

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra sociální a charitativní práce

## Diplomová práce

# MORÁLNÍ PROFIL SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA JAKO PŘEDPOKLAD KVALITY SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKÝMI KLIENTY VE STRAKONICÍCH

Vedoucí práce: Šrajer Jindřich, doc. Dr. theol.

Autor práce: Bc. Michaela Kreslová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

**Prohlášení**

*„Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.“*

V Českých Budějovicích dne 11. 3. 2023

.....  
Bc. Michaela Kreslová

## **Poděkování**

Mé poděkování patří vedoucímu práce doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. za ochotný a vstřícný přístup a za cenná doporučení pro mou práci. Dále bych ráda poděkovala RSDr. Jánů Mišovičovi, CSc. za též cenné připomínky pro dokončení výzkumného šetření.

# Obsah

Úvod	6
1 Uvedení do problematiky	7
1.1 Objasnění významu etiky	7
1.1.1 Co je to etika?	7
1.1.2 Význam etiky v životě člověka	9
1.1.3 Význam etiky v životě romského etnika	11
1.2 Hodnoty	12
1.2.1 Charakteristika hodnot	12
1.2.2 Funkce hodnot	14
1.3 Morálka	15
1.4 Sociální práce	16
1.4.1 Základní charakteristiky sociální práce	16
1.4.2 Kvalita sociální práce	19
1.4.3 Sociální práce s menšinami	20
1.4.4 Specifika sociální práce s Romy	21
1.4.5 Etické aspekty sociální práce	22
2 Hodnoty v sociální práci a profil sociálního pracovníka	25
2.1 Hodnoty v sociální práci	25
2.1.1 Hodnoty ve vybraných sociálních zařízeních	27
2.1.2 Hodnoty sociálního pracovníka	28
2.1.2.1 Osobní hodnoty	28
2.1.2.2 Profesní hodnoty	29
2.1.2.3 Legislativní hodnoty	29
2.1.2.4 Společenské hodnoty	29
2.1.3 Hodnotová orientace Romů	30



2.1.3.1 Rodina	31
2.1.3.2 Vzdělání	32
2.1.3.3 Práce a budoucnost	33
2.2 Morální profil sociálního pracovníka	34
2.2.1 Požadavky kladené na sociálního pracovníka	34
2.2.1.1 Standardizované požadavky	35
2.2.1.2 Osobnostní předpoklady	35
2.2.2 Role svědomí sociálního pracovníka v sociální práci	37
2.2.3 Emoční vyspělost sociálního pracovníka	39
3 Morální profil sociálního pracovníka ve Strakonících	41
3.1 Průběh zkoumání	41
3.1.1 Kvalitativní výzkum	42
3.1.2 Polostrukturovaný rozhovor	43
3.2 Zkoumaný soubor	44
3.2.1 Kontaktní centrum	47
3.2.2 Služby pro rodiny s dětmi	48
3.2.3 CROSS NZDM	49
3.3 Analýza získaných dat	49
3.4 Vyhodnocení získaných dat	51
3.5 Zhodnocení výzkumného šetření	69
Závěr	73
Seznam použité literatury	75
Seznam příloh	80
Abstrakt	101
Abstract	102

## Úvod

Jedním z hlavních důvodů, proč jsem se rozhodla psát diplomovou práci na téma Morální profil sociálního pracovníka jako předpoklad kvality sociální práce s romskými klienty ve Strakonících, byla skutečnost, že sama již déle než tři roky pracuji převážně s romskou cílovou skupinou. Jedná se nejvíce o dospívající a mladé dospělé. Každodenní jednání s romskými klienty, kteří zauímají odlišné hodnotové postoje než já sama, ve mně často vyvolává spoustu otázek. I za poměrně krátký čas, který jsem s odlišným etnikem strávila, si uvědomuji určité změny vlastních hodnot, názorů a postojů.

Uvědomila jsem si tak více obecně známou věc, že na sociálního pracovníka působí mnoho vlivů, které ovlivňují a pomáhají utvářet jeho morální profil. V předkládané diplomové práci nabídnu reflexi rozdílu ve vnímání hodnot ze strany romských klientů využívajících služeb sociální práce ve Strakonících a sociálních pracovníků, kteří tyto služby poskytují. Cílem přitom bude poukázat na morální profil sociálního pracovníka jako na důležitý předpoklad kvality sociální práce.

Práce bude členěná do tří kapitol. V první kapitole představím základní pojmy etiky, se kterými budu dále pracovat. Stručně vymezím pojem sociální práce a zaměřím se na specifika práce s menšinami, především s romskými klienty, a definuji etické aspekty sociální práce.

Druhá kapitola bude přibližovat hodnoty sociálního pracovníka a hodnotovou orientaci Romů. Představeny budou též obecné požadavky kladené na sociálního pracovníka.

Ve třetí kapitole se na základě studia odborné literatury a odborného šetření, které bude provedeno ve třech pracovištích ve Strakonících, pokusím reflektovat morální profil sociálních pracovníků a zachytit střety morálních hodnot s hodnotami romských klientů. Věnovat se budu i krátkému popisu využitých pracovišť. Rozhovor bude prováděn anonymně a odpovědi od respondentů, které mi pomohou k dosažení cíle, budou získávány pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

## 1 Uvedení do problematiky

Tato kapitola stručně objasňuje základní pojmy vzhledem k vytyčenému tématu práce. Jde především o pojmy etika, morálka či hodnoty. V další části této kapitoly bude stručně přiblížena sociální práce, konkrétně se zaměřením na práci s menšinami, především pak s romskými klienty.

### 1.1 Objasnění významu etiky

Etika je důležitá pro život každého z nás, aniž jsme si toho často vědomi. Pomáhá nám porozumět lidskému myšlení a jednání, zároveň lépe pochopit sebe samého. Vědomí etiky nás může naučit posuzovat vlastní činy, a tím nám dopomoci k dokonalejšímu sebeuvědomění a osobnímu rozvoji. Etika nám poskytuje i základní etické normy, jejichž plnění sice není možné vymáhat před soudem, ale zpravidla je jejich dodržování ve společnosti požadováno.

#### 1.1.1 Co je to etika?

Pojem etika vznikl z řeckého slova „ethos“, neboli “mrav, obyčej”.<sup>1</sup>

Z pohledu antického hédonismu je etika umění žít. Uděluje rady pro co nejlepší život.<sup>2</sup> Zároveň označuje disciplínu, jejímž předmětem jsou normy lidského jednání,<sup>3</sup> a nauku, která se zabývá správným jednáním v lidském společenství.<sup>4</sup> Etika se zabývá mravními principy, zákony či dohodami, které nám dovolují se ptát na základě toho, co je, po tom, co má být.<sup>5</sup>

Aby mohla být etika označena za vědu, musí být určen její předmět. Předmětem etiky je morálka. Hodnotí dobro a zlo lidského jednání v porovnání s lidským svědomím.<sup>6</sup> Může být vnímána také jako praktická filozofie, která

---

<sup>1</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 26.

<sup>2</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 24.

<sup>3</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Křesťanská sociální etika: úvod a principy. 2. vydání. Přeložil Karel ŠPRUNK. Brno: CDK, Centrum pro studium demokracie a kultury, 2015, s. 9.

<sup>4</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 26.

<sup>5</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 36.

<sup>6</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 26.

reprezentuje vztah člověka ke světu.<sup>7</sup> Podle Jankovského je etika *“filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit společné a obecné základy, na nichž morálka stojí”*.<sup>8</sup>

Etika se tedy zabývá nejen studiem morálky, ale také rozumovým odůvodněním morálního jednání. Ačkoli rozumové jednání není jediným možným, pro autory publikující v oblasti sociální práce je považováno za stěžejní.<sup>9</sup>

S vývojem etiky přichází i více přístupů k ní samotné. Podle Hobbese by měla být etika postavena na smluvní dohodě mezi lidmi. Hume zastával názor, že by měla být postavena spíše na citech než na rozumu. Oproti tomu Kant se domníval, že by etika měla být postavena pouze na čistém rozumu, a utilitaristé soudili, že by měla vycházet z očekávaných výsledků jednání.<sup>10</sup>

V dnešním sekulárním světě neexistují obecně závazné hodnotové systémy a chybí v něm shody v pojetí dobra. Morálka zde má nelehký úkol. Napomáhá nám určit společné cíle a motivuje každého, aby tyto cíle naplňoval. Morálku musíme dobrovolně přijmout, ale je také součástí různých společenských tlaků.<sup>11</sup>

Naše mravní soudy se vztahují také na sociální útvary, tedy i na instituce. Z toho důvodu rozlišujeme etiku individuální a sociální. Předmětem individuální etiky je morální správnost způsobů a jednání lidí<sup>12</sup> a praxe individuálních osob vztažená k jejich osobní odpovědnosti.<sup>13</sup> Jinými slovy, zabývá se morálními otázkami jedince.<sup>14</sup> V sociální etice jde o mravní posouzení sociálních útvarů. Tedy zda jsou spravedlivé nebo lidsky důstojné,<sup>15</sup> problematika je zkoumána z hlediska sociálních skupin.<sup>16</sup>

---

<sup>7</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 26.

<sup>8</sup> Tamtéž, s. 27.

<sup>9</sup> Srov. BLÁHA, A. I. Sociální práce jako profese. In MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, s. 22.

<sup>10</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 13-14.

<sup>11</sup> Srov. ŠIMEK, J. Lékařská etika. Praha: Grada Publishing, 2015, s. 21.

<sup>12</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 68.

<sup>13</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Křesťanská sociální etika: úvod a principy. 2. vydání. Přeložil Karel ŠPRUNK. Brno: CDK, Centrum pro studium demokracie a kultury, 2015, s. 9

<sup>14</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 28.

<sup>15</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 68.

Na základě kritérií sociální etika posuzuje vztahy, struktury, systémy pravidel a řády. Zároveň usiluje o jejich utváření a zlepšování.<sup>17</sup> Není možné etiku redukovat jen na jednu z výše uvedených. Například redukce na sociální etiku by znamenala zrušení odpovědnosti. Individuální osoby by se nejevily jako sebe samy určující morální subjekty, ale pouze jako funkce sociálních daností.<sup>18</sup>

Etiku můžeme rozčleňovat i z jiného hlediska. Na etiku autonomní a heteronomní. O autonomní etice mluvíme tehdy, když si člověk sám vymezí etické zásady. Naopak pokud jsou zásady stanoveny z vnějšku, jedná se o etiku heteronomní.<sup>19</sup> Podobně jako nebylo možné redukovat etiku sociální na individuální a obráceně, je spolu spjatá i etika autonomní a heteronomní. Důkazem toho může být tvrzení Jankovského, že normy z vnějšku *“se pak mnohdy staly integrální součástí i naší autonomní morálky”*.<sup>20</sup>

Úkolem etiky je odstraňovat nejasnosti, rozlišovat fakta, hodnoty a argumenty.<sup>21</sup> Zaměřuje se nejen na mezilidské vztahy a individuální pohled člověka na vnější svět a jeho činy, ale i na vztah k přírodě. Překračuje určitý rámeček člověka a řeší i jeho vztahy k životnímu prostředí.<sup>22</sup>

### 1.1.2 Význam etiky v životě člověka

Jak již bylo podrobněji vysvětleno v předchozí podkapitole, etika je soubor norem chování, který je přijat danou společností.<sup>23</sup> Člověk jako bytost, která se stává člověkem jen mezi ostatními lidmi, prožívá svůj život jako jedinečnou událost. Dokáže si uvědomovat sám sebe a svou situaci, nemůže tedy jednat jinak než morálně,

---

<sup>16</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 28.

<sup>17</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Křesťanská sociální etika: úvod a principy. 2. vydání. Přeložil Karel ŠPRUNK. Brno: CDK, Centrum pro studium demokracie a kultury, 2015, s. 12.

<sup>18</sup> Srov. Tamtéž, s. 14.

<sup>19</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 27-28.

<sup>20</sup> Tamtéž, s. 28.

<sup>21</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 15.

<sup>22</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 28.

<sup>23</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 42.

v souladu s normami, které si osvojil.<sup>24</sup> V této souvislosti lze souhlasit s názorem Thompsona, že *“není snad oblasti života, do níž mravní rozhodování nějak nezasahuje, a stejně neexistuje oblast života, ve které by se etika nedala uplatnit.”*<sup>25</sup>

Člověk je odjakživa tvor, který potřebuje žít mezi ostatními lidmi ve společenství. K tomu, aby s ostatními dokázal žít, potřebuje mít s nimi především dobré vztahy. Právě tehdy můžeme mluvit o významu morálky pro člověka, který je jako jediná bytost schopný sebeuvědomění a sebezpřekračování. Podle Bílého dobré lidské vztahy vychází z vědomí rovnosti, uznání lidské důstojnosti a svobody druhé osoby. Mezi základní principy řadí důvěru, víru, že nás druhý nezklamе, a toleranci jako víru, že i druhý člověk může mít část pravdy.<sup>26</sup>

Základem etiky je nutná dostatečná svoboda jednat a převzít za své jednání odpovědnost.<sup>27</sup>

V životě, jako v prostoru svobody, se neustále rozhodujeme, zda je nějaké jednání lepší než druhé. Čím se řídí naše víceméně vědomé jednání a rozhodování, je otázkou po mravnosti. Ani tam, kde je rozhodování svobodné, není nahodilé, protože směřuje k nějakému cíli a má určitý záměr. Člověk rozlišuje, co je slušné, zdvořilé a například poctivé. Podle těchto aspektů reguluje své jednání. Jednou z rovin, kterou se nechává vést, je právě i etika.<sup>28</sup>

Etika je jedním z hlavních témat sociální práce. Pomáhá sociálním pracovníkům hodnotit správnost a nesprávnost jejich jednání. Je potřebná tím spíše, pokud mluvíme o sociální práci s menšinami nebo odlišnou etnickou skupinou. Etika by pro sociálního pracovníka mohla znamenat jistou oporu a pomoc při rozhodování v etických otázkách.

---

<sup>24</sup> Srov. DIATKA, C. O etice a hodnotách. Vydání první. Nitra: Univerzita Konstantina Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta, 2005, s. 76.

<sup>25</sup> THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 11.

<sup>26</sup> Srov. BÍLÝ, J. Základy společenských věd. Ostrava: Key Publishing, 2009. Společenské vědy (Key Publishing), s. 53.

<sup>27</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 32.

<sup>28</sup> Srov. SOKOL, J. Etika a život: pokus o praktickou filosofii. Praha: Vyšehrad, 2010, s. 66.

### 1.1.3 Význam etiky v životě romského etnika

Význam etiky nehraje v životě romského etnika takovou roli, jako u většinové společnosti. V průběhu života je zpravidla největší význam přikládán rodině a tradicím.

To, že etika nehraje v romském životě klíčovou roli, dokládá tvrzení Kaleji, že nejvýznamnější složkou ze souboru kolektivní identity jedince je v romské kultuře příslušnost ke konkrétní rodině.<sup>29</sup>

Rodina, ve významu pokrevní rodiny, je pro Romy největší hodnotou. Jak uvádí Říčan, romská rodina mívala větší význam než gádžovská. V tísní se každý mohl spolehnout na své pokrevní příbuzné a nikdo nebyl opuštěn.<sup>30</sup> Rodina je tedy pro Romy základem, který určuje jejich mravní jednání a ovlivňuje jejich život.

Romové mají jako celek oproti většinové společnosti nižší úroveň vzdělanosti, vysokou nezaměstnanost, kriminalitu a horší zdravotní stav. Žijí na nižší úrovni stravování a bydlení. Rodina byla vždy patriarchální, ale role otce v současné době klesá. Je to způsobeno vyšším vzděláním žen a tím, že ze sociálních dávek živí rodinu. Na rodinu se Romové spoléhají více než většinová společnost.<sup>31</sup>

To, že přísluší mezi vyloučenou skupinu obyvatel, je tedy zřejmé z velkých rozdílů jak v oblasti pojetí rodiny, vzdělanosti a práce, tak celkově ve způsobu života. Jak uvádí ve své knize Gabal, izolace romského obyvatelstva je naprosto zřejmá a v očích občanů majoritní společnosti není pokládána za nic mimořádného.<sup>32</sup>

Je tedy pochopitelné, že pro Romy je typická skupinová soudržnost. S kohezí souvisí i potřeba těsné tělesné blízkosti. Nešťastným důsledkem ale zůstává

---

<sup>29</sup> Srov. KALEJA, M. a KNEJP J. Mluvme o Romech: Aven vakeras pal o Roma. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009, s. 79.

<sup>30</sup> Srov. ŘÍČAN, P. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, s. 48.

<sup>31</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 181.

<sup>32</sup> Srov. GABAL, I. Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace. Praha: G plus G, 1999, s. 156.

snaha vyloučit jednotlivce, který by se od skupiny odpoutal a jednal by jinak než skupina.<sup>33</sup>

Možné přehlížení etiky jako takové ze strany Romů může být způsobeno i jejich orientací na přítomnost a minimální zájem o budoucnost, spolu s tím, že se dokáží emočně silně radovat z toho, co je teď. I to může být jeden z důvodů, proč se dostávají do střetu s většinovou společností. Jak uvádí Kaleja, většinová společnost totiž zakládá své hodnoty na moderní asertivní lidské komunikaci, která je založena na schopnosti ovládat a skrývat své emoce. To je však pro Romy nepřijatelné, protože nutnost skrývat své emoce chápou jako sebemrzačení, upjatost a vypočítavost.<sup>34</sup>

Odlišná hodnotová orientace Romů je tak podstatným činitelem jejich rozporu s většinovou společností. Největší rozdíly v hodnotách mohou být spatřeny především v oblasti rodiny, vztahů, vzdělání a práce.

Škola a vzdělání nezaujímají na hodnotovém žebříčku Romů přední místa, jako tomu je u většinové společnosti. Romové vidí ve vzdělání dokonce nebezpečí. Romští rodiče se obávají, že se jim děti kvůli tomu odcizí. Školu chápou jako "bílou" instituci a cítí k ní nedůvěru.<sup>35</sup>

## **1.2 Hodnoty**

Hodnoty si utváříme v průběhu života v závislosti na prostředí, ve kterém vyrůstáme. Hodnota je pojem, který používáme v běžné řeči. Obvykle pokud pro nás má něco hodnotu, znamená to, že to upřednostňujeme před ostatním.

### **1.2.1 Charakteristika hodnot**

Hodnoty jsou hluboce zakořeněné preference, nebo ideály člověka. Představují pro člověka vše, co považuje za významné a důležité. Jsou to standardy, které mají

---

<sup>33</sup> Srov. ŘÍČAN, P. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, s. 53.

<sup>34</sup> Srov. KALEJA, M. Romové-Otázky a odpovědi v českém a slovenském kontextu. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2012, s. 45.

<sup>35</sup> Srov. ŘÍČAN, P. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, s. 113.



vliv na jeho rozhodování. Osobní hodnoty člověka určují jeho život. Mnoho lidí, zdá se, si neuvědomuje své hodnoty a ani to, jak ovlivňují důležitá rozhodnutí v jejich životě.<sup>36</sup>

Hodnoty vznikají interiorizací ideálů a jejich konkretizací v zásadách a přesvědčeních. Jsou zdrojem postojů a přesvědčení k určitým objektům.<sup>37</sup> Hodnoty jsou úzce spojeny s mravním rozhodováním.<sup>38</sup> Jinými slovy řečeno, jak připomíná Thompson *“chcete-li tedy poznat hodnoty nějakého člověka, podívejte se, jak se rozhoduje v mravních otázkách”*.<sup>39</sup>

Obecně přitom platí, že lidé mají tendenci vlastní hodnoty vidět jako ty nejlepší. Jsou o nich většinou hluboce přesvědčení a dopracovali se k nim postupným vývojem.<sup>40</sup>

Hodnotová kompetence podle Prudkého nezahrnuje jen pozitivní myšlení, prospěšné a krásné, ale také řadu dalších hodnot a hodnotovou náročnost, rozumnou vybíravost a hlavně velkou kritičnost a osobní i společenskou odpovědnost.<sup>41</sup>

Kučerová klasifikuje hodnoty, ve kterých člověk prožívá sebe a okolní svět. Rozlišuje hodnoty přírodní, sociální, civilizační a duševní. Přírodní hodnoty jsou výrazem tendence prosadit a rozvinout život organismu a jedince (tělesné blaho, zdatnost). Sociální hodnoty předpokládají vztah k sobě samému a k lidem, být milován a udržovat mezilidské vztahy. Civilizačními hodnotami rozumíme rodinu až po stát, tedy celkovou organizaci a komunikaci. Do duševních hodnot řadíme mimo jiné i lidskou osobnost, hledání podstaty a smyslu života, morálku, mravnost, sebereflexi a sebeuvědomování.<sup>42</sup>

Etické hodnoty mají svůj základ v dobru, které představují. Jsou poznatelné a uskutečnitelné jen v prostoru svobody, jsou tedy vlastní jen člověku. Dodržování etických zásad je důležité zvláště v sociální práci. Důvodem je skutečnost, že klient je

---

<sup>36</sup> Srov. BARSKÝ, A. E., *Ethics and Values in Social Work.*, Oxford: Oxford university press., 2010, s. 12.

<sup>37</sup> Srov. PRUDKÝ, L. *Studie o hodnotách*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, s. 180.

<sup>38</sup> Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. *Filozofie (Portál)*, s. 24.

<sup>39</sup> Tamtéž, s. 24.

<sup>40</sup> Srov. BARSKÝ, A. E., *Ethics and Values in Social Work.*, Oxford: Oxford university press., 2010, s. 13.

<sup>41</sup> Srov. PRUDKÝ, L. *Studie o hodnotách*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, s. 40.

<sup>42</sup> Srov. KUČEROVÁ, S. *Téma hodnot – prevence intervence sociální práce*. In GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. *Pedagogika (Grada)*, s. 43-44.

závislý na pomáhajícím pracovníkovi, a samozřejmostí by mělo být, že už samotná sociální práce je hodnotou.<sup>43</sup>

Samotným pojmem hodnot se zabývají i jiné obory. Chápání hodnot z pohledu psychologie popisuje Prudký následovně:

- Hodnoty jako prostředky, jejichž pomocí dosahujeme něčeho pro sebe významného (vzdělání, postavení...).
- Hodnoty jako důvod, kvůli kterému stojí za to o nějaký objekt usilovat nebo se něčemu vyhýbat.
- Hodnoty jako kritéria, na jejichž základě oceňujeme a posuzujeme různé předměty a události.<sup>44</sup>
- Hodnoty jako obecné cíle, o které člověk usiluje (štěstí, mír, rodina...).<sup>45</sup>

### 1.2.2 Funkce hodnot

Hodnoty jsou nutné pro orientaci člověka, obzvláště v dnešním komplikovaném světě, který je obtížný pro dospělé, natož pak pro dospívající. Mnozí neustále hledají smysl života, a právě vlastní hodnotové vidění světa s hodnotami lidí kolem nás nám může pomoci poznat, co je pro nás důležité.<sup>46</sup>

Prostřednictvím hodnot můžeme přesněji poznávat hodnoty samotné a zároveň nacházet důležité souvislosti. Hodnoty ve společnosti fungují různě. Prudký uvádí např. funkce jako:

- Stavební kameny společnosti
- Jeden ze znaků osobnosti
- Zdroj lidské motivace
- Součást typických znaků skupiny či etnika
- Zdroje soudržnosti
- Zdroje charakteristiky a rozvrstvení společnosti

---

<sup>43</sup> Srov. DÁVIDEKOVÁ, M., 2010, Etické hodnoty a důstojnost v sociální práci. In: MÁTEL, A. a kol., 2010, Aplikovaná etika v sociální práci, Brno, Institut mezioborových studií, s. 25.

<sup>44</sup> Srov. PRUDKÝ, L. Studie o hodnotách. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, s. 180-181.

<sup>45</sup> Srov. ROKEACH, M. Pojetí hodnot v psychologii. In PRUDKÝ, L. Studie o hodnotách. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, s. 180.

<sup>46</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 43.

