

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Olomouc 2023

Karel Dřo

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ  
ANTROPOLOGIE

EVALUACE SLUŽBY TERÉNNÍCH PROGRAMŮ VYBRANÉ  
NEZISKOVÉ ORGANIZACE

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

**Autor:** Karel Dřivo

**Vedoucí práce:** PhDr. Eva Klimentová, PhD.

Olomouc 2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Evaluace služby terénních programů vybrané neziskové organizace*“ vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

V Olomouci dne .....

Podpis .....

## **Poděkování**

Rád bych poděkoval všem respondentům, jež si dali práci a vyplnili dotazník pro mou bakalářskou práci. Velké dík náleží i mé rodině za dlouholetou trpělivost, kterou se mnou měla a za velkou podporu, kterou mi během studia dodávala.

Karel Diro

## Anotace

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Jméno a příjmení:</b>    | <i>Karel Duro</i>  |
| <b>Katedra:</b>             | <i>Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie</i> |
| <b>Obor studia:</b>         | <i>Sociální práce</i>  |
| <b>Obor obhajoby práce:</b> | <i>Sociální práce</i>  |
| <b>Vedoucí práce:</b>       | <i>PhDr. Eva Klimentová, PhD.</i>                              |
| <b>Rok obhajoby:</b>        | <i>2023</i>  |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Název práce:</b>     | <i>Evaluační služby terénních programů vybrané neziskové organizace</i>   |
| <b>Anotace práce:</b>   | <i>Bakalářská práce je zaměřena na evaluaci služby terénních programů obecně prospěšné organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE. Cílem práce je evaluovat spokojenost klientů se službou terénních programů. Dílčím cílem práce bude zjistit, jak hodnotí klienti této organizace romského terénního pracovníka a spolupráci s ním. Metodou práce je kvantitativní výzkum, využitou technikou sběru dat je dotazník. Respondenti jsou převážně Romové, žijící v sociálně vyloučených lokalitách na území ORP Šumperk. Výsledná data z dotazníku ukázala, že většina klientů evaluuje sociální službu terénních programů ve vybraných oblastech výborně a jsou se způsobem poskytování spokojeni. V rámci dílčího cíle bylo zjištěno, že klienti vnímají romského terénního pracovníka pozitivně. Hodnotí ho jako pracovníka, který rozumí problémům, se kterými se potýkají, více než neromský pracovník, a také hodnotí výborně jejich motivaci při spolupráci s ním.</i> |
| <b>Klíčová slova:</b>   | <i>Sociální služby, terénní programy, evaluace, Romové, sociální vyloučení, romský terénní pracovník</i>  |
| <b>Title of Thesis:</b> | <i>Evaluation of the service of outreach programs of a selected non-profit organization</i>   |
| <b>Annotation:</b>      | <i>The bachelor thesis is focused on the evaluation of the service of the field programs of the non-profit organization TOGETHER-JEKHETANE. The aim of</i>  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
|                                       | <i>the thesis is to evaluate clients' satisfaction with the service of outreach programs. A sub-objective of the thesis will be to find out how the clients of this organization evaluate the Roma outreach worker and their cooperation with him. The method of the work is qualitative research, the technique of data collection used is questionnaire. The respondents are mostly Roma living in socially excluded localities on the territory of the Šumperk municipality. The resulting data from the questionnaire showed that the majority of clients evaluate the social service of field programmes in selected areas as excellent and are satisfied with the way it is provided. Within the sub-objective it was found that clients perceive the Roma field worker positively. They rate him as a worker who understands the problems they face more than the non-Roma worker and also rate their motivation to work with him as excellent.</i> |
| <b>Keywords:</b>                      | <i>Social services, field programmes, evaluation, Roma, social exclusion, Roma field worker</i>  |
| <b>Názvy příloh vázaných v práci:</b> | <i>Dotazník k výzkumu</i>  |
| <b>Počet literatury a zdrojů:</b>     | 27   |
| <b>Rozsah práce:</b>                  | 71 s. (77 184) znaků s mezerami)   |

## Obsah

|  |    |
|--|----|
| Úvod.....  | 7  |
| I. TEORETICKÁ ČÁST.....                                    | 9  |
| 1 Sociální služby .....                                    | 9  |
| 1.1 Typologie sociálních služeb .....                      | 10 |
| 1.2 Terénní sociální práce a terénní programy.....         | 12 |
| 1.3 Kvalita v sociálních službách.....                     | 13 |
| 1.4 Standardy kvality v sociálních službách .....          | 15 |
| 1.5 Evaluace v sociálních službách.....                    | 16 |
| 2 Romové.....  | 18 |
| 2.1 Specifika při práci s romskými klienty .....           | 19 |
| 3 Sociální vyloučení .....                                 | 22 |
| 3.1 Sociálně vyloučené lokality .....                      | 23 |
| 4 SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s. ....                          | 26 |
| 4.1 Popis organizace.....                                  | 26 |
| 4.2 Základní činnosti organizace .....                     | 27 |
| 4.3 Terénní programy SPOLEČNĚ-JEKHETANE v Olomouckém kraji | 28 |
| II. EMPIRICKÁ ČÁST.....                                    | 31 |
| 5 Cíl výzkumu.....   | 31 |
| 5.1 Výzkumná otázka .....                                  | 31 |
| 5.2 Výzkumná metoda .....                                  | 32 |
| 5.3 Výzkumný soubor .....                                  | 32 |
| 5.4 Operacionalizace otázek do dotazníku.....              | 33 |
| 5.5 Vyhodnocení výzkumu.....                               | 39 |
| 5.6 Interpretace výsledků.....                             | 52 |
| 6 Diskuse .....  | 57 |
| Závěr .....  | 60 |
| Seznam použité literatury a zdrojů.....                    | 62 |
| Seznam grafů.....  | 64 |
| Seznam tabulek.....  | 65 |
| Seznam zkratk.....   | 67 |
| Přílohy.....   | 68 |

## Úvod

Důvodů, proč jsem si vybral zrovna toto téma jako námět na bakalářskou práci, je několik. Prvním z nich je ten, že pracuji několik let jako terénní sociální pracovník v obecně prospěšné společnosti ve vyloučených lokalitách, a to převážně s romskými klienty. Zajímá mě tedy, jak tito klienti, se kterými v rámci poskytované služby spolupracuji, službu hodnotí. Dalším důvodem a také dílčím cílem této práce je zjistit a zhodnotit, jak zmiňovaní klienti hodnotí spolupráci s romským terénním pracovníkem, respektive se mnou. **Cílem této bakalářské práce tedy bude evaluace terénních programů organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s.** s dílčím cílem zjistit, jak hodnotí klienti terénních programů SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s. romského pracovníka a spolupráci s ním.

Kolegové mě často oslovují s dotazem, jak mě klienti hodnotí a zda mám díky svému původu nějaký vliv na jejich motivaci při plnění stanovených cílů. Všeobecně se předpokládá, že práce romského pracovníka v lokalitách je mnohem plodnější a pro klienty motivující. Provedeným výzkumem se pokusím tuto domněnku ověřit. Výsledná data mohou být použita při revidování standardů kvality dané sociální služby nebo jako zdroj informací pro začínající romské pracovníky, jež se mohou s obdobnými dotazy setkávat.

Práce bude rozvržena na dvě hlavní části. První, teoretická, která je rozdělena do čtyř bloků, seznámí čtenáře s pojmy týkající se sociální služby, typologie sociálních služeb, terénní sociální práci a terénními programy, kvalitou v sociálních službách, standardy kvality v sociálních službách a evaluací v sociálních službách.



Ve druhém bloku se budu věnovat vymezením pojmů Romů a specifikům při práci s romskými klienty. Ve třetím bloku se budu věnovat pojmům, které jsou zaměřené na sociální vyloučení a sociálně vyloučené lokality. V posledním bloku se budu věnovat popisu organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE, základními činnostmi organizace a terénními programy SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s.

Ve druhé části, empirické, představím cíl výzkumu, výzkumné otázky, výzkumné metody, výzkumný soubor, operacionalizaci otázek do dotazníku, vyhodnocení výzkumu a interpretaci výsledků. V poslední části této práce se budu věnovat diskusi a závěru.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

Ve své bakalářské práci se budu věnovat evaluaci terénních programů, je tedy třeba na začátek čtenářům představit, co to vlastně sociální služby jsou a jak se dělí. Dále co jsou to terénní programy a terénní sociální práce. V závěru prvního bloku se budu věnovat interpretaci pojmu standardy kvality v sociálních službách a evaluaci, kterou budu provádět v empirické části.

## 1 Sociální služby

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, definuje v § 3 sociální službu jako *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“*

Slovník sociální práce (Matoušek, 2003, s. 214) uvádí, že sociální služby jsou *„všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientského života, případně i ochrana zájmů společnosti.“* Sociální služby tedy pomáhají lidem žít běžný život – pomáhají jim pracovat, nakupovat, starat se o domácnost nebo třeba navštěvovat školy aj. Všeobecně směřují k udržení společensky nastavené kvality a důstojnosti života (Hanuš, P., & Kolářová, I. 2007, s. 6).

Poskytovaná sociální služba musí vycházet z individuálně určených potřeb lidí, musí na ně aktivně působit, podporovat je v rozvoji jejich samostatnosti, motivovat je k činům, které nepovedou k závislosti na sociální službě nebo k prohlubování nepříznivé sociální situace. V neposlední řadě také napomáhá k sociálnímu začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu

osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod člověka (Molek, 2011, s. 12).

Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám nebo i skupinám obyvatel. Mezi nejpočetnější skupiny uživatelů těchto služeb patří senioři, rodiny s dětmi, lidé se zdravotním postižením nebo lidé, kteří žijí na okraji společnosti (Hanuš, P., & Kolářová, I. 2007, s. 6).

## 1.1 Typologie sociálních služeb

Podle § 32 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální služby také rozdělujeme dle několika hledisek, nejčastěji to je charakter činnosti, místo poskytování služby, cílová skupina, místo poskytování služby nebo délka trvání (Kozlová, 2005, s. 24).