- Atribut morálky
- Základy politických filozofií a ideologií<sup>47</sup>

Prudký rozlišuje hodnoty individuální a hodnoty sdílené (kulturní). Individuální hodnoty jsou specifické pro jednotlivce a vyznačují se individuálními zkušenostmi jednotlivce v rámci geneticky zděděných možností. Nejdůležitější částí kulturních hodnot jsou hodnoty, které se týkají vztahů mezi jednotlivci ve společnosti projevující se přijatelnými způsoby chování nebo naopak nepřijatelnými. Společné soubory hodnot zajišťují společnosti její hladké fungování bez zbytečných konfliktů.<sup>48</sup>

### 1.3 Morálka

Pojem pochází z latinského slova “mos”, neboli “mrav, zvyk”.<sup>49</sup>

Morálka se zabývá jednáním, které je výsledkem volby a je tedy s to ho ospravedlnit, ocenit nebo mu naopak přičíst vinu.<sup>50</sup> Morálka je systém regulativů lidského jednání, který je založen na poznání správného a nesprávného, dobrého a zlého. Rozlišuje nejen jak v těchto intencích jednat, ale také jejich transformaci do oblasti hodnot, norem a postojů.<sup>51</sup>

Morálka se často ztotožňuje s etikou, je třeba ale od sebe tyto dva pojmy odlišit. Morálka označuje pravidla lidského jednání a odpovídá pravidlům a hodnotám, ke kterým je jedinec vázán osobně. Oproti tomu etika odpovídá pravidlům a hodnotám obecně, tedy těm, které jsou veřejně uznávané.<sup>52</sup>

Obecně lze tvrdit, že každý v sobě má “morální software” spravedlnosti, čestnosti, odvahy, ale je na každém z nás, zda tyto možnosti plně uskutečňuje. Podle

---

<sup>47</sup> Srov. PRUDKÝ, L. Inventura hodnot: výsledky sociologických výzkumů hodnot ve společnosti České republiky. Praha: Academia, 2009. Novověk, s. 44-45.

<sup>48</sup> Srov. PRUDKÝ, L. Studie o hodnotách. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, s. 60.

<sup>49</sup> Srov. KÁBRT, J. a kol. In JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 29.

<sup>50</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 42.

<sup>51</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, s. 22.

<sup>52</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. et al. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada, 2011, s. 20.

Robinsona budeme mravní pouze tehdy, jestliže na tom začneme pracovat a naučíme se zvolit prostředek, který je pro danou mravně obtížnou situaci správný.<sup>53</sup>

Morálka se dotýká správného jednání člověka ve společnosti. Není to pouze slušnost, ale zároveň není ani právem, protože ji nelze vymáhat soudem. Není tedy možné za neplnění norem uplatňovat sankce.<sup>54</sup>

Kořenek uvádí, že morálka určuje, jaké jednání je společensky žádoucí, a tím usměrňuje chování jedince ve společnosti. Definuje, že určité věci jsou správné a jiné nesprávné. Na základě rozeznávání dobra a zla se vytvářejí mravní vztahy, tedy postoje jedince k sobě a druhým.<sup>55</sup> Každý člověk přitom může morálku vnímat jiným způsobem.<sup>56</sup>

Morálku můžeme stejně jako etiku rozdělit na autonomní a heteronomní. Autonomní morálka se vytváří v průběhu dospívání a dospělosti, vyžaduje určitou odpovědnost jedince, proto její vznik není samozřejmostí.<sup>57</sup>

## **1.4 Sociální práce**

Tato podkapitola bude definovat základní charakteristiky sociální práce. Přiblíženo bude vymezení tohoto oboru. Blíže popsána bude práce s menšinami a romským etnikem. Z hlediska oboru sociální práce bude definován i její etický aspekt.

### **1.4.1 Základní charakteristiky sociální práce**

Člověk je bytost, která potřebuje pomoc od jiných lidí a aktivně ji vyhledává. Nejčastěji v rodině, ale pokud rodina není dostatečná nebo úplně chybí, nastává prostor pro odbornou pomoc.<sup>58</sup> Cílem sociální práce je člověk ve své jedinečnosti, neopakovatelnosti, celistvosti a individualitě.<sup>59</sup>

---

<sup>53</sup> Srov. ROBINSON, D. Etika. Ilustroval Chris GARRATT. Praha: Portál, 2004, s. 41-42.

<sup>54</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 29.

<sup>55</sup> Srov. KOŘENEK, J. Lékařská etika. Vyd. 2., přeprac. a dopl. Praha: Triton, 2004, s. 13-14.

<sup>56</sup> Srov. THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál), s. 86-87.

<sup>57</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 29.

<sup>58</sup> Srov. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 9.

<sup>59</sup> Srov. Tamtéž, s. 9.

Sociální práce se na rozdíl od jiných pomáhajících profesí zabývá hlavně interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Usiluje se o rovnováhu mezi očekáváním prostředí a schopností lidí, kteří se v tomto prostředí nacházejí, toto očekávání zvládat.<sup>60</sup>

Sociální práce je zároveň společenskovední disciplínou a oblastí praktické činnosti. Jejím cílem je odhalování, vysvětlování a řešení sociálních problémů. Prostřednictvím sociální práce je pomáháno jednotlivcům, rodinám i komunitám k dosažení způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Vytváří také příznivé společenské podmínky pro toto uplatnění.<sup>61</sup>

Sociální práce v současné době hledá své kořeny, důvody vzniku, snaží se znovu objevit svou identitu a nalézt nástroje k vyřešení krize. To ji staví do obtížné pozice ve společnosti.<sup>62</sup>

Obor se vymezuje spíše tím, čím není, nebo tím, co dělá s ohledem na jiné, již přesně definované obory. Jeho definice je tedy často závislá na ostatních. Jak ve své knize uvádí Doel, sociální práce dlouho závisela na výpůjčkách zejména z psychologie, sociologie, sociální politiky a dalších disciplín. V současné době na ni má vliv například filosofie, politika, ekonomie, právo a další.<sup>63</sup>

Sociální práci můžeme vymezit jako součást profesní skupiny pomáhajících profesí.<sup>64</sup> Thompson považuje za sociální práci vše, co dělají sociální pracovníci.<sup>65</sup>

Sociální práce měla různé podoby a vyvíjela se v různých částech světa celá staletí. Vychází z altruismu, její podstatou vždy bylo pomáhat potřebným. V současnosti se svým významem a obsahem vyrovná řadě jiných disciplín, ze kterých

---

<sup>60</sup> Srov. MUSIL, L. Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 15.

<sup>61</sup> Srov. MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016, s. 200.

<sup>62</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 20.

<sup>63</sup> Srov. DOEL, M. Social Work: The Basics, Routledge, 2012, s. 7.

<sup>64</sup> Srov. Paulík, K. Profesní identita sociální pracovníků. In ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 31.

<sup>65</sup> Srov. THOMPSON, N. Sociální pracovníci. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 23.

často čerpá teorii i praxi.<sup>66</sup> Sociální práce se v naší společnosti upevnila díky zákonu č. 108/2006 Sb., který mimo jiné upravuje podmínky poskytování pomoci fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb.<sup>67</sup>

Mezi cíle sociální práce v současné době přísluší zlepšování kvality života, předcházení sociálního vyloučení, pomoc v sociálním fungování, zmocňování klientů, pomoc v mezilidských vztazích, prosazování sociální změny, podpora sociální soudržnosti a zlepšování blaha občanů.<sup>68</sup>

Sociální práci je obtížné definovat i z důvodu nejasnosti a často neměřitelnosti jejího výsledku. Elichová přichází s názorem, že nejasnost a nejednoznačnost některých pojmů oslabuje identitu sociální práce.<sup>69</sup>

Musil spatřuje vznik problému mnohostrannosti v představě, že sociální práce je různorodá. S tím přichází nejasnost o tom, kdo je vlastně sociální pracovník a co dělá.<sup>70</sup> Různorodost v zaměření na cílové skupiny ztěžuje její přesné vymezení.<sup>71</sup>

Kromě výše zmíněných negativ tato různorodost přináší i pozitiva. Mezi ně můžeme zařadit flexibilnější odpovědi na rozmanité potřeby klientů, efektivnější spolupráci mezi odlišnými sociálními pracovníky a získávání různých pohledů a zkušeností.<sup>72</sup>

Sociální práce se zaměřuje na osoby v nepříznivé sociální situaci, se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech, na osoby bez přístřeší, lidi s životním způsobem vedoucím ke konfliktu se společností, děti s ohroženým vývojem,

---

<sup>66</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 14.

<sup>67</sup> Srov. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 6. 2. 2022, § 1.

<sup>68</sup> Srov. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 79.

<sup>69</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 21.

<sup>70</sup> Srov. MUSIL, L. Profesní identita sociálních pracovníků. In ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 29.

<sup>71</sup> Srov. RŮŽIČKOVÁ, D. a Musil L. Profesní identita sociálních pracovníků. In ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 30.

<sup>72</sup> Srov. MUSIL, L. Profesní identita sociální pracovníků. In ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 29.

děti zdravotně postižené, zanedbávané, zneužívané a podobně. Pomáhá také osobám, které se nachází v naléhavé krizi v osobním životě.<sup>73</sup>

#### 1.4.2 Kvalita sociální práce

Kvalitu sociálních služeb můžeme definovat jako soubor znaků činností, které se vztahují na naplnění daných požadavků. Míru kvality služeb můžeme také definovat jako pozitivní rozdíl od daných standardů.<sup>74</sup>

Kvalitu sociální práce by na rozdíl od jiných atributů sociální práce měl určovat primárně klient sociálních služeb. Kvalita je vztah mezi klientem a poskytovatelem, měl by být dobře definovaný a podléhat přísným pravidlům. Na druhou stranu subjektivní vnímání kvality je proměnlivé a obecně dané systémy kvality jsou vytvářeny a následně aktualizovány většinovým subjektivním vnímáním kvality. Přesná definice kvality je důležitým aspektem, protože díky němu dochází ke zlepšování sociální práce.<sup>75</sup>

Obecně je možné konstatovat, že klient od kvalitní sociální služby očekává přijetí, dostupnost služby, jistotu, že mu pracovníci pomohou, porozumění a kompetence pracovníků efektivně komunikovat.<sup>76</sup>

Horecký uvádí tři pilíře kvality sociálních služeb:

- Struktura – technické a personální vybavení, kompetence, vzdělávání, systémy dokumentace, metodiky, financování a další.
- Procesy – podání výkonu v rámci průběhu služby.
- Indikátory – stupeň dosažení cíle, výsledky.<sup>77</sup>

Jedním z ukazatelů kvality sociálních služeb, podle kterých by se měli, ba dokonce jsou povinni poskytovatelé sociálních služeb řídit, jsou Standardy kvality

---

<sup>73</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 18-19.

<sup>74</sup> Srov. Horecký, J. Kvalita. In HORECKÝ, J., LUSKOVÁ, D., 2019. Měření kvality v sociálních službách. Tábor: APSS ČR, s. 8.

<sup>75</sup> Srov. Tamtéž, s. 7-8.

<sup>76</sup> Srov. PASTRŇÁK, R. Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]. Opava: Optys, 2008, s. 34.

<sup>77</sup> Srov. Horecký, J. Kvalita. In HORECKÝ, J., LUSKOVÁ, D., 2019. Měření kvality v sociálních službách. Tábor: APSS ČR, s. 9.

sociálních služeb vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí. Pod standardem o zvyšování kvality sociální služby jsou uvedena následující kritéria:

- Poskytovatel služby průběžně kontroluje a hodnotí, zda je poskytována v souladu s nastaveným posláním, cílem a zásadami.
- Poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob.
- Poskytovatel zapojuje do hodnocení služby i zaměstnance.
- Poskytovatel využívá podané stížnosti na kvalitu jako podnět pro rozvoj.<sup>78</sup>

Jak je uvedeno výše, hlavním ukazatelem kvality sociální služby je spokojenost klienta, dosahování stanovených cílů a dodržování daných standardů. Kvalita sociální práce se také odráží ve výkonu profese sociálního pracovníka, tedy jeho znalostí standardů, zodpovědností za své znalosti a dovednosti, pečlivostí a především osobností.

### 1.4.3 Sociální práce s menšinami

Nedílnou součástí sociální práce je i práce s menšinami. *“Národnostní menšina je společenství občanů ČR žijících na jejím území, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi.”*<sup>79</sup>

Podle Matouška se v současnosti jedná převážně o menšiny vzniklé migrací, o etnické menšiny nebo tzv. sociální menšiny.<sup>80</sup>

Pastrňák poukazuje na etickou zásadu uvedenou v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky, kterou je respektování jedinečnosti každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, mateřský jazyk, věk, sexuální orientaci a další.<sup>81</sup>

Každá pomáhající instituce, především pak ta, která pracuje s etnickými menšinami, řeší, jak kvalitně v práci podporovat spokojenost lidí. Především pracovníci

---

<sup>78</sup> Srov. Standardy kvality sociálních služeb, © 2022 [online]. MPSV ČR [cit. 2022-02-05]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.

<sup>79</sup> TOMEŠ, I. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál, 2010, s. 306.

<sup>80</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a KŘIŠŤAN A., ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, s. 405.

<sup>81</sup> Srov. PASTRŇÁK, R. Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]. Opava: Optys, 2008, s. 36.



s etnicky odlišnou klientelou by si měli uvědomovat, že definice potřeb se odlišuje podle typu společnosti. Musí se tedy oprostít od předsudků a stereotypů.<sup>82</sup>

Úspěšná komunikace mezi příslušníky odlišných kultur vyžaduje vzájemnou znalost kultury a zejména kulturních odlišností. Podmínkou pro pochopení odlišné kultury je dokonalá znalost kultury vlastní, což je předpokladem sociálních kompetencí, které se díky globalizaci rozšiřují i o schopnost komunikovat s cizinci.<sup>83</sup>

Sociální pracovník také musí být zběhlý v řečech, empatictější a uvědomělý v sociokulturních souvislostech. Není možné, aby se soustředil pouze na klientův problém, ale musí brát v úvahu i v jaké situaci se klient nacházel, jaká je jeho kultura a zvyky.<sup>84</sup>

Znalost odlišných kultur a velký tlak na dokonalé poznání kultury vlastní je dalším požadavkem pro vykonávání profese sociálního pracovníka. Na pracovníky je tak v současnosti vyvíjen stále větší tlak v oblasti kompetencí, které by pro tuto profesi měli splňovat.

#### **1.4.4 Specifika sociální práce s Romy**

Romská menšina je z pohledu většinové společnosti pravděpodobně nejvíce odsuzovanou menšinou a setkává se v běžném životě s největším počtem předsudků. S diskriminací se Romové setkávají často už ve školských zařízeních, později při hledání povolání nebo bydlení. To je jedním z důvodů, proč je sociální práce s romskými klienty specifická, je totiž těžší získat si jejich důvěru a proniknout do jejich života.

Romové tvoří v naší zemi nejvýraznější etnikum, mnozí z nich mají občanství ČR a tvoří etnickou menšinu.<sup>85</sup> V současné době se stále objevuje tendence segregovat romskou populaci od většinového obyvatelstva. Segregace souvisí s předsudky, které v běžné populaci převládají. Většinové obyvatelstvo nechce být s Romem ve třídě, v zaměstnání, nechce ho za souseda a podobně. Negativní vliv na názor společnosti

---

<sup>82</sup> Srov. ŠIŠKOVÁ, T. Sociální práce s etnicky odlišnými klienty. In PASTRŇÁK, René. Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]. Opava: Optys, 2008, s. 36.

<sup>83</sup> Srov. PASTRŇÁK, R. Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]. Opava: Optys, 2008. s. 37.

<sup>84</sup> Srov. Tamtéž, s. 5.

<sup>85</sup> Srov. TOMEŠ, I. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál, 2010, s. 308.

mají média, která dokreslují obraz Romů hlavně prostřednictvím kauz spojených se sociálními problémy společnosti.<sup>86</sup>

Metody práce s touto skupinou zahrnují zejména komunitní práci a terénní práci, díky kterým se strategie práce dostává přímo do prostředí rodin a komunit. Aby bylo možné změnit situaci jedince, je nutné pracovat s celou jeho rodinou a prostředím. Pro sociálního pracovníka je také důležité, aby byl seznámen s kulturou, ve které chce působit.<sup>87</sup>

Romským klientům je obecně jednodušší se přiblížit v jejich přirozeném prostředí, proto je neúčinnější terénní sociální práce, kde se sociální pracovník setkává s klientem mimo instituci. Pro pracovníka je při výkonu práce klíčová i znalost specifik romského života a obtíže, se kterými se Romové nejčastěji setkávají při kontaktu s většinovou společností.

Obecně platí, že tam, kde sociální pracovník přichází do kontaktu s lidmi, kteří pocházejí z odlišného kulturního, náboženského nebo etnického zázemí, je nezbytné se distancovat od vlastního pohledu na problémy, kterými se zabývá spolu s klienty.<sup>88</sup>

#### **1.4.5 Etické aspekty sociální práce**

Etika je nedílnou součástí sociální práce. Erdinger zdůrazňuje, že *“sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi. Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly.”*<sup>89</sup>

Etiku v sociální práci můžeme chápat dvojím způsobem. Etiku jako studijně-teoretickou disciplínu, která dává sociálnímu pracovníkovi schopnost kriticky posuzovat etická dilemata, a etiku jako soubor norem, hodnot, postupů a zvyků, které by se měl pracovník naučit, aby mohl službu poskytovat profesionálně.<sup>90</sup>

---

<sup>86</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 23.

<sup>87</sup> Srov. Tamtéž, s. 25.

<sup>88</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. a MUSIL L. 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. Sociální studia, č. 5, s. 110-111.

<sup>89</sup> ERDINGER, M. Etický rozměr sociální práce. In GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 39.

<sup>90</sup> Srov. FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 19.

Již při vzdělávání sociálních pracovníků a následně při výkonu práce je důležité, aby byly teoretické a praktické dovednosti zasazeny do mravního myšlení a jednání pracovníka.<sup>91</sup>

Etiku v sociální práci zahrnují nejen mezinárodní nebo organizační kodexy, ale je především nutné si uvědomit i vnitřní rovinu, tedy subjektivní pocity.<sup>92</sup> Představuje zcela bezprostřední proces etického uvažování a jednání. Jejím cílem je zajistit jí lidskou dimenzi.<sup>93</sup>

Dále poskytuje soubor mravních zásad, kterými by se měl pracovník v sociálních službách řídit. Soubor je formalizován do podoby standardů schválených profesní komorou nebo jinou národní asociací sociálních pracovníků. Jsou tak upevňovány žádoucí způsoby profesionálního chování zejména v náročných situacích. Pravidla se týkají především ochrany klientova soukromí, přístupu k záznamům, nároku na služby a způsobu jejich poskytování, způsobu ukončování kontaktu s klientem a kontaktu sociálních pracovníků s klientovou rodinou. Etickým standardem je definována také odpovědnost sociálního pracovníka jak vůči klientům, tak vůči kolegům i celé společnosti. Překročení těchto standardů pak řeší komise odborné komory, která může pracovníkovi i odebrat licenci pro výkon tohoto povolání.<sup>94</sup>

Sociální práce je eticky citlivá právě díky principům, mezi které náleží podpora sociální spravedlnosti, respektování důstojnosti, dodržování lidských práv, upřednostňování zájmů klienta, respektování profesionálních hranic, rovnost, posilování a zmocňování účasti klientů, respektování soukromí klientů a podpora míru a nenásilí.<sup>95</sup>

Etika má význam nejen pro obor sociální práce, ale i pro samotné sociální pracovníky. Podle Bakové je někdy to jediné, co může sociální pracovník klientovi

---

<sup>91</sup> Srov. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 46.

<sup>92</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 34.

<sup>93</sup> Srov. Tamtéž, s. 59-60.

<sup>94</sup> Srov. MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016, s. 55–56.

<sup>95</sup> Srov. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 48.

poskytnout, kromě sociálního citu, empatie a aktivního naslouchání, právě dodržování etiky.<sup>96</sup>

Pro co nejlepší plnění profesionálních úkolů je nutné, aby sociální pracovníci byli schopni samostatné etické orientace a využili etiku i při volbě vhodných metod k dosažení cíle. Pro sociálního pracovníka je důležité, aby znal rozdíly v etických postojích skupin obyvatel, protože nesrovnalosti mezi nimi vedou často ke konfliktům. Pracovník tak může posoudit zamýšlené jednání svých klientů a zvážit lépe jeho důsledky.<sup>97</sup>

Znalost etiky pomáhá sociálnímu pracovníkovi při řešení etických dilemat, přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě při výkonu práce.<sup>98</sup> Význam má také při samotném individuálním plánování s klientem a při jeho motivování ke změně. Díky etice dokáže sociální pracovník odstoupit od konkrétního klienta a pochopit tak lépe jeho motivaci, myšlení, spiritualitu a hodnotovou orientaci.

---

<sup>96</sup> Srov. BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In: MÁTEL, A., a kol., 2010, Aplikovaná etika v sociální práci, Brno, Institut mezioborových studií, s. 82.

<sup>97</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etický rozměr sociální práce. In GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 39.

<sup>98</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. s. 47-48.

## 2 Hodnoty v sociální práci a profil sociálního pracovníka

Po základním uvedení do problematiky bude v této kapitole pozornost zaměřena na hodnoty v sociální práci, na hodnoty sociálních pracovníků a vybraných sociálních zařízení. Přiblíženy budou i hodnoty romského etnika. Nakonec budou reflektovány morální profil sociálního pracovníka a požadavky kladené na výkon této profese.

### 2.1 Hodnoty v sociální práci

Slovník sociální práce zařazuje mezi hodnoty v sociální práci jedinečnost každého člověka, nárok na svobodu, spravedlnost a povinnost odpovědnosti vůči společnosti.<sup>99</sup>

*“Sociální práce bude vždy reflektovat hodnoty (protože intervenuje do důležitých aspektů každodenního života) a zároveň bude také vždy předmětem střetu (protože její cíle nemusejí být vždy nutně akceptovatelné pro všechny členy společnosti)”.*<sup>100</sup>

Hodnoty jsou v sociální práci podle Matouška důležité z několika důvodů:

- Určují povahu sociální práce a vztahu pracovníka s klientem.
- Ovlivňují metodu, jakou sociální pracovník použije.
- Jsou klíčové při řešení etických dilemat.
- Zakládají se na nich principy práce s klienty.<sup>101</sup>

Téma hodnot v sociální práci souvisí nejen s oblastmi preventivního působení, ale především s tématem vztahu klienta a sociálního pracovníka.<sup>102</sup>

Gordon shrnul hodnotové základy sociální práce do šesti zásad:

- Věnování zájmu v první řadě jednotlivci
- Vzájemná závislost jedinců ve společnosti
- Vzájemná zodpovědnost jednotlivců
- Jedinečnost jednotlivců
- Umožnění realizace plného potenciálu každého jednotlivce

---

<sup>99</sup> Srov. MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016, s. 70.

<sup>100</sup> NEČASOVÁ, M. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. 1. vyd. Brno: Vydavatelství MU, Brno-Kraví Hora, 2001, s. 9.

<sup>101</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, s. 33.

<sup>102</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 44.

- Povinnost společnosti pomoci překonat překážky seberealizace<sup>103</sup>

V sociální práci chybí jednotný pohled na hodnoty. Je to dáno mnoha faktory, kterými se hodnoty určují. Hodnoty jsou v jednotlivých kulturách různé. Právě na základě kultury si vytváříme osobní hodnoty. Jednotný pohled je obtížný převážně z důvodu různorodosti sociální práce, která je dána odlišnými cílovými skupinami, které vyžadují rozdílné přístupy a rozdílnost hodnot, k nimž se hlásí jednotlivé organizace.<sup>104</sup>

Shardlow přirovnává snahu o uchopení hodnot a etiky v sociální práci k lovení ryby z horské bystřiny, jež nám nakonec proklouzne mezi prsty. K tomuto problému dle něj přispívá nedostatečná snaha o uchopení hodnot, narážení na komplexnost tohoto problému, nedostatečnost pojmové jasnosti výrazů užívaných v oblasti etiky a nejasnost hranic, ve kterých se profesní etika pohybuje.<sup>105</sup>

I přesto, že v sociální práci chybí jednotný pohled na hodnoty, Reamer identifikuje šest konkrétních hodnotových a etických orientací:

- Paternalistickou orientaci
- Orientaci na sociální spravedlnost
- Náboženskou orientaci
- Klinickou orientaci
- Defenzivní orientaci
- Amorální orientaci<sup>106</sup>

Konkrétní hodnoty sociální práce ve vztahu ke klientovi můžeme najít v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky:

- Respektování lidské důstojnosti
- Podpora procesu sociální změny
- Zajištění sociální rovnosti
- Udržování mezilidských vztahů

---

<sup>103</sup> Srov. GORDON, A. Hodnoty v sociální práci. In MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, s. 38.

<sup>104</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 38.

<sup>105</sup> Srov. SHARDLOW, S. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003, s. 21.

<sup>106</sup> Srov. REAMER, F. Hodnoty v profesi sociální práce a její identitě. In ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 38.

- Pravidlo mlčenlivosti a diskrétnosti<sup>107</sup>

Při práci s klienty sociálních služeb se také setkáváme s důležitostí hodnoty zachování lidství a určitého respektu k jejich osobě. Hodnota je odvozena od Kantova výroku *“jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek”*.<sup>108</sup>

### 2.1.1 Hodnoty ve vybraných sociálních zařízeních

O hodnotách je možné přemýšlet, je možné jim přizpůsobit svůj život, ale také je tvořit.<sup>109</sup> Hodnoty ve vybraných sociálních zařízeních jsou tvořeny různými aspekty.

Nečasová rozlišuje několik rovin hodnot. Dá se říct, že všechny roviny ovlivňují a utvářejí hodnoty v konkrétních sociálních zařízeních. Jedná se o roviny:

- Osobní – hodnotová orientace jednotlivce
- Společenské – normy společnosti
- Legislativní – právní normy
- Profesní – normy profese
- Organizační – normy organizace<sup>110</sup>

Mezi tři základní hodnotové rámce řadí Nečasová:

- Principy individuální práce s klientem: Biestek
- Principy individuální práce s klientem a zařazení klienta do sociálního rámce: Butrymová
- Pravidla dobré praxe vycházející z hodnot, jako je jedinečnost, svoboda a spravedlnost: Clark<sup>111</sup>

Hodnoty jsou mimo jiné tím, co dodává sociální práci etický rozměr. Během sociální práce se setkávají hodnoty sociálního pracovníka, klienta, jeho kultury, popřípadě náboženství se společností, hodnotovým přesvědčením organizace

<sup>107</sup> Srov. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online]. [cit. 2023-03-09] Dostupné na <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>, s. 1–2.

<sup>108</sup> KANT, I. Základy metafyziky mravů. Praha: Svoboda, 1990, s. 91.

<sup>109</sup> Srov. FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 60.

<sup>110</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Etika sociální práce. In: Dobrá praxe v sociální práci: Inspirace a příležitosti [online]. [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/necasova.pdf>, s. 7.

<sup>111</sup> Srov. Tamtéž, s. 8.

a obecnými právy. V rámci mezioborové spolupráce se střetávají navíc s hodnotami jiných organizací a jejich pracovníků.

Výše popsané hodnotové rámce předpokládají, že sociální služby budou postaveny na stejných hodnotách. Hodnoty sociální služby musí být v první řadě v souladu se základními lidskými právy, zákony a Etickým kodexem společnosti sociálních pracovníků ČR. Předpokladem pro kvalitně vykonávanou sociální práci jsou osobní hodnoty pracovníka a míra identifikace s hodnotami organizace a zařízení.

### **2.1.2 Hodnoty sociálního pracovníka**

Hodnoty nejen odrážejí kulturu organizace, ale zároveň mají význam pro utváření identity jednotlivých pracovníků.<sup>112</sup>

Při výkonu sociální práce dochází u sociálního pracovníka ke střetu s hodnotami osobními, hodnotami klienta, svého zaměstnavatele a sociální práce.<sup>113</sup> Utváření hodnot je trvalý požadavek kladený na sociální pracovníky.

Mezi hodnoty sociální práce spadají hodnoty profesní, legislativní, osobní a společenské.<sup>114</sup>

#### **2.1.2.1 Osobní hodnoty**

Osobní hodnoty sociálního pracovníka jsou určující pro jeho vztah ke klientovi a úspěšnost práce.<sup>115</sup> Třebaže si nemusí vždy uvědomovat motivaci svého jednání, měl by být schopen určité sebereflexe a vnímání vlastních hodnot, které ho v jednání motivují. Zároveň obecně platí, že pokud rozumíme sami sobě, dokážeme lépe rozumět druhým.

Do osobních hodnot se promítá vlastní pohled na svět a životní zkušenost. V sociální práci jsou základem pro řešení etických dilemat.<sup>116</sup>

---

<sup>112</sup> Srov. HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. Profesionální identita sociálních pracovníků. In ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 28.

<sup>113</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 46.

<sup>114</sup> Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práci. In FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 66-67.

<sup>115</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 46.

<sup>116</sup> Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práci. In FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 66.



### **2.1.2.2 Profesionální hodnoty**

Na základě šetření provedeného Elichovou patří mezi nejčastěji zmiňované profesionální hodnoty sociálního pracovníka empatie, odbornost, důvěryhodnost, vstřícnost a tolerantnost.<sup>117</sup> Nečasová klade důraz mimo jiné na respekt a jednání s klientem v jeho nejlepší zájmu.<sup>118</sup>

U profesionálních hodnot se zpravidla jedná o nepsané nebo v profesionálních kodexech zaznamenané základní požadavky, které vymezují postoje sociální práce ke klientům, kolegům či společnosti. Osvojením si profesionálního etosu spolu s přijetím hodnot profese na sebe přebírá sociální pracovník nepsanou mravní zodpovědnost za jednání v souladu právě s daným etosem.<sup>119</sup>

Profesionální hodnoty by měly být přístupné všem zaměstnancům prostřednictvím interních dokumentů. Na jejich dodržování musí být dohlíženo.<sup>120</sup>

### **2.1.2.3 Legislativní hodnoty**

Na rozdíl od profesionálních hodnot, právo a legislativa jsou identifikovatelné díky psanému zákonu. Legislativa sama o sobě nemusí být cestou k ideálnímu řešení etického dilematu. Legislativa udává pouze základní podmínky, za jakých v daném případě postupovat, samotné posouzení situace zůstává na sociálním pracovníkovi.<sup>121</sup>

### **2.1.2.4 Společenské hodnoty**

Člověk je ve svém každodenním životě součástí společenského dění, aniž by si toho musel být vědom. Tudíž pro uvědomění si hodnot společnosti je nutná vědomá reflexe. Hodnoty mohou být v každé společnosti odlišné, což je důvodem, proč se v jednotlivých zemích mohou lišit kromě legislativy i profesionální kodexy či jednotlivé

---

<sup>117</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 50.

<sup>118</sup> Srov. NEČASOVÁ, M., Professionalismus a etické kodexy v sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. Etika pro sociální práci. Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 75-76.

<sup>119</sup> Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práci. In Srov. FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 67.

<sup>120</sup> Srov. VRZÁČEK, P., Vedení ve shodě s organizačními hodnotami. In HAVRDOVÁ, Z. a kol., Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb, Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010, s. 190.

<sup>121</sup> Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práci. In Srov. FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 67.

strategie práce. Společenské hodnoty se pak ukazují v étosu oné společnosti v individuální práci s klienty.<sup>122</sup>

### 2.1.3 Hodnotová orientace Romů

Hodnotový systém člověka určuje jeho chování. S ohledem na různost zastávaných hodnot tak mohou vznikat mezi lidmi či etniky konflikty. V takovýchto případech jsou hodnoty druhého považovány za hrozbu pro vlastní život. Platí to v řadě případů i o vztahu mezi Romy a většinovou společností. Odlišné hodnoty těchto skupin se stávají příčinou komplikovaného soužití. Málokdy se přitom u nastalých konfliktů uvažuje o hodnotách. Obecně se má za to, že by se minorita, tedy Romové, měla přizpůsobit většině.<sup>123</sup>

Historie Romů je nejasná, nemají totiž psané slovo ani vlastní historické záznamy.<sup>124</sup> K jejich charakteristikám patří veselost, muzikálnost a volnomyšlenkářství.<sup>125</sup>

Podle Sekyty Romové přikládají hodnotu životu, předkům, romství a penězům. Vše, co zachovává život, má vysokou hodnotu. Pokračování rodu je v dětech, proto jsou někdy více hýčkány. Předkové se zaslouhují o postavení Roma ve společnosti. Podle toho, ze které rodiny pochází, si ho ostatní váží. Sebedůvěru odvozují od rodiny, spíše než od vzdělání, práce a postavení v majoritní společnosti.<sup>126</sup>

V hodnotovém žebříčku má své místo i svoboda. Romové jsou velmi citliví na jakoukoliv manipulaci, která by mohla ohrožovat jejich svobodu. Na ty, kteří popřeli své romství, je pohlíženo jako na ty, kteří si nechali ukrást poslední kousek svobody, a tím ztratili vlastní lidskou hodnotu.<sup>127</sup>

---

<sup>122</sup> Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práci. In Srov. FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 66.

<sup>123</sup> Srov. ŠIŠKOVÁ, T., ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001, s. 14.

<sup>124</sup> Srov. COHN, W. Cikáni. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Studie (Sociologické nakladatelství), s. 31.

<sup>125</sup> Srov. Tamtéž, s. 18.

<sup>126</sup> Srov. SEKYT, V. Romové. In ŠIŠKOVÁ, T., ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001, s. 121-122.

<sup>127</sup> Srov. SAMKOVÁ, K. Romská otázka – Psychologické důvody sociálního vyloučení Romů. Praha: Vydavatelství Blinkr, 2011, s. 29-30.

### 2.1.3.1 Rodina

Pro většinu Romů představují rodinné hodnoty to nejcennější.<sup>128</sup> Tradiční romská rodina se od té uznávané většinovou společností odlišuje společným soužitím několika generací. Rom se s rodinou identifikuje a přejímá její pravidla, kulturní a etické normy.<sup>129</sup>

Romská rodina je značně patriarchální. Otec je hlavou rodiny, žena je ceněna podle své plodnosti. Rodiny jsou i dnes stále početné. Umělé potraty jsou akceptovány jen výjimečně.<sup>130</sup>

Úkolem ženy je starost o děti, čistotu domácnosti a hospodaření s finančními prostředky, které jí poskytuje muž. Postavení muže je v rodině dominantní. V početnější rodině má vždy hlavní slovo nejstarší muž. Jeho úkolem je ekonomické zajištění rodiny, tedy obstarání finančních prostředků.<sup>131</sup>

Jak vnímání rodiny, tak výchova dětí se u Romů odlišuje od většinové společnosti. Při výchově je dítě více respektováno ve svých přáních. Výchova se mimo jiné odlišuje i dřívější identifikací s genderovou rolí. Dívky ve věku 6-7 let by se měly být schopné umět postarat o mladší sourozence a dokázat pomoci matce s chodem domácnosti. Chlapci jsou zase v tomto věku zasvěcováni do mužských povinností.<sup>132</sup>

Romové přistupují na rozdíl od většinové společnosti odlišně i k nevěře. Nevěra u mužů je víceméně tolerována, naopak nevěra ženy je nepřijatelná. Častěji se také objevuje bití žen, protože je známkou žárlivosti, která patří k lásce. Četnější je rovněž násilí na dětech a jejich zanedbávání v důsledku závislosti.<sup>133</sup>

---

<sup>128</sup> Srov. FRASER, A. M. Cikáni. Přeložil Marta MIKLUŠÁKOVÁ. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 1998, s. 254.

<sup>129</sup> Srov. Hájková, M. Rodina a zvyky slovenských Romů usazených v České republice. In ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001, s. 137.

<sup>130</sup> Srov. ŘÍČAN, P. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, s. 47.

<sup>131</sup> Srov. Hájková, M. Rodina a zvyky slovenských Romů usazených v České republice. In ŠIŠKOVÁ, T., ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001, s. 137.

<sup>132</sup> Srov. Tamtéž, s. 138-139.

<sup>133</sup> Srov. ŘÍČAN, P. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, s. 47-48.

Mezi hodnoty patří i pravda, která je ale podřízena hodnotě rodiny.<sup>134</sup>

### 2.1.3.2 Vzdělání

Jak uvádí Balvín, romské podceňování hodnoty vzdělání patří k hlavním překážkám zvyšování úrovně vzdělanosti romského obyvatelstva.<sup>135</sup>

Šišková přikládá malý význam vzdělání prostředí, ze kterého Romové pocházejí. Pro prostředí, pro které byla přirozená nemožnost sociální mobility. Šlo o společnost, která byla rozdělena do kast. Nebylo tedy možné se díky vzdělání na společenském žebříčku posunout.<sup>136</sup> I v současnosti u romského etnika převládá názor, že vzdělání jim nezaručí získání úcty a nezlepší jejich přijetí ve společnosti.<sup>137</sup>

Pro moderní společnost je vzdělání hlavním předpokladem ke kvalifikované a odborné práci a svobodě. Romskému etniku ale úroveň jeho vzdělání neumožňuje integraci do české společnosti. Současná generace Romů je specifická tím, že až 80 % absolvovalo zvláštní školu, která je nedostatečně připravila na život a nedává jim příliš velké šance na uplatnění na trhu práce.<sup>138</sup>

Většina problémů vznikajících mezi romskou komunitou a většinovou společností vyplývá právě z nízké úrovně vzdělání. Nízká hodnota přisuzovaná vzdělání je mezi Romy předávána po generace.

Rozdíly mezi romskými dětmi a dětmi z většinové společnosti se vytváří už v předškolním věku, protože romské děti často nenastoupily do mateřské školy a doma jim nebyla věnována potřebná pozornost a dostatek podnětů. Na základní škole jsou už patrné zřetelné rozdíly ve znalostech mezi dětmi z různých etnik. Problémem romských dětí je i jazyková bariéra. To může v horším případě vést až k nedokončení základního vzdělání.

---

<sup>134</sup> Srov. JAKOUBEK, M. Romové – konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus. Praha: BMSS-Start, 2004. Sešity pro sociální politiku, s. 135.

<sup>135</sup> Srov. BALVÍN, J. Metody výuky romských žáků. Praha: Radix, 2007, s. 81.

<sup>136</sup> Srov. Hájková, M. Rodina a zvyky slovenských Romů usazených v České republice. In ŠIŠKOVÁ, T, ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001, s. 138.

<sup>137</sup> Srov. SAMKOVÁ, K. Romská otázka – Psychologické důvody sociálního vyloučení Romů. Praha: Vydavatelství Blinkr, 2011, s. 49.

<sup>138</sup> Srov. GABAL, I. Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace. Praha: G plus G, 1999, s. 160.

Hlavní příčiny nízké vzdělanosti Romů Gabal spatřuje v:

- Nízkém vzdělání romských rodičů
- Nízké motivaci ke vzdělání a jeho nízké hodnotě
- Špatných sociálních podmínkách výchovy
- Nedostačující znalosti češtiny
- Neexistenci multietnické výchovy<sup>139</sup>

### 2.1.3.3 Práce a budoucnost

Práce si Romové příliš necení. Gabal k tomu dodává: *“Od starých Cikánů jsem slýchal, že nikdy nepracovali. To je, zdá se, většinou pravda, pokud “práce” znamená účast na procesu zahrnujícím pravidelné plnění povinností a závazků.”*<sup>140</sup>

Odlíšný postoj k práci, než jaký zaujímá převážná část majority, poukazuje společně s negativním postojem k autoritám a odmítnutím majoritní kultury na hlavní rozdíly mezi hodnotami.<sup>141</sup>

Romská menšina se vyznačuje vysokou mírou nezaměstnanosti. Důvodem toho může být právě již výše zmíněná nízká míra kvalifikace Romů, nebo možné předsudky většinové společnosti vůči nim spolu s neochotou Romy zaměstnat. Romové jsou považováni za líné, málo pracovité, žijící raději ze sociální podpory.<sup>142</sup>

Budoucnost má u Romů malou hodnotu, protože není jistá. Z toho důvodu je větší význam přikládán přítomnosti. To může být i důvodem, proč si většina Romů neváží vzdělání, které přináší výhody až časem.<sup>143</sup>

---

<sup>139</sup> Srov. GABAL, I. Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace. Praha: G plus G, 1999, s. 161.

<sup>140</sup> COHN, W. Cikáni. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Studie (Sociologické nakladatelství), s. 38.

<sup>141</sup> Srov. Tamtéž, s. 49-51.

<sup>142</sup> Srov. GABAL, I. Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace. Praha: G plus G, 1999, s. 169.

<sup>143</sup> Srov. SEKYT, V. Romové. In ŠIŠKOVÁ, T, ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001, s. 121-122.

## 2.2 Morální profil sociálního pracovníka

Podle Anzenbachera mravně schvalujeme činy, které jsou motivovány sociálně, tedy se zaměřují na blaho druhých a na užitek společnosti.<sup>144</sup> *“Morálka je strategie, jíž se kultura snaží prosadit proti destruktivnosti agrese.”*<sup>145</sup> Je souborem uznávaných mravních norem, které vyplývají z určitého chápání mravních hodnot. Právě díky vztahu jedince k morálce se utváří jeho sociální identita.<sup>146</sup>

Kant také podtrhuje důležitost mravní představitosti. Tedy *“máme-li být morální, je třeba, abychom si vždy sami sebe představili v situaci toho, kdo je zasažen jednáním, k němuž se rozhodujeme”*.<sup>147</sup>

Sociální pracovník přebírá různé povinnosti, které mohou být vzájemně v rozporu. Jedná se o povinnosti vůči uživatelům sociálních služeb, profesi, agentuře a společnosti. V konečném důsledku je to jeho osobní morální profil, který určí, které jednání je správné.<sup>148</sup>

Sociální pracovník často pracuje s lidmi s jinými morálními zásadami, než jsou jeho vlastní. Předpokládá se, že bude odlišné zásady respektovat a pracovat s nimi tak, aby zachovával kvalitu sociální práce. Morální profil člověka se formuje v průběhu celého života působením nespočtu vlivů. Ovlivňuje rozhodování sociálního pracovníka nejen v etických dilematech, ale i v průběhu celého jeho života. Morální profil můžeme chápat jako vnitřní přesvědčení zakládající se na osobnostních předpokladech, hlasu svědomí, životní zkušenosti, emoční vyspělosti a dalších požadavcích vedoucích člověka k jeho nejlepšímu jednání.

### 2.2.1 Požadavky kladené na sociálního pracovníka

Náplní práce sociálního pracovníka je prostřednictvím sociální práce pomáhat jednotlivcům, rodinám a komunitám navrátit se, nebo dosáhnout způsobilosti

---

<sup>144</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 26.

<sup>145</sup> Tamtéž, s. 196.

<sup>146</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 29.

<sup>147</sup> ROBINSON, D. Etika. Ilustroval Chris GARRATT. Praha: Portál, 2004, s. 86.

<sup>148</sup> Srov. BANKS, S. Ethics and Values in Social Work. Practical Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG 21 2XS and London: MACMILLAN PRESS LTD, 1995, s. 122-123.

k sociálnímu uplatnění a pomáhat vytvořit příznivé sociální podmínky.<sup>149</sup>

Sociální pracovník je na jedné straně prostředníkem mezi společností a klientem, na straně druhé je převážně v pozici toho, kdo je vázán povinnostmi dodržovat normy a zákon. Takové postavení mu může ztěžovat jeho vztah s klienty, protože mnohé případy se pohybují na hraně zákona.<sup>150</sup>

Profese sociálního pracovníka vyžaduje předpoklady standardizované, které jsou definované zákonem, stejně jako ty osobnostní, které jsou specifické pro pracovníka jako individuální osobu. Osobnostní předpoklady se mění a člověk na nich může pracovat a rozvíjet je.

#### **2.2.1.1 Standardizované požadavky**

Sociální pracovník k výkonu profese potřebuje vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání či absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů, které jsou blíže popsány v zákoně o Sociálních službách, konkrétně v § 110.<sup>151</sup>

Mezi zákonem uvedené předpoklady pro výkon sociální práce patří bezúhonnost, plná svéprávnost, zdravotní a odborná způsobilost.<sup>152</sup>

#### **2.2.1.2 Osobnostní předpoklady**

Obecně platí, že aby mohl člověk vykonávat svou profesi, musí k ní být kompetentní, tedy k ní musí mít správné schopnosti, dovednosti a vlastnosti.<sup>153</sup>

V pomáhajících profesích je kladen důraz na prosociální jednání, zájem o člověka, dispozice k naslouchání, sdílení, setkávání, a především schopnost komunikovat. Mimo to se předpokládá profesionalita, kreativita, osobní odpovědnost, dobrá frustrační tolerance a profesní pokora.<sup>154</sup>

---

<sup>149</sup> Srov. MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016, s. 201.

<sup>150</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 38.

<sup>151</sup> Srov. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 6.2.2022, § 110.

<sup>152</sup> Srov. Tamtéž, § 110.

<sup>153</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 97.

<sup>154</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 181-182.

Komunikace je nedílnou součástí sociální práce, protože právě komunikace je základem celé spolupráce, prostřednictvím níž pracovník klienta motivuje a pomáhá mu ve zvládnutí obtížných životních situací.

Pro výkon povolání zaměřeného na práci s lidmi je také podstatné respektování určitých etických zásad. Dalším předpokladem je ochota ke službě druhým a afiliace.<sup>155</sup>

Role sociálního pracovníka vyžaduje navíc i rychlé a správné rozhodování, osobní nasazení při řešení klientových problémů, emocionální rovnováhu a samozřejmě i již výše zmíněné dodržování etiky. To, jak sociální pracovník jedná s klientem, určuje celkovou atmosféru a obyčejně se pracovníkovi dostane zpětné vazby od klienta.<sup>156</sup>

Talent nebo náklonnost k sociální práci považuje Řezníček za stejně podstatné jako odborné znalosti. Mezi další osobnostní předpoklady řadí tvořivost a flexibilní důraznost. Pro vztah pracovníka a klienta se předpokládá také empatie, vřelost a opravdovost. Bez schopnosti vstoupit do situace, zájmu a respektu vůči klientovi a jednoznačné komunikace by byl vztah ke klientovi značně problematický a nemotivoval by ke spolupráci. Podstatnou součástí výkonu praxe je schopnost adekvátního zvažování a hodnocení klientovy situace, zejména pokud klienti pocházejí z odlišného kulturního prostředí.<sup>157</sup>

Podle Fleškovej a Karikovej mezi osobnostní předpoklady zařazujeme emocionální stabilitu, rozhodnost, objektivnost, iniciativu, vysokou motivaci a odolnost vůči zátěži.<sup>158</sup>

Sociální práce je disciplína, jejímž konáním může být výrazně ovlivněn život člověka, proto musí být sociální pracovník svázán kodexem, který mu zabraňuje klientovi například ubližovat přílišnou péčí nebo radikálním vstupem do klientovy

---

<sup>155</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 171.

<sup>156</sup> Srov. BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In MÁTEL, A. a kol. Aplikovaná etika v sociální práci, s. 84.

<sup>157</sup> Srov. ŘEZNIČEK, I. Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), s. 25.

<sup>158</sup> Srov. FLEŠKOVÁ, M., KARIKOVÁ, S., Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka. In MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 27.



situace.<sup>159</sup> Jak uvádí Elichová, *“vliv na kvalitu sociální práce má právě osobnost sociálního pracovníka, a to zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady.”*<sup>160</sup>

Mezi další často zmiňované předpoklady patří sociální citění.<sup>161</sup> Porubská k nim řadí i schopnost sebereflexe a sebeovládání.<sup>162</sup>

Od sociálního pracovníka se očekává, že bude realistou a zároveň idealistou. Tedy, že pomůže někdy až s tvrdou a ošklivou realitou svých klientů a zároveň jako idealista v praxi rozpozná důstojnost a ušlechtilost lidí, kterou v některých případech ztratili k sobě samým. Je také zastáncem práv jednotlivců a musí si uvědomovat, že práva jednotlivců jsou omezena právy druhých. Musí být schopen vidět klienta takového, jaký opravdu je, s postoji a chováním, které se mnohdy nepodobá tomu Božímu.<sup>163</sup>

Při výčtu předpokladů pro kvalitní výkon sociální práce nelze zapomínat na to, že sociální pracovník je především také člověk. Nelze tedy očekávat, že bude splňovat veškeré výše zmíněné požadavky. Výčet požadavků můžeme vnímat jako ideální představu sociálního pracovníka, ke které je možné se přiblížit. Některé předpoklady jsou přirozenou součástí osobnosti člověka, na jiných je možné pracovat a zdokonalovat je.