**Sociální poradenství** poskytuje jedinci nezbytné informace, které si klient vyžádá a jež vedou k řešení jeho problému (Matoušek, 2003, s. 151). Sociální poradenství je v základu součástí všech druhů sociálních služeb. Mezi odborné sociální poradenství patří manželské a rodinné poradny, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a v neposlední řadě sociální práce s osobami společensky nepřizpůsobenými (MPSV, 2022). V širším smyslu sociální poradenství klientovi napomáhá k tomu, *„aby prozkoumal svoje přednosti, resp. slabá místa, a našel strategie ke zlepšení kvality svého života.“* (Matoušek, 2003, s. 151). Sociální poradenství je klientům zásadně poskytováno bezplatně (MPSV, 2022).

**Služby sociální péče** podle § 38 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mají za úkol pomáhat osobám, které jsou sociálně nebo zdravotně znevýhodněny, zapojovat se do společenského života, pomáhat jim překonávat každodenní problémy, podpořit žití v jejich přirozeném prostředí nebo jim zajistit prostředí, ve kterém by mohli důstojně žít (MPSV, 2022). Matoušek (2003, s. 202) je charakterizuje jako služby, které podporují soběstačnost klientů k plnění základních životních potřeb. Těmito potřebami se rozumí zajištění stravy a bydlení, údržby domácnosti, základní hygieny nebo kontaktu se společenským prostředím. Cílem sociální péče je posílit nebo nahradit soběstačnost osob ztracenou s ohledem na zhoršený zdravotní stav. Jsou to zejména pečovatelské služby, asistenční služby, osobní asistence nebo třeba raná péče.

**Služby sociální prevence** podle § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů *„napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“*

Mezi služby sociální prevence patří např. raná péče, azylové domy, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra nebo třeba terénní programy (MPSV, 2022).

## 1.2 Terénní sociální práce a terénní programy

Terénní sociální práce je jednou z metod sociální práce, která je zaměřená na pomoc lidem nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci nebo lidem žijícím v sociálně vyloučených lokalitách (MPSV, 2023). Matoušek (2003, s. 242) dodává, že jde o sociální práci s rizikovými jedinci nebo skupinami, kterou sociální pracovníci vykonávají v jejich přirozeném prostředí. Součástí terénní sociální práce je navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality nebo třeba shrnutí poznaných informací o příčinách, intenzitě a charakteru nepříznivé sociální situace cílové skupiny. Podle Matouška (2003, s. 242) cílem terénní sociální práce může být i „*napojení klientů na jiné specializované služby.*“

Podle Agentury pro sociální začleňování (online, 2022) je terénní sociální práce charakteristická vyšším počtem uživatelů nebo častějším výskytem krátkodobých spoluprací pracovníka s uživatelem. Podle Matouška (2003, s. 242) pak v optimálním případě může vliv poskytované terénní sociální práce pozitivně působit na rizikové chování klientů.

Podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je terénní sociální práce realizována prostřednictvím terénních programů. Terénní programy jsou tímto zákonem vymezeny jako terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženy. Cílem této služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Tato služba může být klientům poskytována anonymně. Služba obsahuje tyto činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Terénní programy se vhodně doplňují s dalšími sociálními službami jako např. azylovými domy nebo nízkoprahovým zařízením. Pracovníci terénních programů pak spolupracují s dalšími institucemi, které se mohou podílet na pozitivním výsledku při řešení klientských problémů (Agentura pro sociální začleňování, online 2022).

### 1.3 Kvalita v sociálních službách

Cílem této bakalářské práce je evaluovat spokojenost klientů se službou terénních programů vybrané neziskové organizace, kde budu do určité míry zjišťovat také kvalitu poskytované služby, je tedy namístě tento pojem čtenářům přiblížit.

Kvalita vypovídá o určité vlastnosti či hodnotě objektu (Holasová, 2014, s. 18). Kvalita má mnoho definicí, jednou z nich může být, že *„kvalita je souhrn vlastností, jimiž se určitý jev nebo věc jako celek odlišuje od jiného“* (Bednář, 2012, s. 35). V pojetí kvality od Merchel, kterého cituje Holasová (2014, s. 18), má kvalita čtyři významy:

- Deskriptivně analytická rovina – neutrálně popisuje povahu předmětu.
- Normativní rovina – hodnocení je vytvářeno na základě požadavků, cílů či očekávání. Podle určité škály se pak stanovují kritéria hodnocení a kvality.
- Evaluativní rovina – hodnotící proces, kde se ověřují předměty a dochází se k výsledku podle stanovených měřítek.
- Rovina orientovaná na jednání – na základě požadavků z jednání usiluje o zlepšování kvality.

V každodenním běžném životě však nejsou tyto roviny rozlišovány a něco hodnotíme spíše jako špatné nebo dobré. Je-li pro nás v našem životě cosi dobré či vynikající, označujeme to jako kvalitní. Takto významově kvalitní výrobek nebo službu jsme zpravidla ochotni ocenit např. tím, že za výrobek nebo službu zaplatíme více peněz (Holasová, 2014, s. 18).

Abychom mohli kvalitu nějak vyjádřit, tak ji musíme popsat, k čemuž využíváme určité ukazatele kvality. Na základě těchto ukazatelů pak můžeme určit kvalitu služby či výrobku (Holasová, 2014, s. 19). Těmito ukazateli v sociálních službách pak jsou hlavně etické a normativní aspekty (Holasová, 2014, s. 22).

Jednou z klíčových vlastností každé poskytované sociální služby je kvalita, která zásadním způsobem ovlivňuje úroveň poskytované služby klientovi. Čím vyšší je kvalita poskytované služby, tím účinněji a lépe se daří organizaci, která službu poskytuje, uspokojovat potřeby klientů (Molek, 2011, s. 53). Kvalitní služba musí být poskytována všem bez rozdílu stejně, nicméně různé skupiny lidí mají odlišné pohledy na to, jak kvalita vypadá. Záleží na názorech a hodnotách, které příjemce dané služby vyznává (Holasová, 2014, s. 22).

Kvalita poskytované sociální služby závisí nejen na personálu, ale také na tom, jakým způsobem personál služby poskytuje (Molek, 2011, s. 53). Podle § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů musí být poskytování sociální služby závislé na těchto hodnotách: **lidská důstojnost, individuálně určené potřeby, aktivita, samostatnost, sociální začleňování, kvalita a dodržování lidských práv a svobod.**

Kvalita sociální služby se podle Holasové (2014, s. 32-33) odvíjí od spokojenosti klienta, reakcí na jeho potřeby, bezpečí, odbornosti

poskytované služby, dostupnosti apod. Proto rozlišujeme pět měřítek kvality služeb:

- Prostředí
- Spolehlivost
- Vstřícnost
- Způsobilost
- Empatie

Významným ukazatelem kvality dané sociální služby je míra souladu se standardy kvality sociálních služeb, které budou definovány v následující kapitole.

#### **1.4 Standardy kvality v sociálních službách**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vymezuje standardy kvality v § 99 jako soubor kritérií, „jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“. Matoušek (2011, s. 225) informuje, že tato kritéria mohou být zakotvena v zákoně, interních předpisech poskytovatele služeb nebo přímo v provozním řádu konkrétní instituce. Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v příloze č. 2 člení standardy kvality sociálních služeb do 3 částí:

- Personální – kvalifikace, praxe, podmínky pro odborný růst...
- Provozní – vybavení budovy, technika, hygienické, stravovací a ubytovací možnosti...
- Procedurální – přijímací procedura, vedení dokumentace, provozní řád...



Smyslem standardů kvality sociálních služeb je zaručit, aby poskytování sociální služby chránilo a respektovalo práva nejen uživatelů, ale také pracovníků, kteří službu poskytují (Holasová, 2014, s. 72).

Standardy kvality sociální služby se týkají všech sociálních služeb, proto jsou formulovány obecně. „V ideálním případě se procesu vytváření standardů kvality sociální služby účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb“ (Matoušek, 2011, s. 225).

## 1.5 Evaluace v sociálních službách

„Ve vědeckém pojetí je evaluace chápána jako hodnocení, které s pomocí exaktních metod stanovuje kvalitu a efektivitu určitých programů, procesů, dosahovaných výsledků a efektů, činností zúčastněných objektů“ (Průcha, Veteška, 2012, s. 98). Podle Smutka (2014, s. 197) evaluace obsahuje systematický sběr informací vedoucí ke kontrole kvality, efektivity a účinnosti práce.

Evaluace v praxi sociální práce může být rozdělena na sumativní nebo formativní evaluaci. Sumativní evaluací zjišťujeme, zda služba dosáhla stanoveného cíle a byla efektivní. Oproti tomu formativní evaluace bývá využívána za účelem zkvalitnění a zlepšení procesu (Smutek, 2014, s. 197).

V pojetí Sklenáře (2002, s. 10-11) pak evaluaci chápeme jako kontrolu se striktním přístupem. Další variantou tohoto pojmu v kontextu sociálních služeb může být hodnocení jako cenný stimul vedoucí k rozvoji nebo žádoucí změně. Malík Holasová (2014, s. 22) konstatuje, že hodnocení poskytované sociální služby z profesního hlediska je obtížně měřitelné vzhledem k nesnadné formulaci příčin a komplexnímu posouzení situace.

Dvořáčková (2012, s. 90) dodává, že evaluace v sociální službě, která je

definována standardy kvality sociální služby, může být vhodnou variantou k tomu, abychom si podle ní ověřovali, zda jsou tyto standardy kvality naplňovány a jakým způsobem, a zda je v ní dosahováno stanovených cílů. Smutek (2014, s. 197) v této souvislosti zdůrazňuje, že u hodnocení sociální služby je podstatným termínem kvalita poskytování, která se odvíjí od požadavků klienta.

Na základě zjištěných informací budu dále v této práci aplikovat evaluaci jako variantu, ve které budu ověřovat naplňování standardů kvality sociální služby terénních programů. Provedeným výzkumem, který budu realizovat v rámci empirické části zjistím, jak klienti poskytovanou sociální službu evaluují.

## 2 Romové

Ve druhém bloku své bakalářské práce se budu věnovat výkladu dvou dílčích témat. Romům a specifikům při práci s romskými klienty. Pojmy jsem vybral záměrně v návaznosti na stanovený cíl této práce, kdy budu zjišťovat, jak klienti hlásící se k romskému etniku evaluují poskytovanou sociální službu.