### **2.2.2 Role svědomí sociálního pracovníka v sociální práci**

Při hodnocení lidského jednání předpokládáme, že jednající osoby dospěly k používání rozumu a poznají rozdíl mezi dobrem a zlem. Je pro nás samozřejmé, že dobro je nutno konat a zlo ne. Toto samozřejmé předpokládání ve styku s lidmi označujeme jako

---

<sup>159</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 38-39.

<sup>160</sup> ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 97.

<sup>161</sup> Srov. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 27.

<sup>162</sup> Srov. PORUBSKÁ, G. Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka. In MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 28.

<sup>163</sup> Srov. BIESTEK, F. P. The casework relationship. Chicago: Loyola University Press, 1957, s. 136-137.

svědomí.<sup>164</sup> Svědomí je podstatnou složkou mravnosti. Dává člověku schopnost morálně hodnotit své jednání.<sup>165</sup>

Kantova etika chápe svědomí jako každému vlastní praktický rozum v kategorickém nároku mravního zákona.<sup>166</sup> Slovník filozofických pojmů přirovnává svědomí k vnitřnímu hlasu, který nám pomáhá hodnotit naše jednání.<sup>167</sup>

Jak uvádí Anzenbacher, věříme, že to, o čem jsme přesvědčeni ve svém svědomí, je objektivně dobré.<sup>168</sup> Pro sociálního pracovníka jako člověka, který se dostává do přímého kontaktu s rozmanitým okruhem lidí, je nezbytné, aby si dokázal tuto skutečnost uvědomit a pracovat s ní. *“Napětí mezi objektivitou a subjektivitou podněcuje k formování svědomí...”*<sup>169</sup> Co je pro jednoho z hlediska svědomí samozřejmostí, nemusí tak být pro druhého. Kvůli vlastnímu svědomí může odmítnout něco plnit. S problematikou úzce souvisí otázka svobody svědomí.<sup>170</sup>

Pro sociálního pracovníka je důležité nejen přijetí heteronomní morálky, ale zejména přijetí vnějších norem za vlastní. V takovém případě *“vnější charakter je přesazen do autonomie svědomí”*<sup>171</sup> a mluvíme tak o autonomní morálce. Z přísně morálního hlediska, kdy svědomí vnímáme jako poslední morální instanci a měřítko naší motivace, se svědomí nemůže nikdy mýlit.<sup>172</sup> Musíme ale uvážit, že autonomní svědomí je svědomím jednotlivce, není tedy univerzálním měřítkem činů a rozhodnutí zbylé společnosti.

Při výkonu pomáhajících profesí je dobře vyvinuté svědomí projevem profesionality a citlivým barometrem spokojenosti s výkonem povolání. Jednat

---

<sup>164</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 14.

<sup>165</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 36.

<sup>166</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 78.

<sup>167</sup> Srov. SOKOL, J. Malá filosofie člověka a Slovník filozofických pojmů. 4. rozš. vyd., (Ve Vyšehradu 2.). Praha: Vyšehrad, 2004, s. 365.

<sup>168</sup> Srov. ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994, s. 106.

<sup>169</sup> Tamtéž, s. 127.

<sup>170</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 36.

<sup>171</sup> Tamtéž, s. 96.

<sup>172</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 39.

morálně správně není obtížné pro člověka, který má k výkonu povolání přiměřené osobnostní dispozice.<sup>173</sup>

Sociální pracovník se často dostává do konfrontace svých postojů s postoji např. organizace, ve které pracuje. Při řešení sociálních dilemat se musí rozhodnout, ke kterému z postojů se přikloní. Pokud ale cítí, že by měl jednat jinak, nastupuje svědomí. Podle Diatka je svědomí nejdůležitějším soudcem etických hodnot našeho jednání. Ukazuje, s jakým výsledkem člověk jedná a co ho motivuje. Svědomí tak pomáhá sociálnímu pracovníkovi informovat sebe samého, poskytuje mu sebereflexi.<sup>174</sup>

### 2.2.3 Emoční vyspělost sociálního pracovníka

Slovo emoce v původním významu e-motio označuje pohnutí. Emoce tedy označují jevy vyznačující se charakteristickou citlivostí na změny vnějšího i vnitřního prostředí a svou proměnlivostí.<sup>175</sup>

Emoce jsou podle Nakonečného psychickým fenoménem, který významně reguluje lidské chování, určuje vzorce toho, co nás přitahuje a co nás odpuzuje. V zásadě mají vliv na duševní život člověka.<sup>176</sup>

Emoce jsou vyjadřovány především mimikou nebo také kinezikou. Výraz člověka vyjadřuje jeho duševní stav, jeho aktuální cítění a snahy. Z výrazu jedince můžeme poznat jeho aktuální city.<sup>177</sup>

S emocemi se dá v životě pracovat. V emocionálním a psychickém vývoji člověka hrají zásadní roli sociální aspekty života. Nejdůležitějším činitelem pro vývoj osobnosti zůstává raná emocionální zkušenost a diferenciací emocionálních reakcí v dětství.<sup>178</sup>

---

<sup>173</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018, s. 41.

<sup>174</sup> Srov. DIATKA, C. O etice a hodnotách. Vydání první. Nitra: Univerzita Konstantina Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta, 2005, s. 95.

<sup>175</sup> Srov. STUHLÍKOVÁ, I. Emoce. In GÉRINGOVÁ, J. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton), s. 62.

<sup>176</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. Lidské emoce. Praha: Academia, 2000, s. 7.

<sup>177</sup> Srov. Tamtéž, s. 139.

<sup>178</sup> Srov. Tamtéž, s. 172-173.

Podle Géringové je každý vztah doprovázen emocemi.<sup>179</sup> Výjimkou tak není ani sociální práce. Sociální pracovník se často dostává do situací, kdy je vystaven emocím svých klientů. Může jít o pláč, vztek, strach nebo zlost. Cizí emoce v něm mohou vyvolat vlnu vlastních emocí, vůči kterým bude bezbranný. Aby mohl kvalitně vykonávat sociální práci, musí být schopen své emoce kontrolovat a rozumět jim. Toho může dosáhnout tím, že dobře porozumí svému prožívání, naučí se rozeznávat vlastní emoce a začne být citlivější k emocím druhých lidí.<sup>180</sup>

V některých profesích, například ve zdravotnictví, je doporučeno úplné potlačování vlastních emocí. V pomáhajících profesích to ale neplatí vždy. Určitá regulace emočního projevu patří do některých terapeutických směrů a otevřenost a upřímnost pracovníka je dokonce žádoucí a prospěšná.<sup>181</sup> Emocionální kontrola především znamená sebeovládání v negativním smyslu, jakýsi útlum způsobů chování.<sup>182</sup>

Sociální pracovník by měl umět s emocemi pracovat i z důvodu možného přenosu vlastních emocí na klienta. Míra vyjadřování emocí se liší mezi kulturami, ale i mezi samotnými rodinami. Vyjadřování emocí s sebou přináší jistou nakažlivost, zvláště pasivnější jedinci mají tendenci přejímat emoce od aktivnějšího člověka.<sup>183</sup> Mohlo by tak například dojít k nežádoucímu přenosu negativních emocí na klienta a například zhoršení jeho aktuální situace. Na druhou stranu může být přenos emocí využit i v pozitivním smyslu. Pokud pracovník v intervenci vyjadřuje své aktuální emoce, ukazuje tím svou lidskost, což může zajistit bližší a upřímnější vztah mezi pracovníkem a klientem.

Znalost vlastních emocí a celková emoční vyspělost se stává společně s dlouhým výčtem osobnostních předpokladů, profesních předpokladů a specifické role svědomí v sociální práci dalším požadavkem na vykonávání profese sociálního pracovníka.

---

<sup>179</sup> Srov. GÉRINGOVÁ, J. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton), s. 62.

<sup>180</sup> Srov. Tamtéž, s. 64-65.

<sup>181</sup> Srov. Tamtéž, s. 66.

<sup>182</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. Lidské emoce. Praha: Academia, 2000, s. 183.

<sup>183</sup> Srov. GÉRINGOVÁ, J. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton), s. 71.

### **3 Morální profil sociálního pracovníka ve Strakonících**

V prvních dvou kapitolách jsem zachytila podstatu etiky v sociální práci, morálního profilu sociálního pracovníka v obecné rovině a specifické požadavky na výkon sociální práce jako profese. V této kapitole reflektuji morální profil sociálních pracovníků pomocí vlastního zkoumání a v rámci jeho vyhodnocení popíši střety morálních hodnot sociálních pracovníků s hodnotami romských klientů, popsanych v předešlé části.

Výzkumné šetření jsem provedla v rámci jednotlivých pracovišť se zaměřením na morální hodnoty sociálních pracovníků podle nich samotných. Nejdříve se budu zabývat průběhem zkoumání a zkoumaným souborem. Představím nejen jednotlivé respondenty, ale také zařízení, ve kterých aktuálně vykonávají sociální práci. Následně se budu zabývat analýzou dat získaných od respondentů pomocí polostrukturovaných rozhovorů a jejich vyhodnocením. Takto zpracované výstupy budu dále porovnávat s morálními hodnotami Romů a budou tak nalezeny i případné střety těchto hodnot.

#### **3.1 Průběh zkoumání**

Jednotliví respondenti byli vybráni na základě komunikace s vedoucími konkrétních zařízení, která jsem se rozhodla zkoumat. Tyto vedoucí jsem písemně oslovila, představila se, informovala je o tématu kvalifikační práce a požádala je o spolupráci. Všichni oslovení souhlasili s účastí ve výzkumném šetření a doporučili mi konkrétní pracovníky, již by se mohli dotazování zúčastnit. Ty jsem následně jednotlivě oslovila, poskytla jim informace o průběhu mého šetření a také o využití získaných informací. Zároveň jsem je ujistila o zachování anonymity. S pracovníky jsem si následně domluvila osobní schůzku za účelem provedení rozhovorů.

Tyto rozhovory probíhaly v průběhu září a října roku 2022. Sešli jsme se v domluvený termín v kanceláři jednotlivých respondentů. Setkání se vždy uskutečnila mimo provozní dobu sociálních služeb, aby nedošlo k narušení jejich pracovních povinností. Během domluvy setkání jsem respondenty požádala o to, aby si na dotazování vyčlenili přibližně hodinu svého času. Také jsem se snažila zajistit vhodné prostory pro vedení rozhovoru. Pro výběr místa bylo důležité, abychom měli soukromí a nebyli jsme nikým rušeni.

Vzhledem k tomu, že jsem se všemi respondenty v minulosti již spolupracovala, mi všichni vyšli vstříc ohledně zázemí i časové dotace potřebné k realizaci dotazování. Rozhovory probíhaly plynule a z respondentů byl cítit zájem o téma šetření. Podařilo se

mi dotázat se na všechny připravené otázky a u několika rozhovorů jsem získala podněty na další přínosná témata, jimiž by bylo možné zabývat se v rámci morálního profilu sociálního pracovníka. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním rozhovoru a ten díky tomu nebyl rušen zapisováním.

### **3.1.1 Kvalitativní výzkum**

V kvalitativních výzkumech jsou vystupující osoby zasvěceny do výzkumného záměru. Vybírány jsou na základě určitého konceptu a jejich množství se může v průběhu výzkumu snižovat i zvyšovat. Označovány jsou jako respondenti. Kvalitativní výzkum probíhá na místech, která mají pro výzkumníka ustálený smysl. Kvalitativní výzkum je náročný na čas, dovednosti a vědomosti badatele. Zejména na jeho cit pro analýzu textových dat, schopnost analytického, kreativního myšlení, schopnost syntézy a sociologickou imaginaci. Badatel je při výzkumu zahlcen množstvím informací a musí se dokázat rozhodnout, které z nich je vhodné použít.<sup>184</sup>

Kvalitativní výzkum je charakteristický také způsobem analýzy získaných dat. Kvalitativní analýza a interpretace dat je hledáním sémantických vztahů mezi nimi a spojováním deskriptivních kategorií do logických celků. Nelze za ni považovat výzkumné zprávy označující podíl získaných odpovědí za výsledek analýzy, neboť se jedná o kvantifikaci dat. Výsledků kvalitativního výzkumu není dosahováno pomocí výsledků statistických procedur.<sup>185</sup>

Mezi hlavní charakteristiky kvalitativního výzkumu patří poměrně malý soubor respondentů, který si neklade nároky na statistickou reprezentativnost. Využívá hloubkových individuálních rozhovorů, skupinových rozhovorů a podobně. Prováděn je systematický sběr dat a analýza subjektivně získaného materiálu za využití procedur, které mají minimální tendenci obsahovat výzkumnou kontrolu. V centru výzkumné pozornosti je člověk či více lidí. Vyzdvihovány jsou dynamické, holistické a individualistické aspekty lidské činnosti, k jejichž obsáhnutí je přistupováno z celostního hlediska. Vytyčený problém není zcela ohraničený. Jev neboli fenomén,

---

<sup>184</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. Výzkum v ošetrovatelství. Praha: Grada, 2009, s. 23.

<sup>185</sup> Srov. ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĎOVÁ K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vyd. Praha: Portál, 2014, s. 15-16.

jenž je předmětem výzkumného zájmu, je zkoumán ve svém přirozeném kontextu a projevu.<sup>186</sup>

### 3.1.2 Polostrukturovaný rozhovor

K získání potřebných dat jsem použila metodu dotazování, techniku polostrukturovaného rozhovoru. Zvolila jsem si okruh otázek, které jsem v průběhu rozhovoru mohla upřesnit nebo se doptat na nejasnosti. Výhodou této techniky je lepší pochopení a přesnější interpretace odpovědí účastníka.<sup>187</sup> Tato metoda mi umožnila držet se původního záměru, ale bylo možné klást otázky v jiném pořadí dle vlastního uvážení a odkrýt tak informace, které pro mě byly důležité.<sup>188</sup>

Předem připravená struktura polostrukturovaných rozhovorů je uvedena v Příloze č. 1: Struktura rozhovorů. S takto připravenými otázkami byly prováděny rozhovory, přičemž pořadí a formulace jednotlivých otázek byly během konkrétních rozhovorů uzpůsobovány jejich průběhu a případně i doplňovány dalšími otázkami. Otázky jsem zaměřila na osobní hodnoty každého pracovníka doplněné o profesní hodnoty a dala jsem prostor pro vyjádření oblastí, ve kterých dochází podle pracovníků ke střetu morálních hodnot mezi nimi a klienty.

Polostrukturovaný rozhovor vycházející z předem připraveného seznamu témat a otázek je jedním ze dvou hlavních typů hloubkového rozhovoru. Druhým typem je nestrukturovaný neboli narativní rozhovor, který může být založen na jediné, předem připravené otázce. Následně se badatel dotazuje na základě informací poskytnutých zkoumaným účastníkem. Polostrukturovaný rozhovor je používán zejména při tvorbě případových studií a zakotvené teorie. Tazatel by měl být také zkušeným pozorovatelem, který je schopen číst neverbální sdělení, citlivě zacházet s prostředím rozhovoru a vztahem k účastníkovi zkoumání. Hloubkový rozhovor není složen pouze z rozhovoru a přepisu dat. Celý proces získání dat prostřednictvím této metody

---

<sup>186</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. Výzkum v ošetrovatelství. Praha: Grada, 2009, s. 24.

<sup>187</sup> Srov. MIOVSKÝ, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2006, s. 159-160.

<sup>188</sup> Srov. HENDL, J., Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2005, s. 74.

zahrnuje výběr metody, přípravu rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexi rozhovoru, analýzu dat z psaní a prezentaci výzkumné zprávy.<sup>189</sup>

Polostrukturovaný či polostandardizovaný rozhovor vyžaduje náročnější technickou přípravu. Při ní je vytvářeno určité schéma závazné pro tazatele. Obvykle specifikuje okruhy otázek, na které budou účastníci výzkumu odpovídat. Jejich pořadí je možné v průběhu rozhovoru měnit a některé z okruhů mohou být více ponechány na tazateli. Důležitá je také konkretizace položených otázek a zpřesňování odpovědí pomocí dalších, doplňujících otázek. Tazatel si může také ověřovat, zda odpověď správně pochopil. V rozhovoru je možné pokračovat, dokud účastník dává smysluplné a pro výzkum relevantní odpovědi, nebo dokud není naplněn časový limit předem stanovený pro uskutečnění rozhovoru. Během polostrukturovaného rozhovoru využívá tazatel předem definovaného jádra rozhovoru, tedy minima otázek, které chce probrat. To by mělo zajišťovat jistotu, že budou všechna témata skutečně probrána.<sup>190</sup>

### 3.2 Zkoumaný soubor

Cílový soubor je tvořen sociálními pracovníky vykonávajícími svou práci ve městě Strakonice. Jedná se o pracovníky organizace Prevent 99 z. ú., která ve Strakonících zaujímá přední místo v poskytování sociálních služeb. Mezi poskytované služby organizace patří sociálně aktivizační služby, terénní programy, odborné poradenství, krizová pomoc a další. Služby jsou poskytovány ambulantní nebo terénní formou.

Organizace Prevent 99 z. ú. je neziskovou organizací působící v Jihočeském kraji od roku 1999. Svou činnost zpočátku zaměřovala zejména na oblasti práce s dětmi a mládeží, adiktologie a vzdělávacích aktivit. Postupem času se zapojila do dalších projektů, např. terénní program, substituční centrum nebo krizové centrum. Od roku 2013 navíc zaměřuje svou činnost na pomoc rodinám a na rozvoj kvalitní náhradní rodinné péče.<sup>191</sup>

Organizace spadající do neziskového sektoru nejsou primárně založeny za účelem dosahování zisku. Jejich snahou je poskytnout občanům nebo různým

---

<sup>189</sup> Srov. ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĎOVÁ K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vyd. Praha: Portál, 2014, s. 160.

<sup>190</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. Výzkum v ošetřovatelství. Praha: Grada, 2009, s. 40.

<sup>191</sup> Srov. Historie Preventu. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2022. [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/o-nas/historie/>.



klientům veřejnou službu.<sup>192</sup> Jedním ze společných rysů neziskových organizací je přispívání k veřejnému dobru, dobru jednotlivých lidí a společnosti jako celku.<sup>193</sup>

Mezi cíle organizace patří:

- Provoz sítě zařízení zaměřených na prevenci a včasná profesionální pomoc
- Doprovázení
- Podpora
- Poradenství
- Realizace vzdělávacích kurzů<sup>194</sup>

Veškerá pracoviště spadající pod organizaci Prevent 99 z. ú. se řídí základními principy poskytování služeb, které jsou jednotné:

- Dobrovolnost, informované rozhodnutí
- Otevřenost
- Respekt
- Individuální přístup
- Důvěrnost, mlčenlivost
- Odbornost a spolupráce
- Rovnost<sup>195</sup>

Do výzkumného šetření byli vybráni pracovníci ze třech pracovišť ve Strakonících. Konkrétně se jedná o CROSS NZDM Prevent, Služby pro rodiny s dětmi Prevent a Kontaktní centrum Prevent ST. Informace o jednotlivých respondentech jsou pro přehlednost shrnuty v následující tabulce.

---

<sup>192</sup> Srov. DOBROZEMSKÝ, V. a STEJSKAL J. Nevýdělečné organizace v teorii. Praha: Wolters Kluwer. 2015, s. 19.

<sup>193</sup> Srov. Tamtéž, s. 23.

<sup>194</sup> Srov. Informace o organizaci. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2022. [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/o-nas/>.

<sup>195</sup> Srov. Tamtéž.

Tabulka č. 1: Zkoumaný soubor

Označení	Pohlaví	Služba	Počet let v přímé práci s Romy	Procento Romů
R1	žena	NZDM	4 roky	80 %
R2	žena	NZDM	8 let	85 %
R3	žena	SAS	6 let	25 %
R4	žena	SAS	20 let	25 %
R5	muž	KC	9 let	13 %
R6	žena	KC	4 roky	30 %

Zdroj: Vlastní výzkum

Délka praxe pracovníků v přímé práci s klienty se pohybuje v rozmezí od 4 do 20 let. Mezi dotazovanými je pouze jeden muž, což vypovídá o genderové nevyváženosti pracovních týmů. Na vybraných pracovištích jsou zastoupeny v naprosté většině ženy. Respondenti byli dotazováni na přibližnou délku své praxe v práci s romskými klienty, přičemž tato praxe může obsahovat i působení na jiných pracovištích či u jiných zaměstnavatelů. Procento romských klientů je subjektivním odhadem jednotlivých respondentů, proto je i mezi jednotlivými pracovníky ze stejných služeb odlišné.

V následující tabulce jsou popsány jednotlivé sociální služby, v nichž respondenti vykonávají přímou práci s klienty.

Tabulka č. 2: Sociální služby

	Doba fungování služby	Procento Romů průměr	Sociální práce
Kontaktní centrum	23 let	21,5 %	s jednotlivcem se skupinou s komunitou
Sociálně aktivizační služba	6 let	25 %	s jednotlivcem s rodinou
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	9 let	82,5 %	s jednotlivcem se skupinou s komunitou

Zdroj: Vlastní výzkum

Doba fungování jednotlivých služeb je vypočtena podle informací uvedených na webových stránkách organizace a stanovena k datu ukončení rozhovorů s jednotlivými respondenty. Procento Romů je vypočteno jako průměr odpovědí respondentů ze stejného zařízení. Tabulka obsahuje také druhy sociální práce realizované v jednotlivých zařízeních.

### 3.2.1 Kontaktní centrum

Kontaktní centrum je prvním projektem organizace Prevent 99 z. ú. Vzniklo již v roce 1999.

*“Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.”<sup>196</sup>*

Mezi základní činnosti poskytované kontaktním centrem patří sociálně terapeutické činnosti, pomoc klientům při uplatňování práv a poskytnutí podmínek pro hygienu.<sup>197</sup>

---

<sup>196</sup> Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 28.10.2022, § 59.

### 3.2.2 Služby pro rodiny s dětmi

Služby rodinám s dětmi jsou ve Strakonických poskytovány od roku 2016 pod organizací Prevent 99 z. ú.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi patří mezi registrované sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. Jsou určeny rodině s dítětem, u kterého je ohrožen vývoj v důsledku dlouhodobé krizové sociální situace. Situace, jež je pro rodiče vlastní pomocí neřešitelná.<sup>198</sup>

Služby jsou poskytovány ambulantně, nebo v přirozeném prostředí klienta. Sociální práce s rodinou je pro pracovníky velmi časově náročná, z důvodu vyžadování navázání důvěry se všemi členy rodiny. Cílem služby je získání sociálních a rodičovských kompetencí klientů, zlepšení života dítěte, hospodaření rodiny a celkově se osvědčuje jako prevence odebrání dítěte.<sup>199</sup>

Mezi poskytované služby podle zákona patří sociálně terapeutické činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu a pomoc při uplatňování práv.<sup>200</sup>

Posláním je podporovat rodiny při překonávání obtíží tak, aby jejich děti byly spokojené.<sup>201</sup>

Mezi zásady práce s rodinami patří:

- Zájem dítěte na prvním místě
- Partnerský a individuální přístup
- Dobrovolnost
- Samostatnost a aktivní přístup rodiny
- Odbornost
- Mlčenlivost

---

<sup>197</sup> Srov. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 28.10.2022, § 59.

<sup>198</sup> Srov. Tamtéž, § 65.

<sup>199</sup> Srov. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi [online]. Praha: Agentura pro sociální začleňování, 2022. [cit.2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/>.

<sup>200</sup> Srov. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 28.10.2022, § 65.

<sup>201</sup> Srov. Služby pro rodiny s dětmi PREVENT. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2022. [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/sas/>.

- Bezplatnost<sup>202</sup>

### 3.2.3 CROSS NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež poskytuje odbornou pomoc v organizaci Prevent 99 z. ú. již od roku 2013.

Služba poskytuje v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb tyto základní činnosti:

- a) *“výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*
- b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
- c) *sociálně terapeutické činnosti*
- d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí”<sup>203</sup>.*

Služby jsou poskytovány mladistvým a mladým dospělým ve věku od 12 do 26 let, kteří tráví svůj volný čas ve Strakonících a nacházejí se v nelehké životní situaci nebo by se v takovéto situaci mohli snadno ocitnout.<sup>204</sup>

Cílem zařízení je vytvářet bezpečné místo umožňující mladým lidem smysluplné trávení volného času, místo pro osobní vyjádření a především pro identifikování jejich osobních cílů. Společně s pracovníky usilují o snižování nebezpečí vyplývajících z jejich rizikového životního stylu, zmírnění sociálního znevýhodnění a řešení své obtížné situace.<sup>205</sup>

### 3.3 Analýza získaných dat

Pro reflexi morálního profilu sociálních pracovníků ve Strakonících při práci s romskými klienty jsem se zaměřila na standardizované a osobnostní požadavky. Druhým okruhem, kterým jsem se snažila dopracovat k vytyčenému cíli práce, byly hodnoty.

Rozhovory jsem se svolením respondentů zaznamenávala jako zvukovou nahrávku. V průběhu rozhovoru jsem si také připisovala poznámky, zaznamenávala

---

<sup>202</sup> Srov. Služby pro rodiny s dětmi PREVENT. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2022. [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/sas/>.

<sup>203</sup> Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 9.02.2023, § 62.

<sup>204</sup> Srov. Cross NZDM PREVENT. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2023. [cit. 2023-02-09]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/cross/#info>.

<sup>205</sup> Srov. Tamtéž.

myšlenky a doplňující otázky k jednotlivým oblastem. Tyto mé poznámky lze označit za úvodní poznámky z rozhovoru.

Mezi ty patří právě zapisování postřehů a úvah výzkumníka. Mohou jimi být popisné komentáře, které se vztahují k obsahu textu, lingvistické komentáře vztahující se k charakteru textu a také konceptuální komentáře, tedy související úvahy a otázky, jež k datům výzkumníka právě napadají.<sup>206</sup>

Po skončení rozhovorů jsem je podle zvukových nahrávek doslovně přepsala. Přepisy rozhovorů jsou uvedeny v Příloze č. 2 až Příloze č. 7. Během přepisu jsem také použila techniku anonymizace. Tato technika slouží k ochraně jmen účastníků. Jejich jména jsou při ní nahrazena pseudonymy, přičemž je možné, aby výzkumník použil vlastní šifrovací klíč. Mimo jmen účastníků výzkumu může být anonymizován i název organizace.<sup>207</sup> Pro účely tohoto šetření byla reálná jména změněna na označení Respondent a rozlišena číslovkami od 1 do 6. Název organizace anonymizován není, a to z důvodu transparentnosti výzkumu. Vzhledem k rozsahu sociálních služeb ve městě Strakonice by nebylo možné název organizace skrýt, a proto, po domluvě s jejím vedením, je v práci uveden její skutečný název.

Přepis audiozáznamů rozhovorů a výzkumných poznámek je formou neuspořádaných výsledků. Výzkumník s nimi dále pracuje, provádí jejich rozbor, seskupení a třídění.<sup>208</sup> V průběhu výzkumu byla tato data analyzována pomocí jejich uspořádávání do tematických kategorií.

Mezi specifika analýzy kvalitativních dat patří souběžný výběr vzorku, sběr a analýza dat, přičemž analýza dat předchází jejich uspořádání a interpretaci. Aby mohla být data uspořádána do kategorií, musí být vyhodnocena. S daty je pracováno systematicky a po jejich uspořádání může následovat hlubší analýza. Data jsou rozdělena na kategorie, kdy každé z nich přísluší výstižné pojmenování označované jako kód.<sup>209</sup>

---

<sup>206</sup> Srov. GULOVÁ, L. a R. ŠÍP, ed. Výzkumné metody v pedagogické praxi. Praha: Grada, 2013, s. 111.

<sup>207</sup> Srov. ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĎOVÁ K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vyd. Praha: Portál, 2014, s. 183.

<sup>208</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. Výzkum v ošetřovatelství. Praha: Grada, 2009, s. 48.

<sup>209</sup> Srov. Tamtéž, s. 48-49.

Pro účely analýzy dat v tomto šetření bylo užito otevřené kódování. To je prvním a základním analytickým krokem, na který může navazovat další analýza. Zabývá se označováním a kategorizací pojmů skrze pečlivé studium údajů. Ty jsou během něj rozebírány na samostatné části a pečlivě prostudovány. Jejich porovnáváním jsou zjišťovány podobnosti a rozdíly, zároveň kladeny otázky o jevech reprezentovaných údaji. Během otevřeného kódování jsou zkoumány a zvažovány vlastní i cizí domněnky o jevu, a tím je dosahováno nových objevů.<sup>210</sup>

### 3.4 Vyhodnocení získaných dat

Jedna z oblastí rozhovorů byla zaměřená na to, zda pracovníci předpokládali, že se během své kariéry budou věnovat práci mimo jiné s romskými klienty.

Tabulka č. 3: Práce s Romy

	Předpokládal	Částečně	Nepředpokládal
R1		X	
R2	X		
R3		X	
R4	X		
R5			X
R6	X		

Zdroj: Vlastní výzkum

Polovina respondentů očekávala, že se s romskými klienty bude během své práce setkávat. Respondent č. 1 uvedl: „Romy jsem očekávala, ale spíše jako malou část z celkového počtu klientů.“ Dva respondenti předpokládali, že budou s Romy pracovat. Respondent č. 3 sdělil: „Zájem o cílovou skupinu děti a rodiny jsem získala již na vysoké škole. Očekávala jsem, že se jako sociální pracovník budu setkávat také s romskými rodinami.“ Jeden respondent neočekával, že by se s Romy při své práci setkával.

---

<sup>210</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. Výzkum v ošetrovatelství. Praha: Grada, 2009, s. 66.

Pracovníky pomáhajících profesí bývají lidé stabilizujícího zaměření, jejichž cílem je vyrovnávání působení dynamických typů, vytváření funkčního zázemí a pěstování mechanismů generujících pocity bezpečí, srozumitelnosti a sounáležitosti. Posláním těchto osob je podpora společenských mechanismů, a to nejen lidí a jejich vztahů, ale také pravidel a funkčnosti systémů. Současně bývají pracovníci pomáhajících profesí zaměřeni na efektivitu a připomínají důležitost formy, kterou je obsah vytvářen a prezentován. Právě forma výrazně ovlivňuje přijatelnost obsahu.<sup>211</sup>

Na tuto oblast navazuje i otázka týkající se způsobu, jakým získali respondenti informace o Romech, jejich specifikách a hodnotách.

Tabulka č. 4: Znalosti o Romech

	Bez vzdělání	Samostudium, literatura	Kurz	Vysoká škola
R1		X		
R2		X	X	X
R3	X			
R4			X	
R5			X	
R6	X			

Zdroj: Vlastní výzkum

Pouze jeden z respondentů odpověděl, že znalosti o Romech získal na vysoké škole, během svého studia. Dva z respondentů dokonce uvedli, že se žádného vzdělávání týkajícího se Romů nezúčastnili. Jedná se například o Respondenta č. 6, který řekl: „*Ne, nemám žádné kurzy, které by se týkaly Romů. Vždy mi tam vleze něco, co aktuálně potřebuju víc.*“ Tři respondenti, tedy polovina z celkového počtu, sdělili, že

---

<sup>211</sup> Srov. PLAMÍNEK, Jiří. Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015, s. 59-60.



se zúčastnili akreditovaného kurzu, jenž se týkal práce s Romy. Respondent č. 4 k tomu uvedl: „Mám jeden kurz, komunikace s romským klientem, který jsem si vybrala sama.“ Dva respondenti se věnují studiu týkajícího se Romů mimo jiné sami v rámci samostudia a četby odborné literatury. Respondent č. 2: „V rámci studia na vysoké škole se několik předmětů problematice romských klientů věnovalo, dále se jí dotkl i kurz *Oborové minimum nízkoprahových sociálních služeb, který jsem měla nařízený, ale jela jsem na něj ráda. Jinak ale o romskou kulturu jsem měla vždy zájem a vzdělávala jsem se v této oblasti spíše soukromě pomocí literatury, samostudia romského jazyka, nebo jsem byla na komentované prohlídce romského muzea v Brně.*“ Pouze Respondent č. 2 v rozhovorech uvedl, že znalosti o Romech získal z více zdrojů.

Pracovníci sociálních služeb jsou více motivovaní než pracovníci sociální sféry a svou práci často berou jako svého koníčka. Bývají do práce více zapálení a jejich činnost je baví. Celoživotní učení vnímají pracovníci jako nutnou činnost pro své povolání. Vzdělávací aktivity většinou vyhledávají sami nebo je obdrží skrze elektronickou komunikaci od pořadatelů těchto aktivit. Svůj výběr následně konzultují s nadřízeným, který tuto aktivitu schválí či nikoliv. Ačkoli je nabídka vzdělávacích aktivit pracovníky považována za dostatečnou, neziskové organizace mají jejich nabídku omezenou z důvodu nedostatku financí. Proto si jejich pracovníci vybírají především z kurzů, které jsou zdarma, či jsou hrazeny z grantů.<sup>212</sup>

Nepochopení kultury Romů přitom vede k sociálním i jiným problémům, s jejichž důsledky se následně musí potýkat nejen sami Romové, ale také většinová společnost. V důsledku odlišné kultury pak vznikají mimo jiné segregované romské školy.<sup>213</sup>

Další okruh rozhovorů měl za cíl prozkoumat motivaci pracovníků v sociálních službách věnovat se pomáhajícím profesím.

---

<sup>212</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 95.

<sup>213</sup> Srov. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada), s. 28.

Tabulka č. 5: Motivace k práci v pomáhajících profesích

	Přínos pro společnost	Mylná představa	Zájem o cílovou skupinu
R1		X	
R2	X		
R3			X
R4			X
R5			X
R6			X

Zdroj: Vlastní výzkum

Ohledně motivace k práci v pomáhajících profesích respondenti nejčastěji uváděli zájem o cílovou skupinu či práci s lidmi. Respondent č. 5 uvedl: *„Měl jsem rád psychologii a sociální komunikaci a podobné obory, to mě vedlo k sociální práci. Zároveň jsem znal hodně lidí, kteří byli závislí na drogách nebo s nimi experimentovali. Jsem vyučený elektrikář a dělat jsem to nechtěl, tak jsem se postupným vzděláním dostal k sociální práci.“* Respondent č. 1 ohledně své motivace odpověděl: *„...původně jsem si představovala, že budu sedět někde na úřadě a rozhodovat od stolu (smích).“* To jsem v tabulce zahrнула do kategorie „Mylná představa“. Pouze jeden respondent pak v sociální práci spatřuje celospolečenský význam. Respondent č. 2: *„V preventivních službách a práci nejen s mládeží spatřuji velký celospolečenský význam, navíc mě práce s mladými lidmi baví díky její dynamice a tématům, kterých se dotýkáme.“*

K podobným zdrojům motivace k práci v sociální sféře dospěla ve svém šetření také Elichová, která zjistila, že pracovníky v neziskové sféře k jejich práci vede zejména přímá práce s lidmi, sběr praktických zkušeností a nižší administrativní zátěž. Největším negativem na práci v sociálních službách je pak podle výzkumu nedostatek financí pro pracovníky v neziskovém sektoru a z toho pramenící neuspokojivé platové

podmínky. Vzhledem k tomu, že je sektor financován pomocí grantů, mohou mít pracovníci obavu ze ztráty své práce z důvodu jejich konce.<sup>214</sup>

Dále jsem zjišťovala, kterou oblast práce s Romy subjektivně považují za obtížnou. Odpovědi na tyto oblasti jsem shrnula v Tabulce č. 6. Vzhledem k tomu, jak pestré odpovědi respondentů byly, jsou uvedené oblasti přepsány dle jejich odpovědí a následně podrobněji rozebrány.

Tabulka č. 6: Obtížné oblasti práce s Romy

Respondent	Obtížné oblasti
R1	pochopení hodnot, pochopení postojů, pochopení zvyků, rozdělení rolí, přístup ke vzdělání, přístup k práci, temperament
R2	odlišné vnímání potřeby řádu a pravidel ve společnosti, nedůvěra v instituce, sociální vyloučení
R3	motivace ke vzdělání, diskriminace při zajišťování bydlení, společensky přijatelné jednání
R4	lhaní, výmluvy na etnikum, zakrývání skutečnosti
R5	důraz na rodinu, rodinné vazby
R6	diskriminace při zaměstnávání, práce bez smlouvy

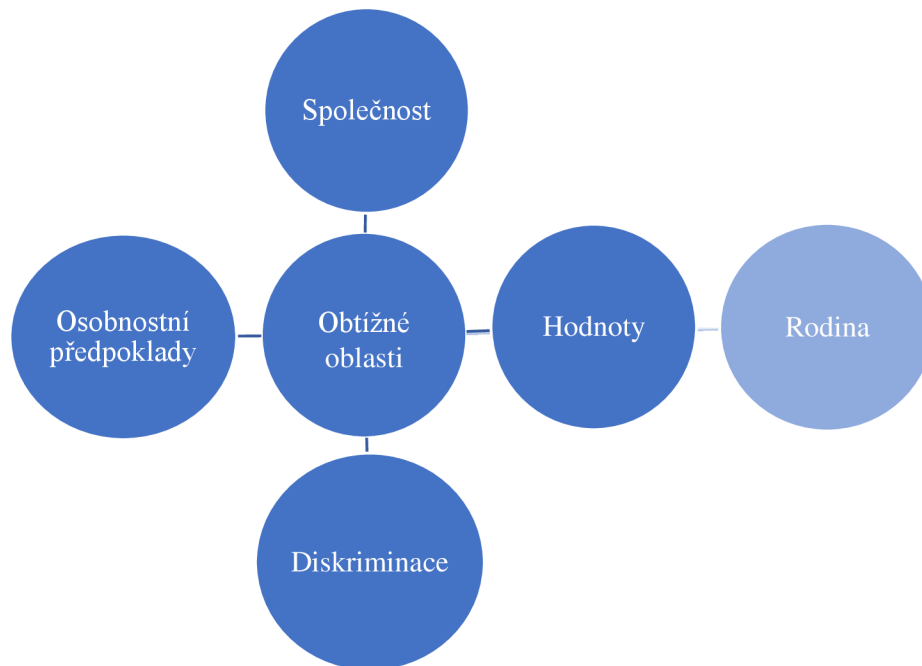
Zdroj: Vlastní výzkum

Pomocí kódování odpovědí respondentů byly vytvořeny 4 kategorie oblastí, které se vztahují k obtížné práci s Romy. V rámci kategorie Hodnoty je pak zahrnuta také podkategorie Rodina, která se v rozhovorech opakovaně vyskytovala, a proto je vhodné ji ve schématu samostatně uvést.

---

<sup>214</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 95.

Obrázek č. 1: Kategorie obtížné oblasti práce s Romy



Zdroj: Vlastní výzkum

Kategorie Společnost zahrnuje kódy Práce bez smlouvy, Sociální vyloučení, Odlišné vnímání potřeby řádu a pravidel ve společnosti, Nedůvěra v instituce, Pochopení hodnot, Pochopení postojů a Pochopení zvyků. Umístění kódu Nedůvěra v instituce do kategorie Společnost považuji za diskutabilní, neboť může pramenit nejen z nastavení společnosti, ale také právě z hodnot romské minority či z diskriminace ze strany institucí. V kategorii Diskriminace jsou pak obsaženy kódy Diskriminace při zaměstnávání a Diskriminace při zajišťování bydlení. Další vzniklou kategorií jsou Osobnostní předpoklady. Tato kategorie obsahuje kódy Lhaní, Zakrývání skutečnosti, Společensky přijatelné jednání, Temperament a Výmluvy na etnikum. Poslední nalezenou kategorií je kategorie nazvaná Hodnoty, která obsahuje kódy Motivace ke vzdělání, Přístup ke vzdělání a Přístup k práci. V rámci této kategorie byla navíc vyčleněna i podkategorie nazvaná Rodina, která vychází z kategorie Hodnoty a obsahuje kódy Rozdělení rolí, Důraz na rodinu a Rodinné vazby.

Hodnoty Romů jsou orientovány především skupinově a je jimi sdíleno spíše skupinové vědomí. Romské hodnoty krystalizovaly zejména v konfrontaci s majoritou a některé z nich se mohou majoritě zdát sympatické. Zároveň však mohou být prostou reakcí na znevýhodňování. Díky němu si Romové zachovali svou identitu a odlišnost

i přes staletí separace, diskriminace, útisku a pronásledování. V současnosti Romové z důvodu vzrůstajícího vzdělání, integrace do společnosti a zisku stabilního zaměstnání ve větší míře přijímají sdílené hodnoty majority.<sup>215</sup>

Jeden z okruhů polostrukturovaných rozhovorů byl zaměřen na to, jaká hodnota je nejvíce důležitá pro jednotlivé respondenty. Ti byli v rámci tohoto okruhu dotazováni také na to, zda své hodnoty v průběhu práce s Romy nějakým způsobem přehodnotili a změnili. Odpovědi na tyto oblasti jsou shrnuty v následující tabulce.

Tabulka č. 7: Nejvýznamnější osobní hodnota, změna hodnot při práci s Romy

Respondent	Osobní hodnota	Změna hodnot
R1	štěstí, spokojenost	důraz na soudržnost, pochopení Romů
R2	Křesťanství, láska k bližnímu	inspirace
R3	jistota a bezpečí	ne
R4	rodina, tradice	důraz na rodinu
R5	rodina	ne
R6	seberealizace, jednat v souladu se svědomím	ne

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi na otázky týkající se oblasti nejdůležitějších osobních hodnot byly u všech respondentů různorodé. Opakovaně se objevila hodnota rodiny, a to u Respondenta č. 4 a Respondenta č. 5. Respondent č. 4 navíc zmínil také hodnotu tradic: „*Rodina. Zdravé fungování rodiny, dodržování tradic, výpomoc v rámci rodiny. To je pro mě v životě důležité*“. Respondent č. 1 jako svou nejdůležitější hodnotu pojmenoval štěstí a spokojenost. Pro Respondenta č. 2 je nejdůležitější hodnotou Křesťanství. Konkrétně uvedl: „*Těch hodnot je určitě více, ale jakožto upřímně věřící člověk, který víru vnímá jako aktivní životní postoj a nejen jako náboženství, vycházím především z hodnot křesťanských.*“ Respondent č. 6 zase sdělil: „*Hodně důležité je*

<sup>215</sup> Srov. ŠEVČÍKOVÁ, V. Sociální práce s Romy prizmatem hodnot Romů. In Časopis Sociální práce, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2003, s. 108.

*pro mne dělat věci podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a asi nejvíce to vystihuje citát "žij život tak, abys s ním byl spokojený, až budeš na smrtelné posteli". To znamená plnit si své sny, stát si za svými rozhodnutími, nedělat věci jen proto, že je po nás chce někdo jiný atd."* Tuto odpověď jsem do tabulky zaznamenala jako kódy Seberealizace a Jednat v souladu se svědomím.

Osobní hodnoty pracovníka významně ovlivňují jeho pohled na klienta, rámec jeho pracovních postupů a strategií a také hodnocení toho, zda jeho práce s klientem byla úspěšná či nikoli. Sociální pracovník musí očekávat, že dojde k tenzi mezi jeho osobními hodnotami a hodnotami klienta, stejně jako hodnotami jeho zaměstnavatele a sociální práce jako profese. Z těchto tenzí může následně vznikat dilema či problém v sociální práci. Žítí profesních hodnot a jejich realizace je v praxi obtížným krokem, protože jsou některé hodnoty definovány velmi obecně nebo naopak příliš úzce vymezují konkrétní chování člověka. V sociální práci je proto podstatné umět reflektovat vlastní i převzaté hodnoty a uvědomovat si, jakým způsobem a které konkrétní hodnoty pracovníka ovlivňují. Z toho důvodu nepotřebuje sociální pracovník k výkonu své profese pouze znalosti a dovednosti, ale také hodnoty, aby se mohl v rámci sociální práce správně rozhodovat.<sup>216</sup>

Vliv práce s Romy na utváření vlastních hodnot dokázali popsat respondenti č. 1, 2 a 4. Ostatní uvedli, že nijak ovlivněni hodnotami Romů nebyli. Respondent č. 3 odpověděl: *„S romskými hodnotami jsem souzněla již před výkonem mé práce. Především myslím hodnotu rodiny a důraz na přítomnost. A také projev emocí.“* Respondent č. 4, jenž byl hodnotami Romů ovlivněn, odpověděl: *„Myslím, že hodnoty si utváří člověk celkově v průběhu života vlivem různých faktorů, takže i sociální práce s touto cílovou skupinou mě ovlivňuje. Pro mě je to asi hodnota rodiny, které přiřkládám větší důležitost, než tomu bylo před několika lety.“*

Hodnoty jsou charakteristické tím, že je lidé vnímají jako svobodně zvolené. Je nezbytné, aby se zaměřovali na ty hodnoty, jež přijali za své. Žádná autorita není schopná hodnoty nařídit či změnit. V tomto ohledu se hodnoty, jež se neopírají o žádné důvody, odlišují od morálky, která je spojena s osobní minulostí.<sup>217</sup>

---

<sup>216</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017, s. 46.

<sup>217</sup> Srov. LEJEUNE, J. a LUOMA J. B. Životní hodnoty v terapii. Praha: Portál, 2021, s. 27.

Polostrukturované rozhovory se dotkly také toho, jak hodnotově orientovaní jsou podle respondentů klienti romského původu. Následně byli dotazováni také na to, jaké jsou podle nich největší rozdíly v hodnotové orientaci Romů od většinové společnosti. Odpovědi na tyto otázky jsou zaznamenány v následující tabulce.

Tabulka č. 8: Hodnoty Romů, rozdíly

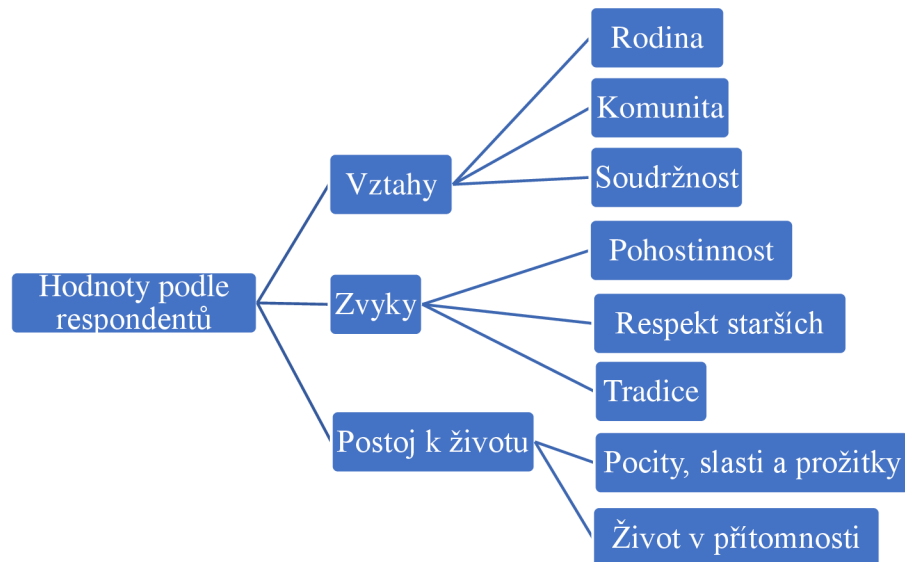
Respondent	Významné hodnoty pro Romy	Odlišnosti hodnot Romů od majoritní společnosti
R1	upřednostňování práv mužů, rodina, respekt starších	rodinná soudržnost, přístup ke vzdělání
R2	orientace na pocity, soudržnost rodiny, soudržnost komunity, pohostinnost, důraz na slast a prožitky, život v přítomnosti	představy o rozdělení rolí, fyzická síla mužů, dvojí morálka, vnímání autorit
R3	rodina	vzdělání, seberealizace, výkon
R4	rodinná sounáležitost, lpění na tradicích	pracovní hodnoty
R5	rodinná soudržnost	peníze, úspěch
R6	soudržnost rodiny, výchova dětí	přístup ke vzdělání

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni respondenti zmínili jako odlišnou hodnotu romských klientů větší důraz na rodinu, než jaký spatřují u příslušníků majoritní společnosti. Stejně tak často odpovídali, že Romové kladou menší důraz na práci, kariéru a také na vzdělávání. Respondent č. 3 uvedl: „*Samozřejmě to každý má jinak, ale majoritní společnost je zaměřená na vzdělávání, seberealizaci a výkon. Romští klienti mají jako prioritní hodnotu rodinu. Vzdělání pro většinu z nich není tak důležité.*” Respondenti 1, 2 a 4 také poukázali na to, že Romové více lpějí na tradicích a zvycích. Respondent č. 4 na otázku, zda se podle něj liší hodnoty Romů od většinové společnosti, odpověděl následovně: „*Ano, vnímám u nich větší rodinou sounáležitost a lpění na tradicích.*”

V návaznosti na okruh otázek položených v oblasti hodnot Romů, podle toho, jak je vidí respondenti, vznikly po zakódování 3 kategorie. Znázorněny jsou společně s kódy, které jednotlivé kategorie obsahují, v následujícím schématu.