Označení slova Rom, jak uvádí Nečas (1999, s. 11-15) pramení ze slova Dom, jež označovalo jednu z vrstev obyvatelstva Indie. V minulosti byla tato etnická skupina obyvatel ČR a na Slovensku označována jako „cigáni“ nebo „cikáni“. V roce 1971 se však na prvním světovém romském kongresu dohodlo, že se všichni příslušníci hlásící se k této etnické skupině obyvatel, budou nazývat Romové.

Slovník sociální práce (Matoušek, 2003, s. 190) vymezuje Romy jako největší etnickou menšinu v ČR. Přesný odhad jejich počtu je nemožný, protože neexistuje jiný systém evidence než sčítání lidu. Při sčítání lidu z roku 2021 se za Romy deklarovalo pouze 4458 občanů a jako mateřský jazyk romštinu uvedlo 4280 občanů (ČSÚ, 2021). Zajímavou poznámkou v této souvislosti je také informace, že zvolený mateřský jazyk romštinu v kombinaci s jiným mateřským jazykem uvedlo 23 822 občanů (ČSÚ, 2021).

Ze zprávy o stavu romské menšiny (2020, s. 60) však vyplývá, že dle kvalifikovaných odhadů na území České republiky žije téměř 250 000 Romů. Důvodů nízkých oficiálních hlášení se k romské národnosti může být několik, hlavním z nich je podle Řičana (1998, s. 35) negativní zkušenost pramenící z minulosti.

Zmiňovaný předpoklad o počtu Romů, kteří žijí na území České republiky je však založený na kvalifikovaném odhadu odborníků, kteří dodávají,

že vychází z nedostatečných dat o této etnické skupině a také z velice problematického sběru takto citlivých údajů (zpráva o stavu romské menšiny, 2020, s. 60).

Podle zákona č. 273/2001 Sb., o právech národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se považuje za Roma ten, kdo se přihlásí k romské národnosti. Tedy hlásí se k romskému etniku, je nositelem romské kultury a užívá romský jazyk. Říčan (1998, s. 13) poukazuje na to, že Rom má také charakteristickou pigmentaci kůže s typickou barvou vlasů.

Z výše uvedených informací, jak uvádí Frištenská, Štarková & Víšek (2022, s. 9-10) je ale velmi těžké vymezit, kdo vlastně etnická skupina Romů v ČR je a kdo k ní patří.

Pro účely své bakalářské práce budu za Roma považovat respondentu, který se cítí jako Rom a k romskému etniku se hlásí.

## 2.1 Specifika při práci s romskými klienty

*„Klíčovou hodnotou je v sociální práci s příslušníky jakékoliv menšinové skupiny víra v důstojnost a hodnotu každého člověka, a to bez ohledu na jeho tělesnou konstituci, kulturní, národnostní, náboženskou, sociální, ekonomickou nebo jinou odlišnost“* (Navrátil, 2003, s. 206).

Navrátil (2003, s. 202-203) uvádí, že páteř sociální práce s příslušníky romské komunity má být založena na adekvátní znalosti kulturních charakteristik (tradic, hodnot, norem atd.) a také na *„znalosti důsledků zkušenosti dané menšiny se znevýhodněním.“* (Navrátil, s. 202). Podle Říčana (2000, s. 127) totiž Romové žijí v chronickém stresu z dehonestující historie. Tento stres ovlivňuje veškeré jejich citění, prožívání a jednání

způsobem, který si musí sociální pracovník uvědomovat. Jde vlastně o strach, „který se během mnoha generací stal jejich druhou přirozeností“ (Říčan, 2000, s. 127). Nechápe-li tento strach, špatně rozumíme jednání Romů a chybně jej interpretujeme. V této souvislosti také Navrátil uvádí, že „bez snahy o obeznámení se s těmito a dalšími okolnostmi světa menšinového klienta existuje značné riziko, že intervence bude kontraproduktivní“ (Navrátil, 2003, s. 203).

Sociální pracovník by měl být schopen vnímat a pomáhat těmto klientům při řešení jejich problémů, kterým musí tito obyvatelé čelit. Musí být blíže seznámen se širokou škálou teorií, které vysvětlují institucionální, komunitní a individuální komunitní a organizační chování lidí ve většinové společnosti (Navrátil, 2003, s. 204).

V tomto ohledu je důležitá zmiňovaná znalost kultury, vzniku a působení mýtů a stereotypů, systémů sociálního zabezpečení nebo legislativního systému společnosti. Jak Navrátil (2003, s. 204) uvádí, právě v této znalosti jsou často „zacomponovány bariéry institucionalizované diskriminace.“

Matoušek (2003, s. 186) dodává, že znalost dané kultury obnáší i seznámení se s jejich žebříčkem hodnot, který předepisuje např. ženskou a mužskou roli, jaké cíle má mít výchova dětí, jakou míru má mít solidarita mezi členy rodiny anebo třeba kdo všechno je vnímán jako člen rodiny.

Říčan (2000, s. 128) popisuje, že musíme při práci s romskými klienty postupovat trpělivě a opatrně. Důležité je také pravidelně vysílat signály, které je ujistí, že se nás nemusí obávat. Vhodné je také podle Navrátila (2003, s. 203) vkládat větší význam nonverbální komunikaci a větší expresivitě.

Podle Říčana (2000, s. 127) Romové totiž stereotypně vnímají neroma jako potencionálního nepřítele, který je jimi však viděn jako ten, který má nad

nimi převahu ve společenské pozici, je ten vzdělanější apod.

Doporučená je tedy účinná komunikace se záměrem zaujmout romského klienta pro krátkodobější cíl (Říčan, 2000, s. 128). Podle Navrátila (2003, s. 202-203) je důležité se při práci s romským klientem věnovat těmto hodnotám:

- Kulturní oblast – postavení muže a ženy, hodnota svobody, úcty, rodiny.
- Sociální oblast – význam neverbální komunikace, pochopení celkové situace.
- Politická oblast – nedůvěra vůči správním orgánům společnosti (policie, úřady, soudy), levicová orientace (důraz kladen na sociální jistoty).

Podle Navrátila (2003, s. 204) z uvedených informací tedy vyplývá, že sociální pracovník by měl při práci s romským klientem disponovat doporučenými znalostmi o tomto etniku. V tomto ohledu nevzdělání pracovníci nejen terénních programů, kteří v romských komunitách působí, svým jednáním komunitě nebo jedinci nepomáhají a jejich práce se stává neprofesionální a zcela neefektivní.

### 3 Sociální vyloučení

Termín sociální vyloučení a sociálně vyloučené lokality. To je předposlední blok teoretické části, o kterém ve své práci budu psát. Jde o přímá témata, která se pojí k cíli této práce. Objasněním těchto pojmů čtenářům přiblížím složení skupiny klientů, kteří budou v empirické části vyplňovat dotazníkové šetření.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 3 písmena f) uvádí, že *„pro účely tohoto zákona se rozumí sociálním vyloučením vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace“*. MPSV dodává, že za sociálně vyloučené se považují osoby či skupiny osob, které se nacházejí v situaci charakterizované trvalou nebo dlouhotrvající deprivací týkající se především dosažitelnosti zdrojů, možnosti volby nebo bezpečí a moci, jež jsou nutné pro to, aby dosáhly slušné životní úrovně a mohly si užívat svých občanských, hospodářských, kulturních, politických a sociálních práv (MPSV, online, 2023).

Podle Matouška (2008, s. 205–206) termín sociální vyloučení označuje nedostatečný přístup jednotlivce, nebo skupiny osob ke společenským institucím zajišťujícím zdraví, vzdělání, ochranu a základní blahobyt. Podle něj se může sociální vyloučení měnit v čase a mít různou úroveň. Navrátil (2003, s. 32) však dodává, že termín sociální vyloučení nemá jednoznačnou interpretaci. V různých národních kontextech jsou tomuto pojmu přikládány různorodé významy.

Podle Navrátila (2003, s. 32) může být sociální vyloučení chápáno jako bariéra, která jednotlivci nebo skupině jedinců znemožňuje participovat na některém ze čtyř systémů společnosti. Prvním z těchto systémů je pracovní trh, druhým demokratický právní systém, dalším rodinné a

komunitní systémy a poslední je sociální stát. Tyto systémy se podle něj vzájemně doplňují a jsou komplementární. Matoušek (2008, s. 206) dodává, že dlouhodobý pocit, kdy je člověku zneprístupněno místo ve společnosti, je zdrojem dlouhotrvajícího stresu, který může prohlubovat hlavně sociální propast s běžnou populací.

Mezi příčiny sociálního vyloučení patří nedostatečný příjem, nízké sebevědomí, nedostatečné sociální dovednosti, nízké vzdělání, vysoký věk nebo např. nefunkčnost rodiny (Matoušek, 2008, s. 206).

### **3.1 Sociálně vyloučené lokality**

Sociálně vyloučené lokality mohou být tvořeny jedním nebo více domy, ubytovny, ulicemi nebo celými čtvrtěmi. V posledních letech vznikají v mnoha českých městech i obcích a mnohdy ovlivňují celkovou sociální situaci daného okolí. Každá taková lokalita je svou velikostí, charakterem a hloubkou problémů, sociální strukturou, historií či přístupem úřadu specifická (Nedělníková a kol., 2008, s. 65).

Tyto lokality jsou obývány jednotlivci nebo rodinami s nejnižšími příjmy, kteří jsou vesměs dlouhodobě nezaměstnaní a závislí na sociálních dávkách (Nedělníková a kol., 2008, s. 65). Lidé v nich mají zkomplikovaný přístup ke společenskému životu, ale i k institucionální pomoci (Agentura pro sociální začleňování, 2023).

Nejčastěji jde o místa, kam jsou vystěhováváni nespolehliví a neplátcí nájemníci, jež jsou považováni za problémové (Nedělníková a kol., 2008, s. 65). Život v sociálně vyloučených lokalitách může být pro jejich obyvatele frustrující a za daných podmínek si sami často nejsou ani schopni pomoci, respektive nevědí jak. Společenské normy a prostředí se pro ně stávají



neznámým polem. Žijí v pocitu strachu a ohrožení z nových věcí nebo změn. V rámci těchto společenství hovoříme o vzniku odlišných hodnot a pravidel od těch většinových. Tito obyvatelé však netvoří homogenní celek, ale pouze vnitřně vysoce diferencovanou skupinu (Nedělníková a kol., 2008, s. 65).