Obrázek č. 2: Hodnoty Romů podle respondentů



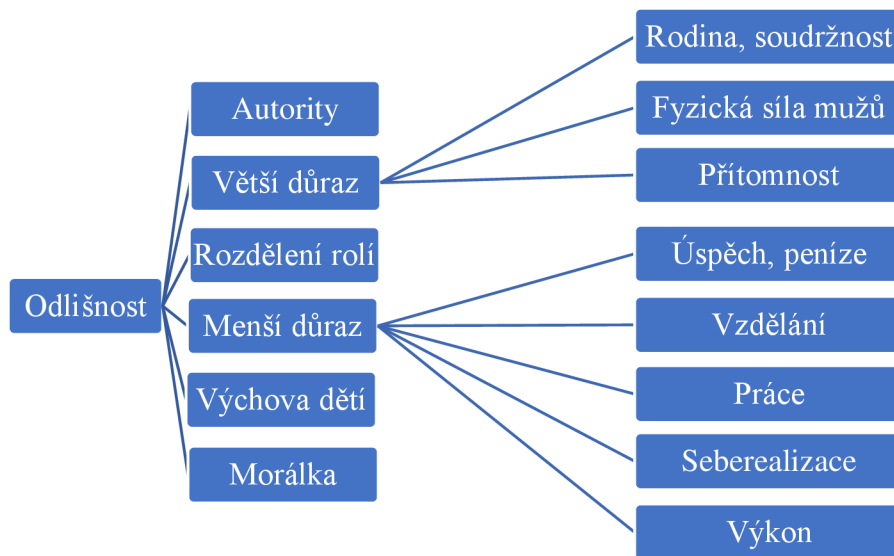
Zdroj: Vlastní výzkum

Po zakódování odpovědí respondentů vznikly 3 kategorie hodnot Romů. Jsou jimi Vztahy, Zvyky a Postoj k životu. V rámci kategorie Vztahy respondenti zmiňovali větší rodinnou soudržnost a soudržnost komunity. Kategorie Zvyky obsahuje kódy Pohostinnost, Respekt starších a Tradice. Poslední kategorie, Postoj k životu, pak obsahuje kódy týkající se prožívání reality, tedy Život v přítomnosti a Pocity, slasti a prožitky.

Podle respondentů jsou hodnoty Romů odlišné v mnoha oblastech. Některé z těchto oblastí je možné rozlišit na základě toho, zda na ně Romové kladou větší či menší důraz. Odpovědi jsou znázorněny v následujícím schématu.



Obrázek č. 3: Odlišnosti v hodnotách Romů



Zdroj: Vlastní výzkum

Romové podle respondentů kladou větší důraz na rodinu a její soudržnost. Dále byla zmíněna také fyzická síla mužů a život v přítomnosti. Menší důraz je u nich naopak kladen na kariéru, tedy práci, úspěch a finance a s tím související také vzdělání. Respondent č. 4 uvedl: „*Pracovní hodnoty. Ty ze zkušenosti považuji u romských klientů za méně podstatné a důležité, i když tomu tak nemusí být samozřejmě u všech.*” Stejně tak není důraz kladen tolik na výkon a seberealizaci. Mezi uvedené hodnoty, jež není možné zařadit na základě kladení důrazu, ale přesto jsou odlišné od hodnot majority, patří rozdíly v uznávání a chápání autorit, rozdělení rolí muže a ženy a také výchově dětí. Uvedena byla také odlišná morálka Romů. Tu Respondent č. 2 popisuje následovně: „*Jako nejvýznamnější bych uvedla odlišnou dvojí morálku, například ukrást něco pro potřeby rodiny je v jejich očích v pořádku, zmlátit svou ženu z lásky také, a tak.*”

Podle Ševčíkové jsou pro Romy charakteristické dvojznačné vzorce chování, jež vyplývají z ambivalentní zkušenosti s majoritou. Členové romské komunity v těchto vzorcích, zvenčí nepochopitelných, vyrůstají a předávají je dále. Jedná se mimo jiné i o již zmíněnou dvojí morálku, která vznikala mimo jiné jako důsledek křivd a útlaku

majoritou. Tato morálka je specifická dvojitým pohledem, kdy jeden normuje morálku mezi Romy navzájem a druhý je postaven na vztahu k většinové společnosti.<sup>218</sup>

Respondenti byli dotazováni na to, jaká je podle nich role svědomí při rozhodování v etických dilematech. Odpovědi na tuto otázku jsem zaznamenala do Tabulky č. 9.

Tabulka č. 9: Role svědomí

Respondent	Role svědomí
R1	nelze jednat tak, aby to nebylo v souladu se svědomím
R2	vnitřní hlas, který pomáhá se rozhodovat
R3	rozhoduje se dle svého nejlepšího vědomí a svědomí
R4	jednat proti svědomí je obtížné
R5	spolu s metodikou služby poskytuje rámec jednání
R6	jedná podle svého nejlepšího vědomí a svědomí

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni respondenti svědomí přisuzují významnou roli. Zároveň také popírají to, že by někdy jednali proti svému svědomí. Respondent č. 5 zmiňuje při svém rozhodování jako oporu také metodiku služby: *„Po odchodu z práce mám vždy čisté svědomí, takže se podle něj řídím. Nemám pocit, že bych někdy klientovi křivdil. Zároveň máme Operační manuál, který nám dává mantinely, podle kterých se můžeme řídit. Někdy to poruším, ale musím si to odůvodnit. Dělam to, když vidím, že klientovi pravidla nepasují, například klient přišel na sprchu, když nebyl čas k tomu určený, ale šel darovat plazmu. Správně by se měl objednat a jít mezi ostatní klienty, ale udělali jsme výjimku.“* Respondenti č. 3 a 6 uvádějí, že se snaží jednat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Respondent č. 6 konkrétně uvedl: *„Svědomí pro mě hraje velkou roli, jak už jsem řekla, snažím se dělat věci podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.“*

---

<sup>218</sup> Srov. ŠEVČÍKOVÁ, V. Sociální práce s Romy prizmatem hodnot Romů. In Časopis Sociální práce, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2003, s. 109.

Výhrada svědomí je obvyklou součástí práva na svobodu myšlení, svědomí a náboženského přesvědčení. Podle ní nelze od sociálního pracovníka požadovat takové jednání či spoluúčast na něm, pokud odporuje jeho svědomí. Výjimkou jsou případy bezprostředního ohrožení života nebo zdraví osob. Zřetel je nutné brát i na eventuální problémy sociálních pracovníků, jež mohou mít charakter profesních a osobních obtíží.<sup>219</sup>

Respondentů jsem se dotazovala na to, zda je pro ně obtížné dodržovat profesní hodnoty. Zajímala jsem se také o konkrétní situace či oblasti, kdy k tomu dochází. Zajímaly mě situace, kdy se liší profesní hodnoty pracovníků od hodnot, které vyznávají v osobním životě.

Tabulka č. 10: Profesní hodnoty

Respondent	Obtížné dodržování	Odlišnosti od osobních hodnot
R1	mlčenlivost, ohlašovací povinnost	zneužívání sociálních dávek
R2	respekt názoru klienta	rizikové chování dětí, interrupce
R3	profesionalita a odstup	dodržování postupů
R4	neděje se	respekt názoru klienta
R5	—	—
R6	hranice, ukončení spolupráce	práce s násilnými klienty

Zdroj: Vlastní výzkum

Téměř všichni respondenti, mimo Respondentů č. 4 a č. 5 uvedli, že se v některých situacích setkávají s tím, že je obtížné dodržovat některé z profesních hodnot. Pro Respondenta č. 2 jsou to situace, kdy by si pro klienta představoval jinou cestu, než kterou si on sám volí. Dále k tomu uvádí: „Z profesního hlediska totiž nemohu klientem manipulovat, přemlouvat ho, nutit ho, strašit ho a tak. Mým úkolem je spíše ho v jeho, byť někdy z mého pohledu nesprávných, rozhodnutích provázet. Příkladem může být například to, když se mladý šikovný klient rozhodne nepokračovat

<sup>219</sup> Srov. MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019, s. 43.

na střední školu nebo když zůstává v nezdravém romantickém vztahu.” Respondent č. 3 dokonce zmiňuje dodržování profesních hodnot a postupů jako proces ztěžující jeho činnost: „Osobní hodnoty by urychlily proces například vyhodnocování ohroženého dítěte. Profesní hodnota je držet se osvědčených postupů a jednat uvážlivě.” V protikladu k tomu odpověděl Respondent č. 4, který si nevybavil žádnou situaci, kdy by pro něj bylo dodržování profesních hodnot obtížné. Domnívá se, že je to díky nastavení organizace: „...myslím, že hodnoty máme v organizaci nastavené tak, že jsem nikdy nenarazila na situaci, kdy by pro mě bylo obtížné nebo nesmyslné se jimi řídit.” Tentýž respondent však zároveň přiznává, že existují situace, v nichž spatřuje rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami: „Někdy je pro mě obtížné respektovat klientovo rozhodnutí, obzvláště když jde proti mým hodnotovým přesvědčením.”

Respondent č. 1 na otázku týkající se situace, kdy jsou rozdílné osobní hodnoty a profesní hodnoty, odpověděl: „Napadá mě asi jen to, když klient nenastoupí na školu a my mu radíme, aby si aspoň došel na pracák, aby za něj platili pojištění. To je profesně správně, má nárok být registrovaný, ale kdybych rozhodovala sama za sebe, tak by se mi to nejspíš nelíbilo. A celkově vlastně zneužívání dávek, zvláště když vím, že klient třeba dělá na černo a dávky pobírá.”

Podle Navrátila je s romskou komunitou často spojováno právě podezření ze zneužívání služeb sociální pomoci. Realita však ukazuje, že mnozí Romové, nejčastěji z důvodu nevzdělanosti, neinformovanosti a sociální izolace od většinové společnosti, nedokáží a neumí využívat všech možností, které systém státní sociální pomoci nabízí.<sup>220</sup>

Respondent č. 2, který vykonává činnost ve stejném zařízení jako Respondent č. 1, zmínil další oblast rozporu: „Asi to, že se v naší profesi s rizikovým chováním našich uživatelů počítá, například kouření, marihuana, sex v brzkém věku, záškoláctví, a je vnímáno jako víceméně běžné a normální, a i já v rámci práce tento postoj vlastně mám. Zároveň si ale uvědomuji, že pokud by šlo o moje vlastní děti, měla bych tuto normu nastavenou úplně jinde. Dále si u sebe všímám také velkého dilematu ohledně postoje k potratům, v soukromém životě mám k potratům spíše negativní postoj. Nejsem sice pro jejich plošné zakázání, ale frustruje mě, jak k němu ženy v mém okolí

---

<sup>220</sup> Srov. NAVRÁTIL, Pavel. Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky. Praha: Portál, 2003, s. 71

*přistupují lehkovážně a sobecky, kdežto v rámci práce v NZDM jsem musela připustit, že se mi v případě, že se klientka pro potrat rozhodla, spíše ulevilo. Zůstává to pro mě velkým etickým dilematem.” Respondent č. 6, pracující v kontaktním centru, zase uvedl: „Například mým velkým tématem je domácí násilí, takže pokud o klientovi vím, že páchá na svém protějšku domácí násilí, hodně vnitřně se sebou bojuji, abych zůstala profesionální, když s klientem jednám.”*

Profesní hodnoty zpravidla nejsou právně závazné a vymezují profesi ve vztahu ke klientům, kolegům v oboru a společnosti. Profesní organizace však mohou mít určitou možnost výkon profese konkrétního pracovníka či instituce komentovat a ovlivnit. Jejich smyslem je především ochrana klientů a sociálních pracovníků. Důsledné osvojení těchto profesních principů a vyrovnání se s hodnotami dané profese by mělo být mimo jiné i kritériem vhodnosti dané profese pro konkrétního pracovníka, neboť skrze výkon konkrétní odbornosti na sebe pracovník bere i nepsanou mravní a právní odpovědnost za jednání v souladu s těmito principy.<sup>221</sup>

Z otázek týkajících se obtížného dodržování profesních hodnot a odlišnostmi mezi profesními a osobními hodnotami respondentů vznikly 3 kategorie. Ty jsou znázorněny na následujícím obrázku. Vzhledem k tomu, že jedna z kategorií vznikla překryvem dvou zbylých, je zde znázorněn i tento překryv.

Obrázek č. 4: Kategorie profesních a osobních hodnot



Zdroj: Vlastní výzkum

---

<sup>221</sup> Srov. FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008, s. 66.

Kategoriemi, jež na základě otázek týkajících se osobních a profesních hodnot pracovníků v sociálních službách, jsou Profesionalita, Vlastní názor a Respekt postojů klienta. Poslední uvedená kategorie zahrnuje kódy týkající se situací, kdy pracovník, ačkoli sám má na danou situaci jiný názor než klient, s jeho volbou souhlasí a akceptuje ji. Těmito kódy jsou Respekt k názorům, Profesionalita, Respekt rozhodnutí klienta a Zneužívání sociálních dávek. Kategorie Profesionalita zahrnuje kódy Navázání vztahu, Hranice, Ukončení spolupráce, Dodržování postupů, Mlčenlivost a Ohlašovací povinnost. Všechny tyto kódy se týkají situací, s nimiž pracovník nemusí být ztotožněn nebo si v nich není jistý, ale kvůli své profesionalitě je naplňuje. Poslední kategorií je Vlastní názor, která obsahuje kódy Potrat a Rizikové chování. Tyto kódy představují situace, s nimiž respondenti v rámci svých osobních hodnot nesouzní, nicméně se s nimi při výkonu své práce setkávají.

Sociální práce je svou povahou otevřena setkávání se s řadou rovin hodnot. Převládá v ní uschopnění klienta k plnohodnotnému sociálně osobnostnímu rozvoji. Významné jsou také hodnoty klienta. Sociální pracovník je zpravidla dovede vytušit na základě znaků, které zaznamená v průběhu jednání s konkrétním klientem. Jedná se o hodnoty dané lidskými právy, kulturní či náboženské hodnoty klienta, sociálního pracovníka a společnosti, v níž k sociální práci dochází. Dále jsou hodnoty určovány také tradicemi. Během sociální práce dochází k průniku či střetu systémů hodnot v oblastech osobních hodnot, společenských hodnot, legislativních hodnot a také profesních hodnot.<sup>222</sup>

V rámci šetření jsem se respondentů dotazovala na jejich subjektivní názor týkající se toho, jaký by měl být sociální pracovník, aby dokázal pracovat s Romy jako cílovou skupinou poskytovaných služeb.

---

<sup>222</sup> Srov. KUTNOHORSKÁ, J. et al. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada, 2011, s. 94-95.

Tabulka č. 11: Předpoklady pro práci s Romy

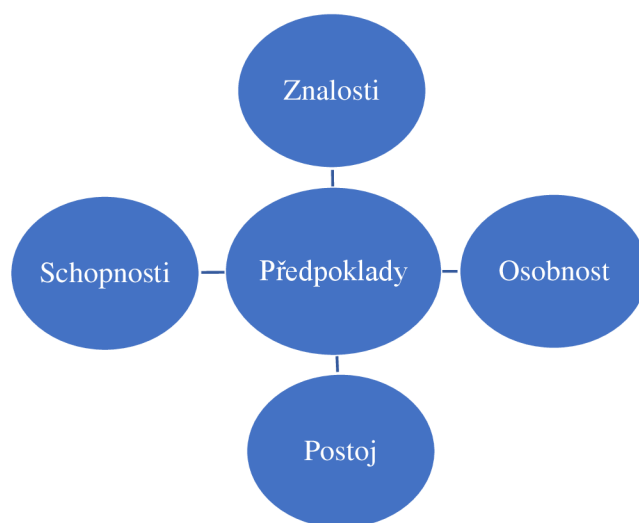
Respondent	Předpoklady
R1	otevřenost k informacím, spravedlnost, autenticita
R2	empatie, kreativita, autentičnost, asertivita, autorita, respektující přístup, aktivní naslouchání, odborné znalosti, životní zkušenosti, nemít obavy z náročných témat
R3	schopnost držet hranice, schopnost přizpůsobit komunikaci, respekt k odlišným hodnotám
R4	vzdělávání v oblasti
R5	nemít předsudky, nestigmatizovat, vlídnost, upřímnost
R6	komunikativnost, respekt k odlišnostem, nadhled, empatie, předvídavost, důvěryhodnost, opravdovost, schopnost rozpoznat souvislosti

Zdroj: Vlastní výzkum

Názor Respondenta č. 5 na předpoklady pracovníka vykonávajícího činnost s Romy není nikterak vyhraněný: „*Myslím si, že žádný charakter není špatný. I striktnější kolegyně s nimi pracovala dobře. Člověk by neměl mít předsudky, protože to klienti vycítí. Pak platí asi jako u ostatních skupin chovat se vlídně, nestigmatizovat, být upřímný.*“ Souhlasí i Respondent č. 4: „*Nevnímám to, že by člověk musel mít nějak zvláštní osobnostní předpoklady pro práci s touto cílovou skupinou, spíše by se měl v rámci vzdělávání zaměřit na specifika práce s touto cílovou skupinou.*“ Respondent č. 1 však dokázal vyjmenovat konkrétní předpoklady: „*Člověk by měl být otevřený novým informacím, spravedlivý a autentický. Také si myslím, že by neměl klienty soudit a snažit se je měnit proti jejich vůli.*“

Při vyhodnocování všech odpovědí v této oblasti a jejich kódování byly nalezeny 4 kategorie předpokladů pro práci s romským etnikem. Ty jsou znázorněny na následujícím obrázku.

Obrázek č. 5: Kategorie předpokladů pro práci s Romy



Zdroj: Vlastní výzkum

Kategorie Znalosti obsahuje kódy Odborné znalosti, Vzdělávání v oblasti a Životní zkušenosti. Poslední jmenovaná kategorie sice nepojmenovává znalosti, jež lze načerpat studiem, označuje ale zkušenosti, jež lze získat praxí. Kategorie Schopnosti pak obsahuje kódy Komunikace, Aktivní naslouchání, Držení hranic, Vyhýbání se stigmatizaci, Nadhled, Předvídatost a Schopnost rozpoznat souvislosti. Další vytvořenou kategorií je Osobnost, která zahrnuje osobnostní předpoklady pracovníků. Obsaženými kódy jsou Empatie, Kreativita, Asertivita, Autorita, Spravedlnost, Vlídlost, a Důvěryhodnost. Poslední kategorií je Postoj zahrnující kódy Otevřenost, Respekt Odvaha a Nezaujatost.

Podle Ševčíkové je k sociální práci s Romy nezbytná úcta podložená pravdivými a důkladnými poznatky o Romech, jejich historii, mentalitě a zkušenostech. Metody sociální práce mohou být přizpůsobeny speciálně pro romskou komunitu, a to například respektováním světa romského klienta, zintenzivněním neverbální složky komunikace, neočekáváním okamžitých výsledků, snahou o ověření toho, že klient porozuměl očekáváním sociálního pracovníka a odložením strachu z emotivní komunikace.<sup>223</sup>

---

<sup>223</sup> Srov. ŠEVČÍKOVÁ, V. Sociální práce s Romy prizmatem hodnot Romů. In Časopis Sociální práce, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2003, s. 116.



### 3.5 Zhodnocení výzkumného šetření

Výzkumné šetření mělo za cíl skrze polostrukturované rozhovory se 6 sociálními pracovníky působícími ve 3 zařízeních poskytujících sociální služby ve Strakonických reflektovat morální profil sociálního pracovníka, a to zejména v oblasti hodnot sociálních pracovníků a jejich případných střetů či překryvů s jejich klienty. Šetření je zaměřeno na romské klienty z perspektivy různých sociálních služeb.

Připravenou osnovu polostrukturovaných rozhovorů je možné rozdělit na tři části. První pomyslná část se týkala respondentů samotných. Zahrnovala základní údaje týkající se pracovní pozice respondentů, délky jejich praxe s romskými klienty a subjektivního odhadu počtu romských klientů v zařízení, kde pracují. Dále měli respondenti odpovědět na otázky týkající se jejich pro ně nejpodstatnější hodnoty, role jejich svědomí při rozhodování se v etických dilematech a situacích, kdy je pro ně obtížné dodržovat profesní hodnoty. Poslední okruh této části se týkal toho, jaké prožili respondenti situace, kdy si byli vědomi toho, že jejich profesní a osobní hodnoty jsou rozdílné.

Druhá z oblastí se týkala předpokladů pro výkon sociální práce s Romy. Otázky této části byly směřovány na témata vzdělání a kurzů týkajících se Romů, motivaci k práci v oboru a také na jejich očekávání práce s Romy.

Poslední část polostrukturovaných rozhovorů byla zaměřena na zkušenosti sociálních pracovníků, které získali při práci s romskou komunitou. Oblasti se dotýkaly obtížných situací při práci s Romy, odlišností romských hodnot od hodnot majority, vlivu práce s Romy na vlastní hodnoty.

První oblast ukázala, že se výzkumu zúčastnilo 5 žen a pouze jeden muž. Všichni respondenti byli v době šetření zaměstnání v nestátní neziskové organizaci Prevent 99 z. ú. Konkrétně působili ve službách sociální prevence, tedy nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační službě a kontaktním centru. Šetření se zúčastnili vždy dva respondenti z dané služby. Průměrná délka praxe respondentů s romskými klienty činila 8,5 roku, přičemž nejdéle s Romy pracuje Respondent č. 4, a to 20 let. Nejkratší praxi v práci s Romy pak měl Respondent č. 6, a to 4 roky. Zajímavý byl subjektivní odhad jednotlivých respondentů na procentuálně vyjádřený podíl romských klientů z celkového počtu klientů dané služby. Zatímco respondenti ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi shodně uvedli 25 %, respondenti z kontaktního centra se ve svém odhadu značně lišili. První z pracovníků uvedl 13 %, zatímco druhý

30 %. Odchylka pracovníků nízkoprahového zařízení pro děti a mládež byla menší a činila 5 %. Tyto subjektivní odhady byly pro účely šetření zprůměrovány.

Za své nejpodstatnější hodnoty respondenti označovali široké spektrum hodnot. Dva z nich shodně uvedli hodnotu rodiny, v jednom případě doplněnou o tradice. Jeden respondent uvedl štěstí a spokojenost, další pak křesťanství a lásku k bližnímu. Poslední dva byli orientováni na potřeby a uvedli jistotu, bezpečí, seberealizaci a jednání v souladu se svědomím. Na otázku týkající se role svědomí všichni respondenti odpověděli shodně a to tak, že nedokáží a nechtějí jednat proti svému svědomí. Jeho role při rozhodování v etických dilematech je pro ně tedy velmi významná, možná dokonce stěžejní. Jeden z respondentů zmínil svědomí spolu s metodikou služby jako rámec svého profesního jednání. Situace, kdy je pro respondenty obtížné dodržování profesních hodnot, se dotýkaly mlčenlivosti, ohlašovací povinnosti, respektování názoru klienta, profesionality, odstupu a také hranice či případného ukončení spolupráce s klientem. Za oblasti, kdy se respondenti setkali se střetem osobních a profesních hodnot, byly označeny zneužívání sociálních dávek, rizikové chování dětí, interrupce, dodržování postupů, respekt názoru klienta a práce s násilnými klienty.