Děti vyrůstající v těchto lokalitách automaticky přejímají nastavené modely jednání a celá situace se tak mezigeneračně předává (Nedělníková a kol., 2008, s. 66).

Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit postupně získávají ale i přijímají pozici nejhůře postavených lidí ve společnosti. Návrat do běžné společnosti je pro takové lidi mnohdy bez šance (Nedělníková a kol., 2008, s. 66).

Uvedené problémy sociálně vyloučených lokalit přesahují jejich hranice a dochází k omezování rozvoje i mimo tyto oblasti. V těchto oblastech také rostou výdaje spojené se sociálním zabezpečením obyvatel a velmi často dochází ke konfliktům, které zvyšují napětí ve společnosti a prohlubují předsudky na obou stranách (Nedělníková a kol., 2008, s. 65-66).

Podle Nedělníkové a kol. (2008, s. 65) je pro sociální práci ve vyloučených lokalitách významná znalost těchto specifik a její celkové zohlednění při práci v lokalitě. Z doporučení MVČR je zřejmé, že řešení společenského problému sociálně vyloučených lokalit, a hlavně dětí v nich žijících, je absolutní prioritou sociálního státu (Ministerstvo vnitra ČR, online, 2023).

Přímá sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách je nejúrodnější v případech, kdy nejčastěji terénní sociální pracovníci působí v lokalitách naprosto přirozeně a klientům těchto lokalit je jasné jejich poslání, možnosti a cíle spolupráce (Nedělníková a kol., 2008, s. 65). Vhodná a účinná je také spolupráce s ostatními organizacemi v rámci sociální sítě, která je tvořena nejčastěji státními, samosprávnými a nevládními organizacemi, které v

sociálně vyloučených lokalitách působí (Nedělníková a kol., s. 2008, s. 73).

Navrátil (2003, s. 36-40) uvádí, že sociální práce ve vyloučených lokalitách však nedisponuje jednoznačně vhodným modelem sociální práce. Podle něj však jedním z funkčních modelů je zmocňování (empowerment). Sociální práci zaměřenou na zmocňování můžeme chápat jako *„posilování jednotlivců, skupin a komunit, aby byli více schopni kontrolovat svou životní situaci cestou svépomoci a vlastních aktivit.“* (Navrátil, 2003, s. 36). V této souvislosti je vhodné také ověřovat si funkčnost těchto postupů a v případě potřeby se je nebát měnit.

## 4 SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s.

V posledním bloku teoretické části práce seznámím čtenáře s organizací SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s., neboť právě s názorem klientů sociální služby terénních programů této organizace budu v empirické části pracovat. Prvně organizaci, ve které pracuji, představím a následně se zaměřím na základní činnosti organizace a podrobněji představím sociální službu terénních programů.

### 4.1 Popis organizace

*„Organizace SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o. p. s. usiluje o rovné šance pro romskou menšinu v majoritní společnosti prostřednictvím poskytování sociálních služeb a jiných doprovodných aktivit, v rámci Moravskoslezského a Olomouckého kraje“ (webové stránky organizace, 2023).*

Z výroční zprávy zjistíme (2021, s. 6), že organizace byla založena v roce 1998 skupinou romských a neromských aktivistů žijících v Ostravě jako občanské sdružení. Základní iniciativou pro založení organizace byla snaha podporující rovný přístup romských dětí ke vzdělávání a boj za rovné šance pro romskou menšinu žijící v majoritní společnosti. Později se organizace transformovala v obecně prospěšnou společnost.

Tato obecně prospěšná společnost je poskytovatelem registrovaných sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které jsou uvedeny v kapitole níže. Vedle těchto hlavních činností realizuje i různě zaměřené aktivity a projekty, jejichž cílem je pomáhat nejen cílové skupině. Za dobu od jejího založení prošla organizace formujícím vývojem do dnešní

podoby, kdy působí v Moravskoslezském kraji, a od roku 2008 i v kraji Olomouckém (výroční zpráva organizace, 2021).

Pro účely této bakalářské práce budu dále čtenáře podrobněji seznamovat s pobočkou v Olomouckém kraji, konkrétně pracovištěm určeným pro občany ORP Šumperk. Správní obvod obce s rozšířenou působností Šumperk sčítá celkem 36 obcí (ČSÚ, 2023).

## **4.2 Základní činnosti organizace**

Jak už jsem zmínil, obecně prospěšná organizace SPOLEČNĚ – JEKHETANE poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách veřejnosti několik sociálních služeb, doprovodných aktivit a projektů. Z registru sociálních služeb se dozvíme, že sociální služby a doprovodné aktivity poskytuje v těchto krajích následovně (registr sociálních služeb, 2023):

### **V Moravskoslezském kraj**

- Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (3 střediska)
- Odborné sociální poradenství – Občanská poradna (2 pobočky)
- Terénní programy (2 pobočky)
- Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi (KLUB-KO)

### **V Olomouckém kraj**

- Odborné poradenství – Občanská poradna
- Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi (KLUB-KO)
- Terénní programy

### 4.3 Terénní programy SPOLEČNĚ-JEKHETANE v Olomouckém kraji

Posláním pracovníků sociální služby terénních programů je pomáhat osobám v nepříznivé sociální situaci nebo osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou jím ohroženy. Cílem činnosti pracovníků je předcházet sociálnímu vyloučení osob nebo jim pomáhat při jejich začleňování do společnosti (výroční zpráva organizace, 2021). Mimo jiné usilují o to, aby byl uživatel sociální služby znalý svých práv a povinností, byl samostatný, měl přístup k běžným službám ve společnosti, a byl zodpovědný za své jednání (webové stránky organizace, 2023).

Sociální služba je poskytována osobám starším 16 let, které žijí v sociálně vyloučených komunitách na území ORP Šumperk a ocitly se v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivou sociální situací se rozumí nezkušenost nebo problém související s některou z těchto oblastí: nedostatečné nebo absence vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, žije na ubytovně nebo v bytě ve špatném technickém stavu, nemá praktického lékaře a není mu poskytována lékařská péče, anebo nemá sociální vazby na rodinu a blízké okolí (webové stránky organizace, 2023).

Terénní programy organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s. mají v rámci ORP Šumperk 2 zázemí, v nichž je sociální služba poskytována. Je to město Šumperk a Hanušovice (registr sociálních služeb, 2023). V Šumperku je služba poskytována v kanceláři na Hlavní třídě 13/3 ve 2. patře. V Hanušovicích je služba poskytována od roku 2022 v městem vybudovaném multifunkčním centru sociálních služeb na adrese Školní 199 (webové stránky organizace, 2023). V roce 2021 pracovali v této sociální službě 3 sociální pracovníci na plný úvazek (výroční zpráva organizace, 2021).

Individualita sociální služby terénních programů organizace SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o.p.s. pak tkví především v tom, že terénní pracovníci spolupracují převážně s obyvateli, kteří se hlásí k romskému etniku a žijí ve vyloučených lokalitách na území ORP Šumperk (interní standardy kvality, 2022).

#### Shrnutí teoretické části:

Sociální služby pomáhají žít lidem běžný společenský život. Mohou být poskytovány jednotlivcům, rodinám nebo i skupinám obyvatel. Sociální služby dělíme na 3 základní druhy: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Terénní sociální práce je poskytována prostřednictvím terénních programů a spadá do odvětví sociální prevence. Je poskytována v přirozeném prostředí klientů, kteří vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženi.

Aby byla sociální služba terénních programů poskytována potřebným klientům co možná nejlépe, zaměřujeme se na kvalitu jejího poskytování. Kvalitu v sociálních službách upravuje § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Ten stanovuje hodnoty, na kterých musí být každá sociální služba vystavěna. Mezi tyto hodnoty patří např. dodržování lidských práv, pomoc při sociálním začleňování aj. Kvalita v sociálních službách nás de facto také informuje o tom, zda je služba poskytována dobře či špatně, a v jistém směru určuje budoucí vývoj každé sociální služby. Každá sociální služba musí dle § 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů disponovat souborem standardů kvality v sociálních službách. Smyslem standardů kvality je

zaručit, aby poskytování sociální služby chránilo a respektovalo práva nejen uživatelů, ale také pracovníků, kteří službu poskytují.

Evaluaci v sociálních službách rozumíme jako hodnocení, které je cenným stimulem vedoucí k rozvoji nebo žádoucí změně. Evaluaci tak můžeme vnímat podle Dvořáčkové (2012, s. 90) jako variantu k ověřování standardů kvality konkrétní sociální služby.

Romové jsou v České republice nejpočetnější etnickou menšinou. Sociální práce s tímto etnikem si vyžaduje znát určitá specifika, neboť právě znalost o tomto etniku určuje následné výsledky při poskytování sociální služby.

Obecně prospěšná společnost SPOLEČNĚ-JEKHETANE nejen na území ORP Šumperk poskytuje právě Romům, kteří žijí v sociálně vyloučených lokalitách, 3 sociální služby. Jednou z nich jsou terénní programy. Sociální služba terénních programů je poskytována jedincům starším 16 let, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci nebo jsou touto situací ohroženi.

Všechny uvedené informace v teoretické části, které jsem čerpal z odborných zdrojů, budu následně používat a propojovat s empirickou částí této práce, která následuje na další stránce.

## II. EMPIRICKÁ ČÁST

V empirické části seznámím čtenáře s výzkumným šetřením, které bude realizováno s klienty terénních programů organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o. p. s. V této části mé bakalářské práce podrobně informuji čtenáře s cílem výzkumu, výzkumnou otázkou, dále s použitou výzkumnou metodou, představím výzkumný soubor, operacionalizaci otázek do dotazníku, prezentuji vyhodnocení výzkumu a interpretuji výsledky výzkumu.

### 5 Cíl výzkumu

Cílem bakalářské práce je **evaluovat spokojenost klientů se sociální službou terénních programů obecně prospěšné organizace SPOLEČNĚ – JEKHETANE**. Jako dílčí část výzkumu jsem stanovil za cíl zjistit, **jak hodnotí klienti zmiňované sociální služby terénního pracovníka romského původu a spolupráci s ním**. V teoretické části jsem čtenáře informoval o tom, že v rámci ORP Šumperk spolupracujeme převážně s klienty romského původu staršími 16 let, kteří žijí v sociálně vyloučených lokalitách nebo jsou sociálním vyloučením ohroženi. Sociální službu budou v rámci výzkumu evaluovat převážně tito klienti.

#### 5.1 Výzkumná otázka

V rámci stanoveného výzkumu jsem si stanovil dvě výzkumné otázky, které vyplývají z cíle práce.

Výzkumná otázka č. 1:

**Jak hodnotí klienti službu terénních programů organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE?**

Výzkumná otázka č. 2:

**Jak hodnotí klienti romského terénního pracovníka a spolupráci s ním?**



## 5.2 Výzkumná metoda

Pro svůj výzkum jsem si zvolil kvantitativní přístup. Ten je podle Hendla a Remra (2017, s. 26) charakteristický pro své paušální užití v populaci, a oproti kvalitativnímu přístupu se zaměřuje na větší počet zkoumaných osob a na sběr méně informací. Metodou v sociální a kulturní antropologii se rozumí záměrný a promyšlený postup, jehož úkolem je sběr a následné zpracování získaných etnografických informací (Soukup, 2014, s. 77). Jako nástroj sběru dat jsem zvolil dotazník, který bude obsahovat otázky s odpověďmi především uzavřenými. U některých otázek však nechám odpověď i polootevřenou, případně otevřenou. Dotazník podle Hendla a Remra (2017, s. 27) je vhodnou variantou pro evaluaci sociální služby.

Takto vypracovaný dotazník bude rozdán mezi všechny klienty sociální služby terénních programů. O distribuci dotazníků se postará tým pracovníků sociální služby, kteří jsou s klienty v přímém kontaktu. Při předávání tohoto dotazníku budou respondentům předány důležité informace týkající se obsahu a účelu výzkumu. Respondenti budou moci vyplněné dotazníky předat pracovníkům osobně, nebo jim bude nabídnuta možnost vyplněný dotazník vhodit do schránky organizace v Šumperku nebo v Hanušovicích. Anonymita respondentů je ošetřena především tím, že v dotazníkovém šetření nebudu zjišťovat totožnost respondentů, a navíc je všem respondentům nabídnuta zmíněná možnost vhodit vyplněný dotazník do schránek služby, které se nacházejí v Šumperské i Hanušovické pobočce.

## 5.3 Výzkumný soubor

Respondenti mého výzkumu budou klienti terénních programů organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o. p. s. Jak je již zmíněno, respondenty budou převážně Romové, kteří žijí ve vyloučených lokalitách na území ORP Šumperk, avšak nejvíce klientů žije v Hanušovicích a v

přílehlých obcích (výroční zpráva organizace, 2021). Dotazník bude rozdán mezi **všechny** klienty, kteří se službou **spolupracují**. V rodinách, kde spolupracuje se službou více členů domácnosti, bude dotazník rozdán každému klientovi.

Prvotním krokem bylo fyzické nebo telefonní oslovení všech klientů sociální služby terénních programů, zda by byli ochotni vyplnit dotazník pro můj evaluační výzkum. Celkem bylo osloveno 51 respondentů. Z toho 24 respondentů s vyplněním dotazníku nesouhlasilo. Zbylým 27 respondentům byl koncem února roku 2023 fyzicky předán dotazník s informací, že ho vyplněný musí předat do 10. března 2023 kterémukoliv pracovníkovi terénních programů, nebo vhodit do schránky sociální služby v Šumperku nebo Hanušovicích. Také jim byla předána informace o tom, že po ukončení sběru vyplněných dotazníků budu zpracovávat vyhodnocení. Tudíž pozdější předání dotazníku se nebude brát v potaz.

Po ukončení sběru vyplněných dotazníků se mi jich ke zpracování vrátilo 20. Z těchto 20 vyplněných dotazníků jsem v kapitole 5.5 této práce provedl vyhodnocení výzkumu.

## **5.4 Operacionalizace otázek do dotazníku**

Otázky do dotazníkového šetření jsem se pokoušel vytvořit co nejsrozumitelněji, aby bylo vyplňování pro respondenty jednoduché. Většina odpovědí v dotazníku obsahuje předem nastavené odpovědi a respondent si vybere jednu z nabízených možností. U ostatních otázek je respondentovi kromě této možnosti ponechán i prostor pro vlastní názor.

Při tvorbě otázek do dotazníku jsem se držel stanoveného cíle práce a z něho vyplývajících výzkumných otázek. Otázky v dotazníku jsou sestavené na základě nastudované literatury shrnuté v teoretické části práce a z

dosavadních získaných profesních zkušeností, kdy pracuji převážně s romskými klienty v terénních programech téměř 6 let.

Dotazník je obsahově rozdělený na **2 části**. První část zahrnuje sadu jedenácti otázek zaměřených na hlavní výzkumnou otázku této práce. Druhá část se zaměřuje na dílčí výzkumnou otázku této práce a skládá se z pěti otázek. V následujícím textu tedy seznámím čtenáře s jednotlivými otázkami a interpretuji jejich zařazení do dotazníku.

**První otázkou** zjišťuji, zda terénní pracovník přistupuje k respondentovi s úctou a respektem. V teoretické části, konkrétně v prvním bloku této bakalářské práce jsem psal o tom, že podle §2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů musí být poskytování sociální služby závislé na stanovených hodnotách. Jednou z těchto hodnot je právě lidská důstojnost, kterou budu v této otázce ověřovat.

**Druhá otázka** zní „*V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám s ním pomoci?*“ Tato otázka je svým obsahem zaměřená taktéž na zákonem stanovenou hodnotu, kterou je individuálně určená potřeba. Zde zjišťuji, jak respondenti hodnotí ochotu klíčového pracovníka při jeho oslovení s jakýmkoliv problémem. V interních standardech kvality je uvedené, že terénní pracovníci mají pomáhat, nebo alespoň poradit klientovi vyřešit jakýkoliv problém, je-li to v jejich možnostech (interní standardy kvality, 2023).

**Ve třetí otázce** zjišťuji, zda klíčový pracovník vede respondenta při spolupráci k samostatnosti. Tato otázka je zaměřená na zákonem stanovenou hodnotu, kterou je samostatnost. V teoretické části bakalářské práce také čtenáře informuji o tom, že podle Molka (2011, s. 12) musí

poskytovaná služba vycházet z potřeb lidí a má je podporovat jejich samostatnosti.

**Ve čtvrté otázce** zjišťuji, zda se klíčový pracovník věnuje respondentovi dostatečně dlouho. Tato otázka se váže k provozní části interních standardů kvality poskytované služby, ve které se uvádí, že pracovník by měl poskytnout klientovi tolik časového prostoru, kolik si situace vyžaduje (interní standardy kvality, 2023).

**Pátá otázka** je rozdělena na 2 části. V první části se respondentů dotazují, zda jim vyhovují technické možnosti v kancelářích sociální služby. V druhé části této otázky ponechávám respondentům prostor pro zaznamenání nedostatku, který by uvítali. Tato otázka se svým obsahem váže na provozní část standardů kvality dané sociální služby a jejím smyslem je zjistit, zda respondentům při spolupráci vyhovuje technické vybavení v kancelářích, případně jaké postrádají.

**Šestá otázka zní:** *Dokáže Vám klíčový pracovník poradit s problémem, který řešíte?* Tato otázka se váže na personální část standardů kvality sociální služby. Zaznamenanou hodnotou budu zjišťovat, zda jsou podle respondentů terénní pracovníci dostatečně vzdělaní v problematických tématech, které jsou v daných lokalitách nejčastější – nejčastěji jde o problémy, které jsou spojené s bytovou problematikou, dluhovým poradenstvím nebo vyřizováním dávek (výroční zpráva organizace, 2023). Výsledná hodnota bude podnětem pro případné návrhy zaměřené na povinné vzdělávání pracovníků ve službě.

**Sedmou otázkou** se respondentem doptávám, jak se z jeho pohledu klíčový pracovník orientuje v jeho rodinných vztazích. Z profesních i osobních

zkušeností vím, že znalost kulturních hodnot zaměřených na rodinu, je při sociální práci u respondentů romského původu důležitou výhodou. To potvrzuje i Matoušek (2003, s. 186), který uvádí, že při práci s takovými klienty je důležité vědět kdo všechno je chápán jako člen rodiny. Svým charakterem otázku zařazuji k interním standardům kvality, ve kterých je uvedeno, že je výhodou pracovníka se v tomto ohledu dle svých možností orientovat ve vztazích klientů (interní standardy kvality, 2023).

**Osmá otázka** zní: „*Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte, že máte problém?*“ Záměrem je zjistit, zda terénní pracovníci mají dostatečnou kapacitu na to, věnovat se klientům dle jejich aktuální potřeby. Obsah otázky má být případným podnětem pro vedení organizace, zda uvažovat o navýšení kapacity sociální služby.

**Devátou otázkou** zjišťuji, jak je respondent spokojený s komunikací klíčového pracovníka. Obsahová hodnota této otázky se také váže interní standardy kvality sociální služby, kde je uvedeno, že se má pracovník snažit přizpůsobit svou komunikaci směrem ke klientovi tak, aby mu klient v maximální možné míře rozuměl. O tomto důležitém prvku informuji čtenáře ve třetím bloku teoretické části o vyloučených lokalitách, kde podle Navrátila (2003, s. 36-40) je důležité, aby byla srozumitelnost komunikace s klientem prioritou.

**V desáté otázce** se doptávám respondenta, zda by doporučili sociální službu své rodině nebo známým. Výpovědní hodnota mi sdělí, zda je z pohledu respondenta služba dostatečně užitečná a vhodná pro doporučení, z čehož dedukuji, jak moc jsou klienti se službou spokojeni.

V poslední **jedenácté otázce** zaměřené na hlavní cíl práce se respondentů

dotazují, zda mají nápad či připomínku, která by vedla k celkovému zkvalitnění poskytované služby a námět lze tedy zpracovat do kterékoliv části interních standardů kvality sociální služby.

Ve druhé pomyslné části dotazníku budu následující sestavou otázek zjišťovat odpovědi na dílčí stanovenou výzkumnou otázku. Tato část dotazníku obsahuje celkem 5 otázek, které jsou provázány s poznatky uvedenými v teoretické části a také získanými profesními zkušenostmi.