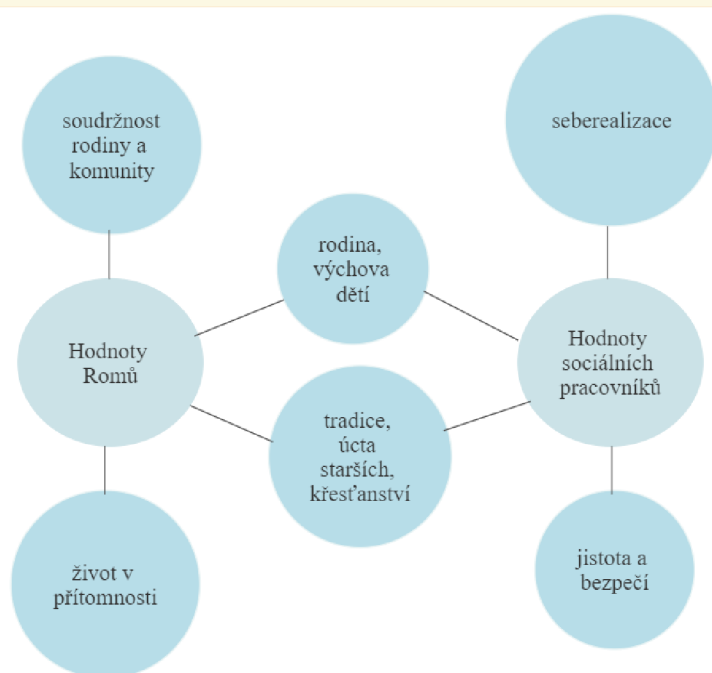
Z druhé části polostrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že ohledně kurzů a jiného vzdělávání týkajícího se práce s romskými klienty převládají kurzy, které si vybírají sami pracovníci. Dva z respondentů navíc uvedli, že se v této oblasti vzdělávají sami prostřednictvím odborné literatury. Pouze jeden respondent se problematikou zabíral v rámci svého studia vysoké školy. Jako motivaci k práci v sociálních službách uváděli respondenti nejčastěji zájem o cílovou skupinu. Jeden z nich za popud označil také přínos pro společnost. Že se během výkonu své profese setkají s Romy, předpokládali 3 respondenti. Oproti tomu jeden z nich to neočekával. Za předpoklady pro výkon práce s cílovou skupinou označovali respondenti nejčastěji autenticitu, empatii a respekt k odlišnostem a také k jiným hodnotám. Dále zmiňovali otevřenost, nadhled a schopnost držet hranice.

Poslední část polostrukturovaných rozhovorů se zaměřovala na oblasti týkající se Romů z pohledu sociálních pracovníků. Ti za hodnoty, které jsou dle nich pro Romy nejvýznamnější, označovali nejčastěji rodinu, rodinnou a komunitní soudržnost a také tradice. V rámci tradic byly zmíněny pohostinnost, výchova dětí, upřednostňování práv mužů a také respekt starších osob. Z tohoto okruhu otázek vyplynulo také to, že se respondenti domnívají, že Romové žijí více v přítomnosti a kladou větší důraz

na slasti a prožitky. Za obtížné oblasti při práci s Romy byly označeny oblasti týkající se pracovního uplatnění, a to jak z pohledu zaměstnavatelů, tedy diskriminace Romů, tak ze strany Romů samotných například v podobě výkonu práce bez smlouvy. Diskriminace byla uvedena také v souvislosti s bydlením. Respondenti zmínili také to, že může být problematické pochopit romské hodnoty, postoje, temperament a zvyky. Nejčastější oblastí, uvedenou v otázce týkající se odlišností hodnot Romů a majority, bylo vzdělávání. Podle respondentů mu Romové proti majoritě přikládají pouze okrajový význam. Zmíněna byla také dvojí morálka Romů a nižší hodnota práce, respektive výkonu a financí. V oblasti změny vlastních hodnot vlivem práce s Romy odpověděla většina respondentů záporně.

Z výzkumného šetření vyplynuly tematické oblasti hodnot, jež sociální pracovníci sdílejí se svými klienty. Současně však byly odhaleny téměř protikladné hodnoty, které převládaly na obou stranách. Tyto skutečnosti jsou znázorněny na Obrázku č. 6.

Obrázek č. 6: Hodnoty



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek znázorňuje hodnoty, které mají Romové a sociální pracovníci shodné. Jsou jimi rodina a výchova dětí a také tradice, zahrnující zvyky a náboženské hodnoty. Rozdílné hodnotové orientace však byly nalezeny v oblasti životních hodnot. Romové

jsou více zaměřeni na užívání si a život v přítomnosti, oproti tomu respondenti upřednostňují jistotu a bezpečí, tedy hodnoty směřující do budoucnosti. Ačkoli byla hodnota rodiny zmíněna jako podstatná pro obě skupiny, v romské komunitě podle respondentů panuje větší soudržnost a komunitní solidarita. Majorita je v kontrastu s tím zaměřena spíše na jedince, jeho individualitu, seberealizaci a hodnotu.

## Závěr

Cílem diplomové práce bylo poukázat na morální profil sociálního pracovníka jako předpoklad kvality sociální práce. Pro sociální práci je kvalita klíčová. Pokud se organizace neřídí standardy kvality, nemůže být služba poskytována. Kvalita práce jako takové není tak zřejmá, neboť není měřítko, předpis či zákon, podle kterého bychom ji zhodnotili. Zpětnou vazbu nám poskytují pouze klienti, kteří jsou se službami spokojeni převážně podle kvalit sociálního pracovníka, se kterým jednají. Kvalita se odráží nejen v předpokladech, hodnotách, emoční vyspělosti, dovednostech, ale právě v celkovém morálním profilu. V této práci jsem se zaměřila konkrétně na morální profil sociálních pracovníků pracujících s romskými klienty ve Strakonících. Na základě odborné literatury jsem reflektovala jednotlivé oblasti morálního profilu a více se zaměřila na hodnotovou orientaci. Informace jsem doplnila odpověďmi sociálních pracovníků získanými ve výzkumném šetření uskutečněném na třech sociálních pracovištích ve Strakonících.

V úvodu práce jsem představila strukturu, motivaci pro zpracování zvoleného tématu a cíl práce. V první kapitole jsem pak čtenáře seznámila se základními pojmy souvisejícími s vytyčeným tématem. Představila jsem sociální práci zaměřenou na menšiny, především na romské klienty. Etiku jsem zde představila nejen jako samotný pojem, ale zdůraznila jsem také význam etiky v životě člověka v porovnání s významem etiky v životě romského etnika. Etika v životě Romů nehraje takovou roli, jejich morálka je určována převážně rodinou a její tradicí. V životě většinové společnosti je etika důležitá pro zhodnocení vlastního jednání a porovnání, zda to, co uděláme nebo jsme již udělali, je dobré či nikoliv. Nejen ve významu etiky v životě můžeme vidět rozdíly. Často se liší hodnotová orientace sociálního pracovníka a jeho klientů.

Ve druhé kapitole objasňuji hodnoty týkající se sociálního pracovníka. Jedná se o hodnoty osobní, profesní, legislativní a společenské. Od pracovníka se očekává dodržování všech těchto hodnot, ačkoli se mohou některé od jeho osobních lišit. K jejich dodržování jsou potřeba určité osobnostní rysy a dovednosti, které by takový člověk měl mít. Mezi nejdůležitější osobnostní rysy pro výkon sociální práce bych zařadila především schopnost empatie, důvěryhodnost a respekt.

Získané teoretické poznatky jsem se rozhodla dále ověřit formou výzkumného šetření. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky

vykonávajícími činností s romskými klienty ve Strakoniciích byly zjišťovány střety hodnot sociálních pracovníků s hodnotami romských klientů. Současně byl podle odpovědí respondentů zkoumán morální profil sociálního pracovníka pro práci s Romy.

V této části jsem se zaměřila nejen na základní údaje týkající se sociálních pracovníků, ale také na konkrétní služby, respektive organizaci, kde svou práci vykonávají. Respondentů jsem se dotazovala na způsob získávání informací o Romech, jejich motivaci pro práci v pomáhajících profesích a na roli jejich svědomí pro výkon této práce. Zjišťovala jsem také osobnostní předpoklady respondentů pro práci s Romy a hodnotovou orientaci jich samotných stejně jako jejich romských klientů. Zajímaly mě obtížné oblasti při práci s Romy a situace, kdy je náročné dodržovat profesní hodnoty či kdy jsou tyto hodnoty odlišné od hodnot osobních.

Z odpovědí na uvedené otázky po jejich zpracování, tedy přepisu a kódování, vyplynulo, že jsou si respondenti vědomi odlišností ve svých vlastních hodnotách a hodnotách Romů, s nimiž se během výkonu své práce setkávají. V důsledku tohoto střetu pak vznikají nejen morální problémy a dilemata, ale také situace, kdy pracovníci jednájí proti svým osobním hodnotám, aby dodrželi hodnoty své profese. Dále bylo odhaleno větší zaměření Romů na rodinu a komunitu oproti majoritě, jež preferuje individualitu jedince. Stejně tak v oblasti postojů k životu jsou Romové více zaměřeni na přítomnost, zatímco hodnoty sociálních pracovníků se více orientovaly na budoucnost. Klíčem k uchopení této problematiky by podle respondentů měla být otevřenost k těmto rozdílům a také ochota a podpora organizací ve vzdělávání svých pracovníků v oblasti práce s romskými klienty.

Třetí kapitola tak potvrdila poznatky zjištěné z přezkumu odborné literatury uvedené v kapitolách 1 Objasnění významu etiky a 2 Profil sociálního pracovníka.

## Seznam použité literatury

### Bibliografické zdroje:

- (1) ANZENBACHER, A. Úvod do etiky. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
- (2) ANZENBACHER, A. Křesťanská sociální etika: úvod a principy. 2. vydání. Přeložil Karel ŠPRUNK. Brno: CDK, Centrum pro studium demokracie a kultury, 2015. ISBN 978-80-7325-371-4.
- (3) BALVÍN, J. Metody výuky romských žáků. Praha: Radix, 2007. ISBN 978-80-86031-73-6.
- (4) BANKS, S. Ethics and Values in Social Work. Practical Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG 21 2XS and London: MACMILLAN PRESS LTD, 1995. ISBN: 978-0-333-60919-4.
- (5) BARSKY., A. E., Ethics and Values in Social Work., Oxford: Oxford university press., 2010. ISBN: 978-0-19-532095-4.
- (6) BIESTEK, F. P. The casework relationship. Chicago: Loyola University Press, 1957. DOI 104438945403500202.
- (7) BÍLÝ, J. Základy společenských věd. Ostrava: Key Publishing, 2009. Společenské vědy (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-014-9.
- (8) COHN, W. Cikáni. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-008-7.
- (9) DIATKA, C. O etike a hodnotách. Vydání první. Nitra: Univerzita Konstantina Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-8050-822-4.
- (10) DOBROZEMSKÝ, V. a STEJSKAL J. Nevýdělečné organizace v teorii. Praha: Wolters Kluwer. 2015. ISBN 978-80-7478-799-7.
- (11) DOEL, M. Social Work: The Basics, Routledge, 2012. ISBN 978-0415603997.
- (12) ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- (13) FISCHER, O. a MILFAIT R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- (14) FRASER, A. M. Cikáni. Přeložil Marta MIKLUŠÁKOVÁ. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 1998. ISBN 80-7106-212-x.
- (15) GABAL, I. Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace. Praha: G plus G, 1999. ISBN 80-86103-23-4.

- (16) GÉRINGOVÁ, J. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
- (17) GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- (18) GULOVÁ, L. a ŠÍP R., ed. Výzkumné metody v pedagogické praxi. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4368-4.
- (19) HAVRDOVÁ Z. a kol. Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb, Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010, ISBN 978-80-87398-06-7.
- (20) HENDL, J. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- (21) HORECKÝ, J. a LUSKOVÁ D., 2019. Měření kvality v sociálních službách. Tábor: APSS ČR. ISBN 978-80-907053-9-5.
- (22) JANKOVSKÝ, J. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
- (23) JAKOUBEK, M. Romové – konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus. Praha: BMSS-Start, 2004. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-86140-21-0.
- (24) KALEJA, M. a KNEJP J. Mluvme o Romech: Aven vakeras pal o Roma. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. ISBN 978-80-7368-708-3.
- (25) KALEJA, M. Romové-Otázky a odpovědi v českém a slovenském kontextu. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2012. ISBN 978-80-7464-175-6.
- (26) KANT, I. Základy metafyziky mravů. Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5.
- (27) KOŘENEK, J. Lékařská etika. Vyd. 2., přeprac. a dopl. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-538-8.
- (28) KUTNOHORSKÁ, J. et al. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- (29) KUTNOHORSKÁ, J. Výzkum v ošetrovatelství. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2713-4.
- (30) LEJEUNE, J. a LUOMA J. B. Životní hodnoty v terapii. Praha: Portál, 2021. ISBN 978-80-262-1751-0.



- (31) MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2.
- (32) MATOUŠEK, O. a KŘIŠŤAN A., ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- (33) MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- (34) MÁTEL, A. a kol., Aplikovaná etika v sociální práci, Brno, Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
- (35) MÁTEL, A. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- (36) MIOVSKÝ, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- (37) MUSIL, L. Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- (38) NAKONEČNÝ, M. Lidské emoce. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6.
- (39) NAVRÁTIL, P. Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.
- (40) NEČASOVÁ, M. Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. 1. vyd. Brno: Vydavatelství MU, Brno-Kraví Hora, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
- (41) PASTRŇÁK, R. Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]. Opava: Optys, 2008. ISBN 978-80-85819-69-4.
- (42) PLAMÍNEK, Jiří. Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5515-1.
- (43) PRUDKÝ, L. Inventura hodnot: výsledky sociologických výzkumů hodnot ve společnosti České republiky. Praha: Academia, 2009. Novověk. ISBN 978-80-200-1751-2.
- (44) PRUDKÝ, L. Studie o hodnotách. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-266-0.
- (45) ROBINSON, D. Etika. Ilustroval Chris GARRATT. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-941-0.

- (46) ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-8585000-1.
- (47) ŘÍČAN, P. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-410-9.
- (48) SAMKOVÁ, K. Romská otázka – Psychologické důvody sociálního vyloučení Romů. Praha: Vydavatelství Blinkr, 2011. ISBN 978-80-87579-03-9.
- (49) SOKOL, J. Etika a život: pokus o praktickou filosofii. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN 978-80-7429-063-3.
- (50) SOKOL, J. Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů. 4. rozš. vyd., (Ve Vyšehradu 2.). Praha: Vyšehrad, 2004. ISBN 80-7021-713-8.
- (51) ŠEVČÍKOVÁ, V. Sociální práce s Romy prizmatem hodnot Romů. In Časopis Sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2003, 4, 105-118. ISSN neuvedeno.
- (52) ŠIMEK, J. Lékařská etika. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5306-5.
- (53) ŠÍŠKOVÁ, T., ed. Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.
- (54) ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĎOVÁ K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
- (55) THOMPSON, M. Přehled etiky. Praha: Portál, 2004. Filozofie (Portál). ISBN 80-7178-806-6.
- (56) TOMEŠ, I. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.
- (57) Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění k 6.2.2022.

#### Internetové zdroje:

- (58) Cross NZDM PREVENT. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2023. [cit. 2023-02-09]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/cross/#info> .

- (59) Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online]. [cit. 2023-03-09] Dostupné na <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>.
- (60) NEČASOVÁ, M. Etika sociální práce. In: Dobrá praxe v sociální práci: Inspirace a příležitosti [online]. [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/necasova.pdf>.
- (61) Služby pro rodiny s dětmi PREVENT. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, 2022. [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/sas/>.
- (62) Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi [online]. Praha: Agentura pro sociální začleňování, 2022. [cit.2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/>.
- (63) Sociální novinky [online]. [2022-08-22]. Dostupné na: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>.
- (64) Standardy kvality sociálních služeb, © 2022 [online]. MPSV ČR [cit. 2022-02-05]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Struktura rozhovorů

Příloha č. 2: Rozhovor s respondentem č. 1

Příloha č. 3: Rozhovor s respondentem č. 2

Příloha č. 4: Rozhovor s respondentem č. 3

Příloha č. 5: Rozhovor s respondentem č. 4

Příloha č. 6: Rozhovor s respondentem č. 5

Příloha č. 7: Rozhovor s respondentem č. 6

Příloha č. 8: Seznam tabulek a grafů

## **Příloha č. 1: Struktura rozhovorů**

- Základní údaje – pracovní pozice, délka praxe s romskými klienty, subjektivní odhad počtu romských klientů
- Získávání znalostí o Romech
- Motivace k práci v sociálních službách, očekávání práce s Romy
- Osobnostní předpoklady pro práci s Romy
- Obtížné oblasti práce s Romy
- Vlastní nejpodstatnější hodnota
- Odlišnosti romských hodnot od majority, největší rozdíly
- Hodnotová orientace Romů
- Změna hodnot při práci s Romy, vliv na život
- Role svědomí při rozhodování v etických dilematech
- Kdy je obtížné dodržování profesních hodnot, konkrétní situace
- Situace, kdy jsou rozdílné osobní a profesní hodnoty, jejich popis

## **Příloha č. 2: Rozhovor s respondentem č. 1**

- Na jaké pozici v zařízení pracujete?

Pracuji v nízkoprahovém zařízení jako sociální pracovník.

- Kolik let působíte v oblasti sociální práce s romskými klienty?

Myslíte jako celkově nebo v nízkoprahu?

- Myslím, jak dlouho pracujete s romskými klienty, ať už tady, nebo i v minulém zaměstnání.

Předtím jsem byla jeden rok v kontaktním centru, nyní tři roky v NZDM. Ani v jedné ze služeb se nejednalo o zařízení vyloženě pro romské klienty, ale ti i tak tvořili velkou část klientů.

- Máte nějaké vzdělání a kurzy, aby pro Vás byla práce s romskými klienty lépe uchopitelná?

Nemám, protože nemám tu potřebu a v práci s Romy se snažím zdokonalovat sama, zejména studiem odborné literatury.

- Předpokládala jste, že zde budete pracovat s Romy?

Ne, původně jsem si představovala, že budu sedět někde na úřadě a rozhodovat od stolu (smích). Romy jsem očekávala, ale spíše jako malou část z celkového počtu klientů.

- Kolik procent je ve Vašem zařízení romských klientů?

Řekla bych, že asi 80 %, ale je to spíš odhad. V kontaktním centru to byla přibližně polovina.

- Jaké jsou podle Vás osobnostní předpoklady pro výkon oboru s touto cílovou skupinou?

Člověk by měl být otevřený novým informacím, spravedlivý a autentický. Také si myslím, že by neměl klienty soudit a snažit se je měnit proti jejich vůli.

- Vidíte nějaké obtížné oblasti, které jsou podle vás specifické pro práci s romským etnikem?

Pro mě je to asi nepochopení jejich hodnot, postojů a zvyků. Celkově pro společnost to nejspíš bude jejich rozdělení rolí, přístup ke vzdělání a práci, což asi hodně souvisí s těmi hodnotami, ale také temperament.

- Co je pro Vás osobně v životě nejdůležitější? Myslím, jaká hodnota.

Řekla bych, že je to asi životní štěstí nebo spokojenost. Prostě nejdůležitější je pro mě být šťastná, ať už to souvisí s rodinou, vztahy, prací nebo něčím jiným.

- Liší se podle vás hodnoty romských klientů od hodnot majoritní společnosti?

Jo, určitě tam toho je dost jinak.

- Napadá Vás, co by to mohlo být?

No, tak třeba, že nepřisuzují takovou váhu vzdělávání a celkově mají problém se školní docházkou.

- Napadá Vás ještě něco?

Jo. Taky mi přijde, že kladou větší důraz na práva mužů, ženy jsou jakoby pod nimi. Velice důležitá je pro ně rodina. Oproti majoritě více respektují starší osoby a vlastně i ke svým rodičům více vzhlížejí.

- V jakých hodnotách tedy vidíte největší rozdíly?

Určitě v rodinné soudržnosti a v přístupu ve vzdělání. Ale je těžké rozlišit Romy a neromy, protože se vždy najdou výjimky a každá rodina, bez rozdílu rasy, má hodnoty nastavené jinak.

- Měl na případnou změnu Vašich hodnot vliv výkon v oboru sociální práce s romským etnikem?

Nevím, jestli hodnot, ale asi jsem nějak více pochopila jejich orientaci a přístup k různým oblastem. Taky hodně oceňuju rodinou soudržnost, kterou mají. To bude možná ta hodnota.

- V čem byste řekla, že na Vás má práce v sociální oblasti s romským etnikem největší vliv?

Asi to není vliv jako takový, ale hrozně mě baví jejich postoje k různým oblastem objeovat, bavit se s nimi o tom. Takže mě to ovlivňuje tak, že mě ta práce pořád baví.

- Mohla byste říct, čím to je?

Protože se pořád dozvídám něco nového a zajímám se o to víc a hlouběji. A taky jsem vlastně zjistila, že mě romská cílová skupina vážně zajímá a chtěla bych se jí věnovat i do budoucna. Klidně jen vyloženě Romům.

- Jakou roli hraje svědomí při Vašem rozhodování v etických dilematech?

Určitě zásadní. Ať je moje rozhodnutí podloženo čímkoliv, tak bych nikdy nejednala proti svému svědomí. Pak bych se sebou nedokázala žít (smích).

- Jsou nějaké situace, kdy je pro Vás obtížné dodržování profesních hodnot?

Dlouho jsem bojovala s pochopením mlčenlivosti. Nedošlo nikdy k žádnému jejímu porušení, ale když jsme řešili ohlašovací povinnost, prolomení mlčenlivosti a ryze prakticky i to, co dělat, pokud by do zařízení přišli policisté, musela jsem si to dost podrobně nastudovat, abych si to pamatovala a v případě, že se to stane, tak jsem si to vybavila.

- Nastávají situace, kdy spatřujete rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami? Dokážete nějakou blíže popsat?

Napadá mě asi jen to, když klient nenastoupí na školu a my mu radíme, aby si aspoň došel na pracák, aby za něj platili pojištění. To je profesně správně, má nárok být registrovaný, ale kdybych rozhodovala sama za sebe, tak by se mi to nejspíš nelíbilo. A celkově vlastně zneužívání dávek, zvláště když vím, že klient třeba dělá na černo a dávky pobírá.



### **Příloha č. 3: Rozhovor s respondentem č. 2**

- Na jaké pozici v zařízení pracujete?

Sociální pracovník v NZDM na částečný úvazek.

- Kolik let působíte v oblasti sociální práce s romskými klienty?

S romskými klienty se setkávám přibližně 8 let s přestávkami. Tedy s přestávkami na rodičovskou a mateřskou dovolenou.

- Absolvovala jste nějaké kurzy, aby pro Vás byla práce s romskými klienty lépe uchopitelná?

V rámci studia na vysoké škole se několik předmětů problematice romských klientů věnovalo, dále se jí dotkl i kurz Oborové minimum nízkoprahových sociálních služeb.

- Vybral jste si ho sama nebo Vám byl nařízený zaměstnavatelem?

Kurz jsem měla nařízený, ale jela jsem na něj ráda. Jinak ale o romskou kulturu jsem měla vždy zájem a vzdělávala jsem se v této oblasti spíše soukromě pomocí literatury, samostudia romského jazyka, nebo jsem byla na komentované prohlídce romského muzea v Brně.

- Co Vás vedlo k práci v tomto oboru?

V preventivních službách a práci nejen s mládeží spatřuji velký celospolečenský význam, navíc mě práce s mladými lidmi baví díky její dynamice a tématům, kterých se dotýkáme.

- Předpokládala jste, že zde budete pracovat s Romy?