Ve **dvanácté otázce** zjišťuji, zda má respondent osobní nebo zprostředkovanou zkušenost s romským terénním pracovníkem, respektive se mnou. V teoretické části této práce jsem uvedl, že sociální službu terénních programů poskytují klientům 3 sociální pracovníci (výroční zpráva organizace, 2023). 2 sociální pracovnice neromského původu a já. Svým charakterem jde o filtrační otázku, kterou budu po vyhodnocení všech dotazníků určovat závěrečná data.

**Třináctá otázka** zní: *„Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem?“* Tato otázka obsahuje 4 odpovědi a v zájmu dílčího cíle této bakalářské práce chci zjistit, zda pro respondenty etnicita sociálního pracovníka ve vztahu k profesní spolupráci hraje roli.

Ve **čtrnácté otázce** prosím respondenta o to, aby zaznamenal jednu ze zvolených odpovědí, se kterou nejvíce souhlasí. Záměrem je zjistit, kolik respondentů vnímá romského pracovníka oproti neromskému pracovníkovi, jako osobu, která podle něj více rozumí problémům, se kterými se potýká. Formulaci odpovědí jsem stanovil na základě domněnky, se kterou se často setkávám v rámci výkonu své profesní činnosti. V teoretické části práce v této souvislosti také uvádím, že mnohdy *„Romové stereotypně vnímají*

*neroma jako potencialního nepřítele“ (Říčan, 2000, s. 127.). Tento postřeh tedy může zásadně ovlivnit výslednou hodnotu, která bude formulovat odpověď na stanovený dílčí cíl této práce.*

**Patnáctou otázkou** zjišťuji zda, a případně jakou hodnotu respondent přisuzuje spolupráci s romským terénním pracovníkem ve vztahu k jeho motivaci při plnění stanovených cílů. Výsledná hodnota stanoví, zda etnicita pracovníka hraje v tomto ohledu roli. Výsledky tak pomohou stanovit odpověď na dílčí cíl práce.

Poslední **šestnáctá otázka** je ponechána respondentovi k formulaci jakékoliv poznatku, který by chtěl v souvislosti s romským terénním pracovníkem dodat.

## 5.5 Vyhodnocení výzkumu

Na základě zpracované teoretické části a provedeného kvantitativního výzkumu nastal čas pro vyhodnocení výzkumu a z něho vyplývajících dat.

Vyhodnocená data z respondenty vyplněných dotazníků budu nyní prezentovat formou tabulek nebo grafů, případně obojím.

U otázek, kde neměli respondenti jasně formulovanou odpověď, zaznamenávali svoje hodnocení na škále hodnot od 1 do 5. V následující tabulce je interpretován hodnotový systém aplikovaný v tomto výzkumu.

*Tabulka 1 - Význam hodnot aplikovaný v dotazníku*

| Hodnota | Význam                 |
|---------|------------------------|
| 1       | Výborné hodnocení      |
| 2       | Chvalitebné hodnocení  |
| 3       | Dobré hodnocení        |
| 4       | Dostatečné hodnocení   |
| 5       | Nedostatečné hodnocení |



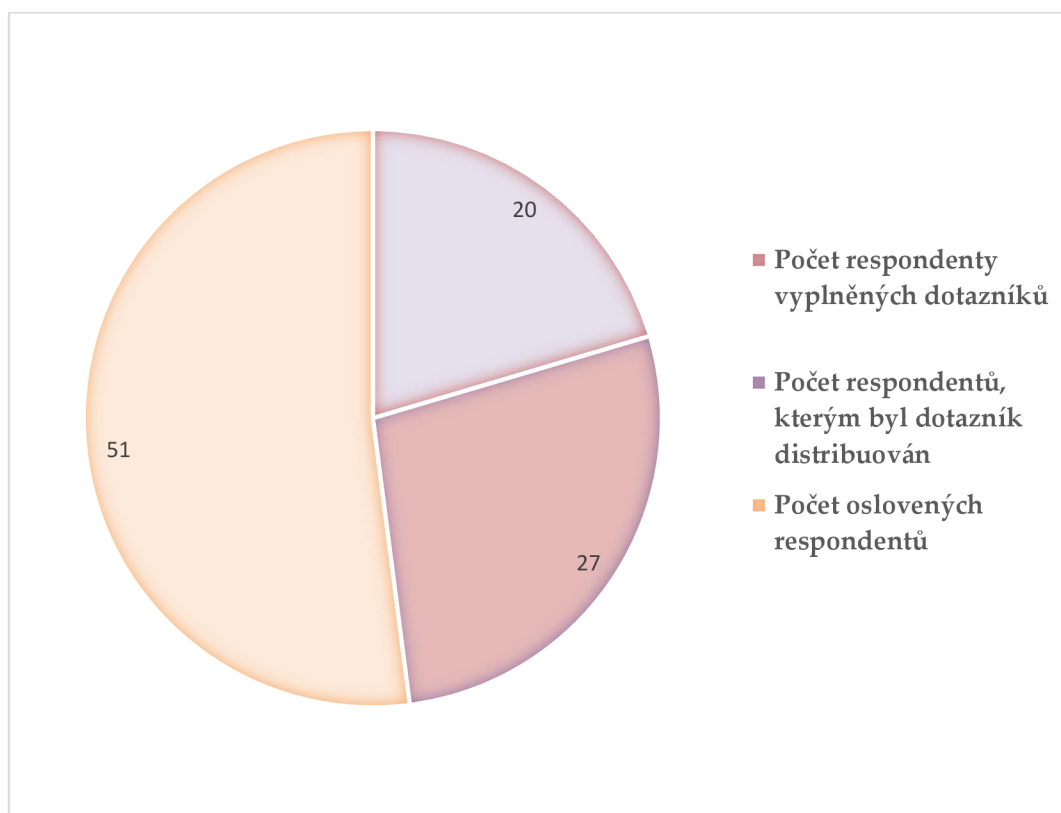
## Statistika o respondentech

Tabulka 2: Statistické údaje o zkoumaném vzorku

| Počet oslovených respondentů celkem | Počet respondentů, kterým byl dotazník distribuován | Počet respondentů vyplněných dotazníků |
|-------------------------------------|---|--|
| 51                                  | 27  | 20                                     |

Ze statistiky o respondentech vyplývá, že z 51 oslovených respondentů jich dotazník vyplnilo 20. Zbytek respondentů dotazník odmítlo vyplnit nebo ho vyplněný nepředalo k vyhodnocení.

Graf 1: Statistické údaje o zkoumaném vzorku



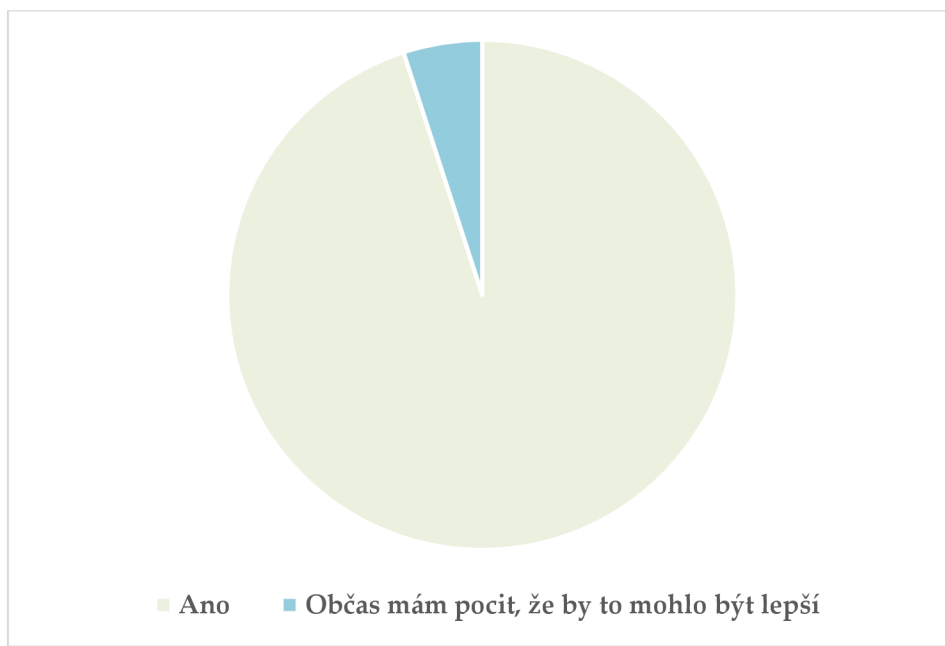
**Otázka č. 1: „Přistupuje k Vám terénní pracovník s úctou a respektem?“**

U této otázky odpovědělo devatenáct respondentů „Ano“, jeden respondent zvolil odpověď „Občas mám pocit, že by to mohlo být lepší“ a žádný respondent neoznačil odpověď „ne“.

Tabulka 3: Přistupuje k Vám terénní pracovník s úctou a respektem?

| Ano | Ne | Občas mám pocit, že by to mohlo být lepší | Celkem |
|-----|----|---|--------|
| 19  | 0  | 1   | 20     |

Graf 2: Přistupuje k Vám pracovník s úctou a respektem?



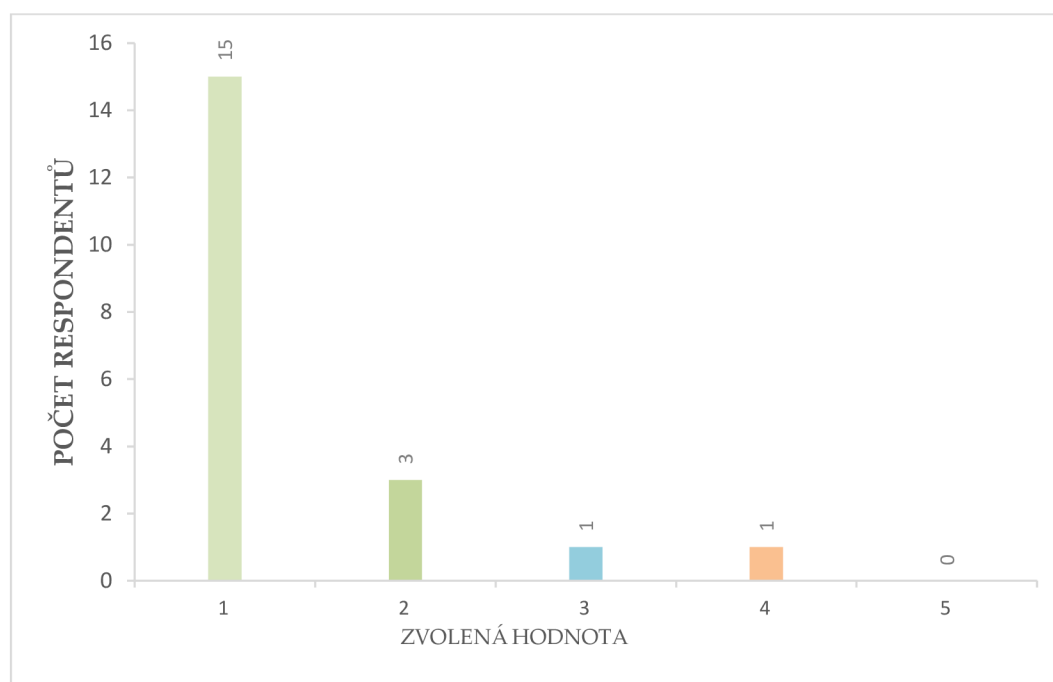
**Otázka č. 2: „V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám pomoci?“**

Většina respondentů odpověděla na tuto otázku hodnotou „1“. Tři respondenti odpověděli hodnotou „2“. Zbýlý počet respondentů uvedl hodnotu „3“ a „4“.

Tabulka 4: V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám pomoci?

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   |        |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | Celkem |
| 15                                   | 3 | 1 | 1 | 0 | 20     |

Graf 3: V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám pomoci?



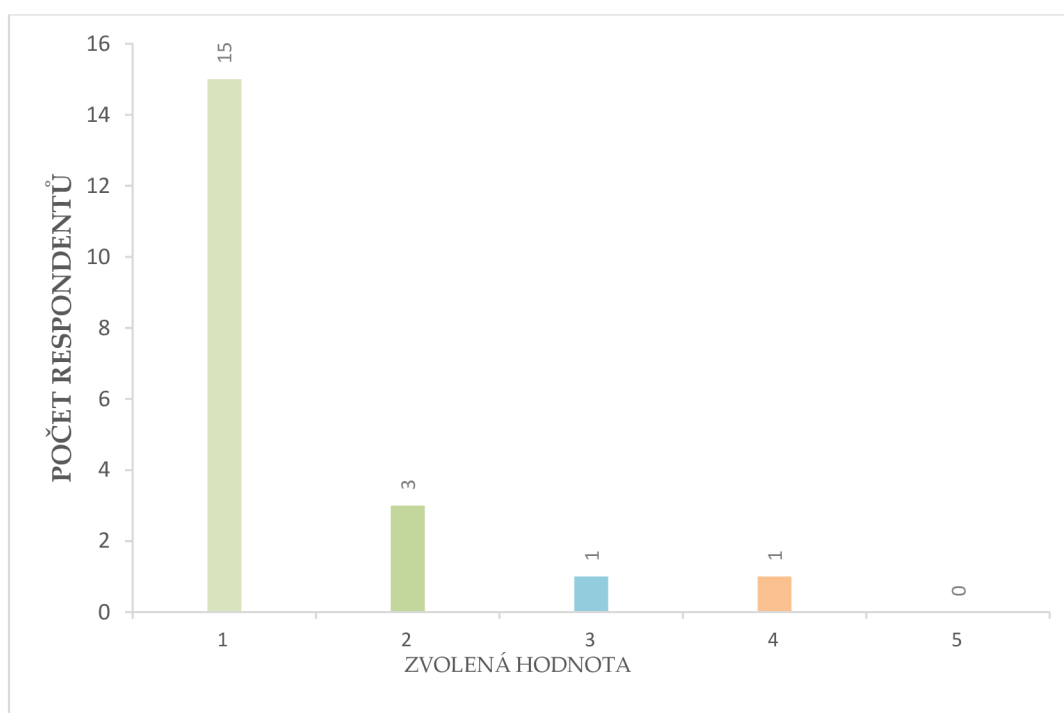
### Otázka č. 3: „Vede Vás klíčový pracovník při spolupráci k samostatnosti?“

Patnáct respondentů odpovědělo na tuto otázku hodnotou „1“. Tři respondenti označili hodnotu „2“ a hodnota „3“ byla označena dvakrát. Hodnoty „4“ a „5“ nebyly ani jednou zaznamenány.

Tabulka 5: Vede Vás klíčový pracovník při spolupráci k samostatnosti?

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   | Celkem |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 |        |
| 15                                   | 3 | 2 | 0 | 0 | 20     |

Graf 4: Vede Vás klíčový pracovník při spolupráci k samostatnosti?



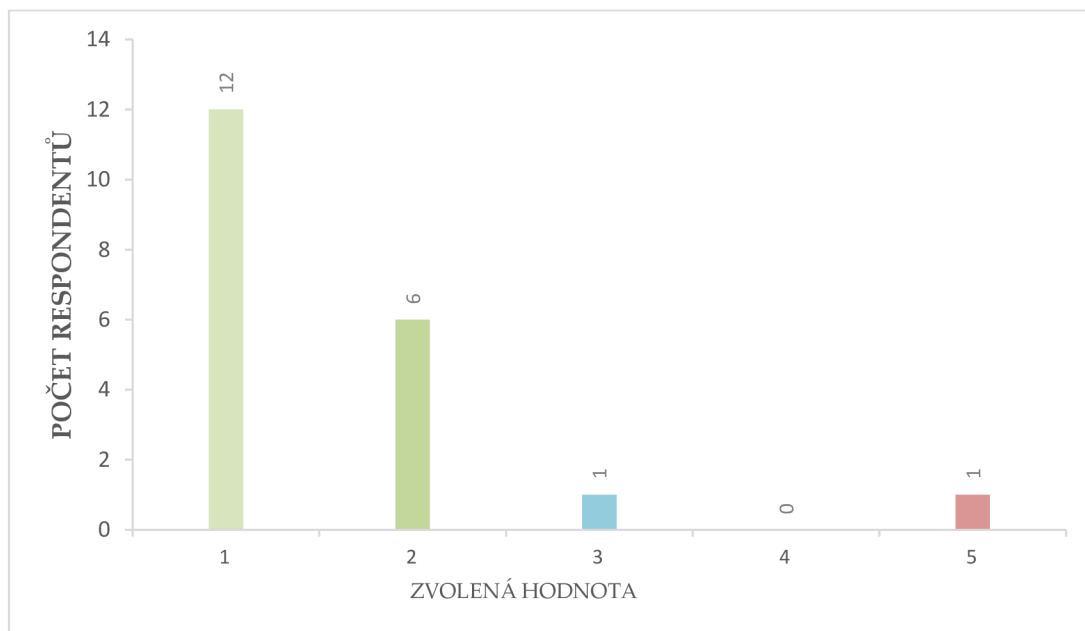
#### **Otázka č. 4: „Věnuje se Vám klíčový pracovník dostatečně dlouho?“**

V této otázce zaznamenalo dvanáct respondentů hodnotu „1“, šest respondentů hodnotu „2“. Zbytek respondentů zvolil hodnotu „3“ a „5“.

Tabulka 6: Věnuje se Vám klíčový pracovník dostatečně dlouho?

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   | Celkem |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 |        |
| 12                                   | 6 | 1 | 0 | 1 | 20     |

Graf 5: Věnuje se Vám klíčový pracovník dostatečně dlouho?



### Otázka č. 5: „Vyhovují Vám technické možnosti v kancelářích terénních programů?“

Tato otázka byla rozdělena na 2 části. V první části *a)* respondenti zaznamenali odpověď s hodnotou „1“ šestnáctkrát. Hodnota „2“ byla zaznamenána třikrát a hodnota „3“ jednou. Hodnota „4“ a „5“ nebyla zaznamenána.

Tabulka 7: Vyhovují Vám technické možnosti v kancelářích terénních programů?

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   |        |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | Celkem |
| 16                                   | 3 | 1 | 0 | 0 | 20     |

Ve druhé části *b)* této otázky měli respondenti možnost zaznamenat případné nedostatky nebo podněty pro to, co by uvítali. Odpověď na otázku „co Vám chybí“ nebyla ani jednou vyplněna.

### Otázka č. 6: „Dokáže Vám klíčový pracovník poradit s problémem, který řešíte?“

V této otázce zaznamenala hodnotu „1“ většina respondentů. Hodnota „2“ byla zaznamenána čtyřikrát a hodnota „3“ jednou. Zbývající hodnoty nebyly zaznamenány.

Tabulka 8: Dokáže Vám klíčový pracovník poradit s problémem, který řešíte?

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   |        |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | Celkem |
| 15                                   | 4 | 1 | 0 | 0 | 20     |

### **Otázka č. 7: „Zná Váš klíčový pracovník Vaše rodinné vazby?“**

Hodnota „1“ byla v této otázce zaznamenána sedmnáctkrát. Hodnota „2“ třikrát a ostatní hodnoty v této otázce nebyly zaznamenány.

Tabulka 9: Orientuje se Váš klíčový pracovník ve Vašich rodinných vztazích?

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   |        |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | Celkem |
| 17                                   | 3 | 0 | 0 | 0 | 20     |

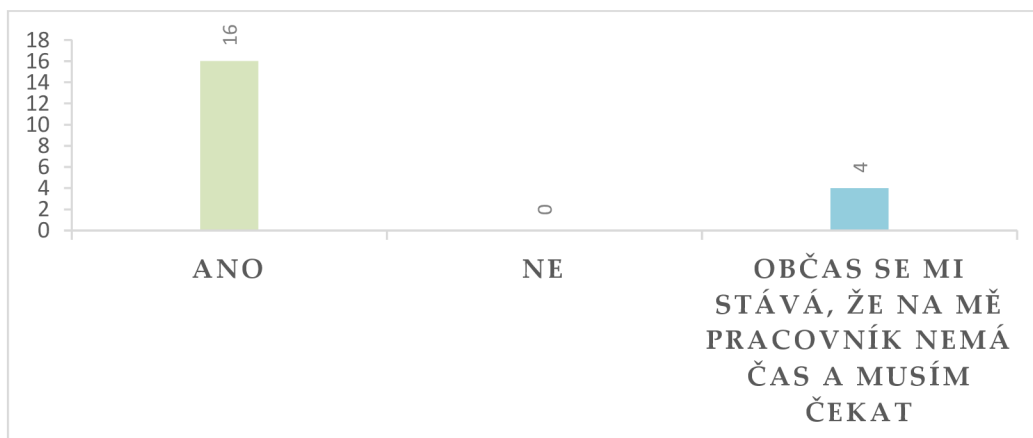
### **Otázka č. 8: „Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte, že máte problém?“**

U této otázky odpovědělo šestnáct respondentů hodnotou „Ano“. Žádný z respondentů nezaznamenal hodnotu „Ne“ a čtyři respondenti zaznamenali odpověď „Někdy se mi stává, že na mě pracovník nemá čas a musím čekat“.