Ano. Předpokládala jsem, zároveň jsem ale tušila, že ne každé NZDM musí mít nutně tak velké zastoupení Romů, jako má mé současné zařízení.

- Velké zastoupení? Dokázala byste říct, kolik je to přibližně procent?

Naprostá většina. Odhadem 85 %.

- Jaký by podle Vás měl být pracovník, který pracuje s touto cílovou skupinou?

Pracovník by měl být empatický, kreativní, autentický, asertivní, mít přirozenou autoritu, respektující přístup, měl by umět aktivně naslouchat, nebát se náročných témat a v neposlední řadě mít odpovídající životní zkušenosti a odborné znalosti.

- Vidíte nějaké obtížné oblasti, které jsou podle vás specifické pro práci s romským etnikem?

Odlíšné vnímání potřeby řádu a pravidel ve společnosti. Hm, také nedůvěra v instituce, obtížnost vymanit se z bludného kruhu sociálního vyloučení.

- Jaká hodnota je pro Vás osobně v životě nejdůležitější?

Těch hodnot je určitě více, ale jakožto upřímně věřící člověk, který víru vnímá jako aktivní životní postoj a nejen jako náboženství, vycházím především z hodnot křesťanských.

- Jakou hodnotu tím máte převážně na mysli?

Hm, snažím se nežít život jen sama pro sebe, šlo by to asi shrnout jako „láska k bližním“. Snažím se usilovat o to, co je dobré, správné a prospěšné.

- Liší se podle vás hodnoty romských klientů od hodnot majoritní společnosti?

Ano, je jich opravdu mnoho.

- Jaké jsou?

Jako nejvýznamnější bych uvedla odlišnou dvojí morálku, například ukrást něco pro potřeby rodiny je v jejich očích v pořádku, zmlátit svou ženu z lásky také a tak. Nebo orientace na pocity, odlišné vnímání autorit, velká soudržnost rodiny a komunity, hm, důraz na pohostinnost, orientace na fyzickou sílu u mužů, představy o tom, co znamená skutečný muž nebo skutečná žena, život v přítomnosti, důraz na životní slasti a prožitky, jako je jídlo, hudba, zábava, sex atd.

- To vše jsou tedy hodnoty, ve kterých vidíte největší rozdíly?

Ano.

- Ovlivnila nějak práce s romskými klienty Vaše hodnoty?

Neřekla bych, že došlo přímo ke změně, nicméně mi některé romské hodnoty jsou určitou inspirací.

- Můžete uvést příklad?

No, například mě vždy fascinovalo, že z rozhovorů s dětskými romskými klienty mnohdy vyplývá, že jejich rodiče ohledně školy nejvíce zajímá, jak se dětem ve škole líbí, přičemž majoritní společnost má spíše tendenci být orientovaná na školní prospěch a výsledky.

- Hm, dobře.

Inspirací je mi i určitá divokost a nespoutanost Romů, oproštění se od konvencí, užívání si života a přítomného okamžiku. To vše se ale snažím udržovat v určité rovnováze, kterou považuji za rozumnou.

- V čem na Vás má práce v sociální oblasti s romským etnikem největší vliv?

V pochopení komplexní problematiky sociálního vyloučení. Pomáhá mi nesoudit dospělé Romy, když si uvědomuji, čím si jako děti a mládež procházeli.

- Má ve Vašem rozhodování v etických dilematech roli svědomí?

Ano, svědomí má pro moje rozhodování významnou roli. Je to takový vnitřní hlas, který mi pomáhá se rozhodovat a napovídá mi, co je v danou chvíli dobré a špatné.

- Je pro Vás někdy obtížné dodržování profesních hodnot?

Ano, v situacích, kdy bych si pro klienta představovala jinou cestu, než kterou si on sám volí.

- Jak to myslíte?

Z profesního hlediska totiž nemohu klientem manipulovat, přemlouvat ho, nutit ho, strašit ho a tak. Mým úkolem je spíše ho v jeho, byť někdy z mého pohledu nesprávných, rozhodnutích provázet. Příkladem může být např. když se mladý šikovný klient rozhodne nepokračovat na střední školu, nebo když zůstává v nezdravém romantickém vztahu.

- Zažíváte někdy situace, kdy spatřujete rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami?

Asi to, že se v naší profesi s rizikovým chováním našich uživatelů počítá např. kouření, marihuana, sex v brzkém věku, záškoláctví a je vnímáno jako víceméně běžné a normální, a i já v rámci práce tento postoj vlastně mám. Zároveň si ale uvědomuji, že pokud by šlo o moje vlastní děti, měla bych tuto normu nastavenou úplně jinde. Dále si u sebe všímám také velkého dilematu ohledně postoje k potratům, v soukromém životě mám k potratům spíše negativní postoj. Nejsem sice pro jejich plošné zakázání, ale frustruje mě, jak k němu ženy v mém okolí přistupují lehkovážně a sobecky, kdežto v rámci práce v NZDM jsem musela připustit, že se mi v případě, že se klientka pro potrat rozhodla, spíše ulevilo. Zůstává to pro mě velkým etickým dilematem.

#### **Příloha č. 4: Rozhovor s respondentem č. 3**

- Na jaké pozici v zařízení pracujete?

Jako sociální pracovník. Konkrétně klíčový pracovník rodin.

- Kolik let působíte v oblasti sociální práce s romskými klienty?

6 let.

- Vzděláváte se nějak v oblasti práce s romskými klienty?

Hm, to ne, nic takového kurz zaměřený na cílovou skupinu romský klient jsem neabsolvovala.

- Co Vás vedlo k práci v tomto oboru a konkrétně s touto cílovou skupinou?

Zájem o cílovou skupinu děti a rodiny jsem získala již na vysoké škole.

- Očekávala jste, že budete pracovat i s romskými klienty?

Ano. Očekávala jsem, že se jako sociální pracovník budu setkávat také s romskými rodinami. Ale není jich moc.

- Kolik procent je ve Vašem zařízení romských klientů?

25 % rodin, se kterými pracuji, je romských. V minulém zaměstnání bylo Romů mnohem více, asi 80 %.

- Jaké jsou podle Vás osobnostní předpoklady pro práci s touto cílovou skupinou?

Mezi předpoklady bych zařadila to, že pracovník umí držet hranice, přizpůsobí komunikaci s klientem a respektuje odlišné hodnoty menšiny.

- Vidíte nějaké obtížné oblasti, které jsou podle vás specifické pro práci s romským etnikem?

Jako obtížné vidím hlavně dvě oblasti, a to vzdělání a bydlení. Ve vzdělávání chybí klientům motivace rodiny a bydlení jim zčásti komplikuje diskriminace Romů. Situaci by

pomohla změnit vyšší míra podpory v komunikaci s institucemi a úřady, převážně osvojování si společensky přijatelných způsobů jednání.

- Na jakou hodnotu jste nejvíce orientována Vy ve svém životě?

Přemýšlím, hm. Hlavní je pro mě jistota a bezpečí.

- Jak se podle Vás liší hodnoty romských klientů od hodnot majoritní společnosti?

Samozřejmě to každý má jinak, ale majoritní společnost je zaměřená na vzdělávání, seberealizaci a výkon. Romští klienti mají jako prioritní hodnotu rodinu. Vzdělání pro většinu z nich není tak důležité.

- Takže největší rozdíl vidíte v oblasti vzdělávání, seberealizaci, výkonu a rodiny?

Ano.

- Měl na případnou změnu Vašich hodnot vliv výkon v oboru sociální práce s romským etnikem?

S romskými hodnotami jsem souzněla již před výkonem mé práce. Především myslím hodnotu rodiny a důraz na přítomnost. A také projev emocí.

- V čem na Vás má práce v sociální oblasti s romským etnikem největší vliv?

Uvědomění si, že určitý životní standard není samozřejmost a stojí za ním úsilí, které není každý ochotný absolvovat.

- Jakou roli hraje svědomí při Vašem rozhodování v etických dilematech?

Rozhoduji se dle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Tedy hraje velkou roli.

- Je pro Vás někdy obtížné dodržování profesních hodnot?

Ve fázi získávání si důvěry klienta, se mi osvědčilo být spíše lidská než příliš profesionální. Od profesionála se někdy očekává přílišné držení si odstupů od klienta.

- Nastávají situace, kdy spatřujete rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami?

Někdy určitě ano.

- Dokážete situace blíže popsat?

Osobní hodnoty by urychlily proces například vyhodnocování ohroženého dítěte.  
Profesní hodnota je držet se osvědčených postupů a jednat uvážlivě.

#### **Příloha č. 5: Rozhovor s respondentem č. 4**

- Na jaké pozici v zařízení pracujete?

Jsem sociální pracovník a klíčový pracovník pro rodinu.

- Kolik let působíte v oblasti sociální práce s romskými klienty?

V sociální oblasti působím 20 let. V rámci výkonu zaměstnání se setkávám rovněž s romskými rodinami.

- Máte nějaké vzdělání a kurzy, aby pro Vás byla práce s romskými klienty lépe uchopitelná?

Mám jeden kurz, komunikace s romským klientem.

- Vybrala jste si kurz sama?

Ano, kurz jsem si vybrala sama.

- Co Vás vedlo k práci v tomto oboru?

Vždycky jsem chtěla pomáhat lidem. Hledala jsme školu se zaměřením pro práci s lidmi se znevýhodněním, abych se v budoucnu mohla stát sociální pracovnící.

- Předpokládali jste, že zde budete pracovat s Romy?

Ano, předpokládala jsem, že se v rámci výkonu práce budu setkávat i s romskými klienty.

- Kolik procent tvoří romští klienti ve Vašem zařízení?

Nyní pracuji s 2 romskými rodinami, tedy 25 % klientů je romských.

- Jaké by měl podle Vás mít osobnostní předpoklady sociální pracovník, který pracuje s touto cílovou skupinou?

Nevnímám to, že by člověk musel mít nějak zvláštní osobnostní předpoklady pro práci s touto cílovou skupinou, spíše by se měl v rámci vzdělávání zaměřit na specifika práce s touto cílovou skupinou.

- Vidíte nějaké obtížné oblasti, které jsou podle vás specifické pro práci s romským etnikem?

Nemohu tvrdit, že je to specifikum pouze pro romské rodiny, ale častěji se zde setkávám s lhaním, zakrýváním skutečných věcí, vymlouvání se na etnikum, kvůli kterému nemohou najít práci a podobné.

- Co je pro Vás osobně v životě nejdůležitější? Na jakou hodnotu se nejvíce orientujete?

Rodina. Zdravé fungování rodiny, dodržování tradic, výpomoc v rámci rodiny. To je pro mě v životě důležité.

- Liší se podle vás hodnoty romských klientů od hodnot majoritní společnosti?

Ano, vnímám u nich větší rodinou sounáležitost a lpění na tradicích.

- V jakých hodnotách vidíte největší rozdíly?

Pracovní hodnoty. Ty ze zkušenosti považuji u romských klientů za méně podstatné a důležité, i když tomu tak nemusí být samozřejmě u všech.

- Myslíte si, že se nějakým způsobem změnila Vaše životní hodnoty pod vlivem výkonu sociální práce s romskými klienty?

Myslím, že hodnoty si utváří člověk celkově v průběhu života vlivem různých faktorů, takže i sociální práce s touto cílovou skupinou mě ovlivňuje. Pro mě je to asi hodnota rodiny, které přikládám větší důležitost, než tomu bylo před několika lety.

- V čem na Vás má práce v sociální oblasti s romským etnikem největší vliv?

Uvědomila jsem si, jak důležité je lidi nesoudit a přistupovat ke všem klientům individuálně, protože jedině tak pracovník získá potřebnou důvěru a sociální práce má smysl.

- Jakou roli hraje svědomí při Vašem rozhodování v etických dilematech?

Svědomí hraje v mém rozhodování zásadní roli. Bylo by pro mě obtížné jednat proti svému svědomí.



- Je pro Vás někdy obtížné dodržování profesních hodnot?

Neuvědomuji si žádné situace, kdy by pro mě bylo dodržování profesních hodnot obtížné.

- Díky čemu myslíte, že tomu tak je?

Hm, myslím, že hodnoty máme v organizaci nastavené tak, že jsem nikdy nenarazila na situaci, kdy by pro mě bylo obtížné nebo nesmyslné se jimi řídit.

- Dokážete si vybavit situaci, kdy jste spatřovala rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami?

Někdy je pro mě obtížné respektovat klientovo rozhodnutí, obzvláště když jde proti mým hodnotovým přesvědčením.

## **Příloha č. 6: Rozhovor s respondentem č. 5**

- Na jaké pozici v zařízení pracujete?

Sociální pracovník a zástupce vedoucího.

- Kolik let působíte v oblasti sociální práce s romskými klienty?

Teď v červenci budu v Preventu devět let. Pět let jsem pracoval v Jihočeském streetworku a čtyři roky na Kontaktním centru.

- Co Vás vedlo k práci v tomto oboru?

Měl jsem rád psychologii a sociální komunikaci a podobné obory, to mě vedlo k sociální práci. Zároveň jsem znal hodně lidí, kteří byli závislí na drogách nebo s nimi experimentovali. Jsem vyučený elektrikář a dělat jsem to nechtěl, tak jsem se postupným vzděláním dostal k sociální práci.

- Předpokládali jste, že zde budete pracovat s Romy?

Neměl jsem předsudky, Romové se v práci vyskytovali, ale nepředpokládal jsem to.

- Absolvovali jste nějaké kurzy, aby pro Vás byla práce s romskými klienty lépe uchopitelná?

Kurz jsem chtěl, absolvoval jsem Specifika práce s romskou rodinou na šest hodin. Ale jinak mám mnoho dalších kurzů, které jsou na to také použitelné, i když nejsou vyloženě cílené na Romy.

- Kolik procent je ve Vašem zařízení romských klientů?

S Romy jsem ve Streetworku pracoval různě podle lokality, kam jsem jezdil. Například ve Vimperku jich bylo hodně. Teď v Kontaktním centru máme celkově 85 klientů. Odhadem je Romů asi 13 %.

- Jaké jsou podle Vás osobnostní předpoklady pro výkon oboru s touto cílovou skupinou?

Myslím si, že žádný charakter není špatný. I striktnější kolegyně s nimi pracovala dobře. Člověk by neměl mít předsudky, protože to klienti vycítí. Pak platí asi jako u ostatních skupin chovat se vlídně, nestigmatizovat, být upřímný.

- Všímate si nějakých obtížných oblastí, které jsou podle vás specifické pro práci s romským etnikem?

Podle mě všichni řeší podobné problémy a je to dané spíš komunitou. Komunita ve Vimperku byla specifická tím, že tam muži pásli svoje ženy, ale když na trase otěhotněly, vzali dítě za své. Tím chci říct, že dbali na rodinu. Ve Strakonících zase znám málo romských bezdomovců, protože se o ně většinou komunita postará. U bílých nejsou ty rodinné vazby a hodnoty tak silné, proto je tu hodně bezdomovců bílých.

- Liší se podle vás hodnoty romských klientů od hodnot majoritní společnosti? Jaké jsou?

Myslím, že rodinu mají romští klienti vysoko, ale nevím, co má majoritní společnost. Možná pro někoho jsou to peníze a úspěch. Ale jak jsem říkal, romských bezdomovců je málo, drží více pospolu, a proto si myslím, že největší rozdíl je v hodnotách rodiny.

- Na jakou hodnotu jste nejvíce orientován Vy?

Pro mě je v životě nejdůležitější rodina.

- V jakých hodnotách vidíte největší rozdíly?

Rodina je podle mě důležitá pro obě skupiny, ale určitě je to od člověka, každý je má postavené jinak. Také Rom, který vyrůstá v dětské péči a je odříznutý od komunity, bude mít jiné hodnoty, je to, jak říkám, člověk od člověka.

- Měla na případnou změnu Vašich hodnot sociální práce s romským etnikem?

Neměla. Rodinu jsem měl vždy postavenou vysoko a asi se to na mě nijak nepodepsalo.

- V čem na Vás má práce v sociální oblasti s romským etnikem největší vliv?

Já nevím, neberu je jako Romy. Celkově to má na mě vliv v tom, že je nechci potkávat ve volném čase. Stávalo se mi to hlavně ve Streetworku, práce se mi začala promítat

ve volném čase. Klienti mě oslovovali na ulici, není to jen o Romech, ale celkově o adiktologii. Záměrně dělám práci v jiném městě, než bydlím, chci chránit svoje soukromí.

- Jakou roli hraje svědomí při Vašem rozhodování v etických dilematech?

Po odchodu z práce mám vždy čisté svědomí, takže se podle něj řídím. Nemám pocit, že bych někdy klientovi křivdil. Zároveň máme Operační manuál, který nám dává mantinely, podle kterých se můžeme řídit. Někdy to poruším, ale musím si to odůvodnit. Dělán to, když vidím, že klientovi pravidla nepasují, například klient přišel na sprchu, když nebyl čas k tomu určený, ale šel darovat plazmu. Správně by se měl objednat a jít mezi ostatní klienty, ale udělali jsme výjimku.

- Je pro Vás někdy obtížné dodržování profesních hodnot?

Myslím, že profesní hodnoty dodržuji. Ke klientům i kolegům jsem profesionální a všichni zde dodržujeme určité zásady etiky.

- Nastávají situace, kdy spatřujete rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami?

Žádná se mi teď nevybavuje.

## **Příloha č. 7: Rozhovor s respondentem č. 6**

- Na jaké pozici v zařízení pracujete?

Sociální pracovnice.

- Kolik let působíte v oblasti sociální práce s romskými klienty?

Čtyři roky pracuji v oblasti sociální práce, v Kontaktním centru jsem 3 měsíce, ale romských klientů byla vždy malá část.

- Zúčastnila jste se nějakého vzdělávání, aby pro Vás byla práce s romskými klienty lépe uchopitelná?

Ne, nemám žádné kurzy, které by se týkaly Romů. Vždy mi tam vleze něco, co aktuálně potřebuju víc.

- Co Vás vedlo k práci v tomto oboru?

Prostě mě baví práce s lidmi. V sociální sféře je mnoho rozdílných zaměření, je zde velká variabilita, a to mě na tom baví.

- Předpokládali jste, že zde budete pracovat s Romy?

Ano, předpokládala jsem, že budu pracovat s Romy.

- Kolik procent je ve Vašem zařízení romských klientů?

Cca 30 %, ale někteří klienti jsou míšení, tak se to těžko odhaduje.

- Vidíte nějaké obtížné oblasti, které jsou podle vás specifické pro práci s romským etnikem?

Nemám mnoho zkušeností, tak nemohu úplně posoudit, ale možná je to oblast hledání a udržení si práce, ne na černo. Ale zase na druhou stranu tím, že jsou Romové, už je někdy u zaměstnavatelů problém.

- Jaké by podle Vás měl mít pracovník pracující s touto cílovou skupinou osobnostní předpoklady?

Komunikativnost, schopnost přijímat odlišnost kultur, schopnost nadhledu, empaticnost, předvídavost, důvěryhodnost, být opravdový, být schopný rozpoznat souvislosti.

- Liší se podle vás hodnoty romských klientů od hodnot majoritní společnosti?

Nelze říci globálně, někteří Romové mají stejné nebo podobné hodnoty jako majoritní společnost, někteří ne.

- Jsou podle Vás přece jen nějaké oblasti, ve kterých se přístup liší nejčastěji?

Rozdíly vidím především v přístupu ke vzdělání a výchově dětí a celkově v soudržnosti rodiny.

- Co je pro Vás osobně v životě nejdůležitější?

Hodně důležité je pro mne dělat věci podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a asi nejvíce to vystihuje citát "žij život tak, abys s ním byl spokojený, až budeš na smrtelné posteli". To znamená plnit si své sny, stát si za svými rozhodnutími, nedělat věci jen proto, že je po nás chce někdo jiný atd.

- Předpokládám tedy správně, že svědomí hraje velkou roli i při Vašem rozhodování v etických dilematech?

Svědomí pro mě hraje velkou roli, jak už jsem řekla, snažím se dělat věci podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

- V čem na Vás má práce v sociální oblasti s romským etnikem největší vliv?

Nedokážu posoudit, momentálně mě nic nenapadá nebo je to tím, že s romskými klienty pracuji kratší dobu.

- Má sociální práce s romským etnikem vliv na případnou změnu Vašich hodnot?

Ne, myslím, že nemá.

- Je pro Vás někdy obtížné dodržování profesních hodnot?

Někdy ano, často je to v případech extrémního chování, ať už pozitivního nebo negativního. Někdy mám potřebu jít přes profesní hranice. Například pomoci a zařídit věci i nad rámec pravomocí, nebo naopak při nevhodném chování ukončit spolupráci, vynadat dotyčnému atd.

- Nastávají situace, kdy spatřujete rozdíly mezi osobními a profesními hodnotami?

Někdy ano.

- Dokážete situace blíže popsat?

Například mým velkým tématem je domácí násilí, takže pokud o klientovi vím, že páchá na svém protějšku domácí násilí, hodně vnitřně se sebou bojuji, abych zůstala profesionální, když s klientem jednám.

## **Příloha č. 8: Seznam tabulek a grafů**

Tabulka č. 1: Zkoumaný soubor

Tabulka č. 2: Sociální služby

Tabulka č. 3: Práce s Romy

Tabulka č. 4: Znalosti o Romech

Tabulka č. 5: Motivace k práci v pomáhajících profesích

Tabulka č. 6: Obtížné oblasti práce s Romy

Tabulka č. 7: Nejvýznamnější osobní hodnota, změna hodnot při práci s Romy

Tabulka č. 8: Hodnoty Romů, rozdíly

Tabulka č. 9: Role svědomí

Tabulka č. 10: Profesní hodnoty

Tabulka č. 11: Předpoklady pro práci s Romy

Obrázek č. 1: Kategorie obtížné oblasti práce s Romy

Obrázek č. 2: Hodnoty Romů podle respondentů

Obrázek č. 3: Odlišnosti v hodnotách Romů

Obrázek č. 4: Kategorie profesních a osobních hodnot

Obrázek č. 5: Kategorie předpokladů pro práci s Romy

Obrázek č. 6: Hodnoty



## **Abstrakt**

KRESLOVÁ, M. *Morální profil sociálního pracovníka jako předpoklad kvality sociální práce s romskými klienty ve Strakonících*. České Budějovice 2023. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. Vedoucí práce Šrajer Jindřich, doc. Dr. theol.

**Klíčová slova:** morální profil, morálka, sociální práce, hodnoty, etika, sociální pracovník

Diplomová práce se zaměřuje na morální profil sociálního pracovníka při práci s romskými klienty ve Strakonících. Vymezeny jsou základní pojmy související se zaměřením práce. Blíže je představena morálka, předpoklady pro výkon práce v pomáhajících profesích, srovnání hodnotové orientace většinové společnosti a Romů, a také specifika sociální práce s touto cílovou skupinou. Podobně, jako jsou zde rozlišeny hodnoty, je odlišen i význam etiky v životě většinové společnosti a romského etnika. Hlavního cíle, reflexe morálního profilu sociálního pracovníka jako předpokladu kvality sociální práce spolu s popisem možného střetu hodnot, je dosaženo pomocí přezkumu odborné literatury a výsledků výzkumného šetření. Data byla získána formou polostrukturovaných rozhovorů se šesti informanty, respektive sociálními pracovníky. Rozhovory probíhaly konkrétně ve třech pracovištích ve Strakonících.

## **Abstract**

The moral profile of the social worker as a prerequisite for the quality of social work with Roma clients in Strakonice

**Key words:** moral profile, morality, social work, values, ethics, social worker

The master thesis examines the moral profile of a social worker in the course of working with Roma clients in Strakonice. Fundamental terms related to the focus of the work including morality, prerequisites for performing work in helping professions, comparison of value orientation of the majority society and the Roma population, as well as the specifics of social work with this target group are defined. Furthermore, the meaning of ethics in the life of the majority society and the Roma ethnic group is identified. The main goal, the reflection of the moral profile of a social worker as an indispensable condition for the quality of social work in conjunction with the description of possible confrontation of values, is achieved with literature review and summarization of findings revealed by the individual research. Semi-structured interviews with six social workers were implemented to assemble data. The interviews took place in three workplaces in Strakonice.