Tabulka 10: Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte, že máte problém?

| Ano | Ne | Někdy se mi stává, že na mě pracovník nemá čas a musím čekat | Celkem |
|-----|----|--|--------|
| 16  | 0  | 4  | 20     |

Graf 6: Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte, že máte problém?



**Otázka č. 9: „Jste spokojený s komunikací klíčového pracovníka?“**

Hodnota „1“ u této otázky byla zaznamenána sedmnáctkrát. Hodnota „2“ třikrát a ostatní hodnoty nebyly zaznamenány.

*Tabulka 11: Jak jste spokojený s komunikací klíčového pracovníka?*

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   |        |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | Celkem |
| 17                                   | 3 | 0 | 0 | 0 | 20     |

**Otázka č. 10: „Doporučil/a byste službu své rodině nebo známým?“**

V této otázce zaznamenalo pět respondentů odpověď „ano“. Patnáct respondentů označilo odpověď „Službu jsem již doporučil“ a žádný respondent nezaznamenal odpověď „ne“.

*Tabulka 12: Doporučili byste službu své rodině nebo známým?*

| Ano | Ne | Službu jsem již doporučil | Celkem |
|-----|----|---------------------------|--------|
| 5   | 0  | 15                        | 20     |



### **Otázka č. 11: „Máte nápad či připomínku co zlepšit?“**

V tomto případě byla volná odpověď zaznamenána třikrát. Budu tedy citovat přesné znění těchto odpovědí v tabulce níže.

Tabulka 13: Máte nápad či připomínku co zlepšit?

|           | Odpověď respondenta |
|-----------|---------------------|
| Záznam 1: | „Vše je OK“         |
| Záznam 2: | „Jsem spokojená“    |
| Záznam 3: | „Nic“               |

Z výše uvedených odpovědí tedy usuzuji, že hodnocení má pozitivní charakter.

### **Otázka č. 12: „Máte osobní zkušenost s romským terénním pracovníkem?“**

Tabulka 14: Máte osobní zkušenost s romským terénním pracovníkem?

| Ano | Ne | Osobně ne, ale můj známý nebo<br>rodinný příslušník ano | Celkem |
|-----|----|---|--------|
| 14  | 3  | 3   | 20     |

V tomto případě odpověď „Ano“ zaznamenalo čtrnáct respondentů, tři respondenti zaznamenali odpověď „Ne“ a tři respondenti označili odpověď „Osobně ne, ale můj známý nebo rodinný příslušník ano“

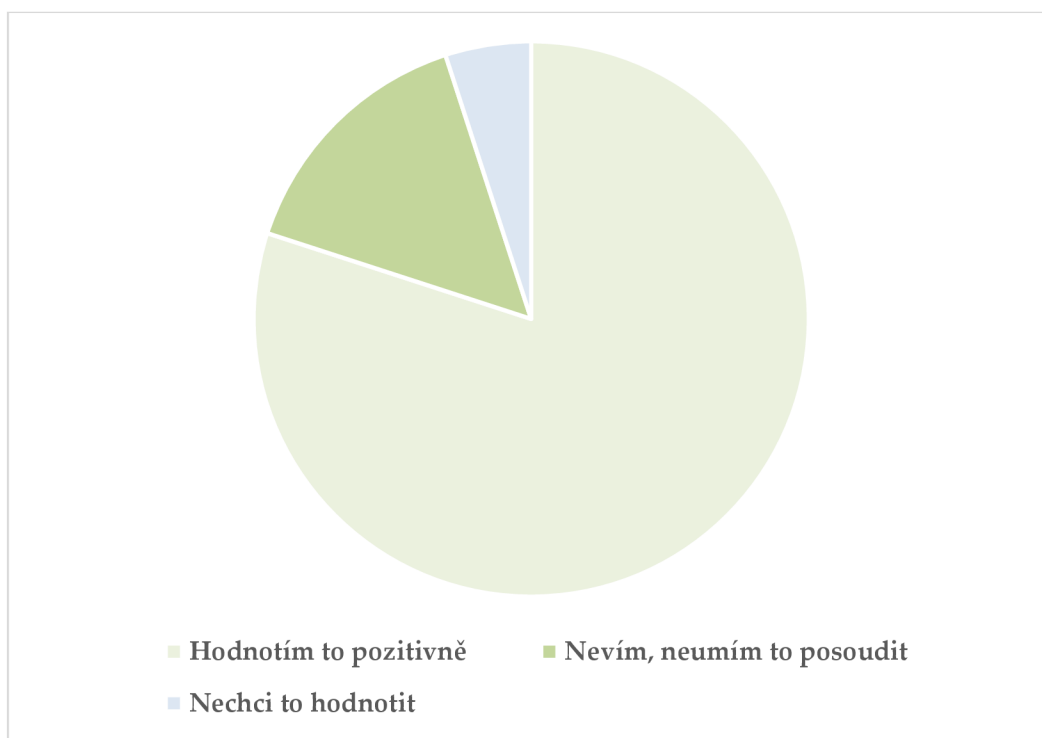
**Otázka č. 13: „Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem?“**

Šestnáct respondentů označilo jako odpověď „Hodnotím to pozitivně“, tři respondenti označili odpověď „Nevím, neumím to posoudit“ a jeden respondent zaznamenal odpověď „Nechci to hodnotit“. Odpověď „Hodnotím to negativně“ nebyla zaznamenána ani jednou.

Tabulka 15: Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem?

| Hodnotím to pozitivně | Nevím, neumím to posoudit | Nechci to hodnotit | Hodnotím to negativně | Celkem |
|-----------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------|--------|
| 16                    | 3                         | 1                  | 0                     | 20     |

Graf 7: Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem?



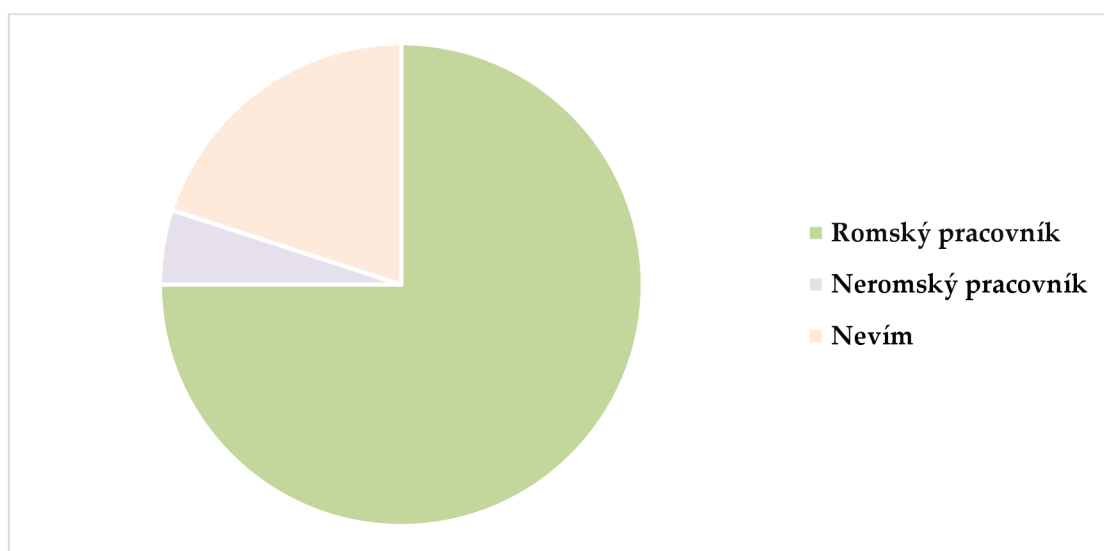
**Otázka č. 14: „Prosím zaznamenejte odpověď, se kterou souhlasíte“**

Patnáct respondentů zaznamenalo odpověď „Romský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám více než neromský pracovník“. Čtyři respondenti odpověděli „Nevím“, jeden respondent zvolil odpověď „Neromský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám více než romský pracovník“ a žádný z respondentů nezaznamenal odpověď „Nechci hodnotit“.

Tabulka 16: Prosím zaznamenejte odpověď, se kterou nejvíce souhlasíte

|                      |  | Počet | Hodnocení |
|----------------------|--|-------|-----------|
| Odpovědi respondentů | Romský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám více než neromský pracovník | 15    |           |
|                      | Neromský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám více než romský pracovník | 1     |           |
|                      | Nevím  | 4     |           |
|                      | Nechci hodnotit  | 0     |           |
| Celkem               |  | 20    |           |

Graf 8: Zaznamenané odpovědi respondentů



**Otázka č. 15: „Je pro Vás spolupráce s romským terénním pracovníkem motivující?“**

Čtrnáct respondentů odpovědělo „Ano“. Z těchto čtrnácti respondentů jich 100 % pod touto otázkou deset zvolilo odpověď na dotaz „Jak moc“ hodnotu „1“.

Zbývající část respondentů označila odpověď „Ne“ jednou, „Snažím se stejně, i když pracuji s neromským pracovníkem“ dvakrát a odpověď „Nevím, neumím to posoudit“ zvolili třikrát.

Tabulka 17: Je pro Vás spolupráce s romským terénním pracovníkem motivující?

| Odpověď respondenta | Ano | Ne | Snažím se stejně, i když pracuji s neromským pracovníkem | Neumím to posoudit | Celkem respondentů |
|---------------------|-----|----|--|--------------------|--------------------|
|                     | 14  | 1  | 2  | 3                  | 20                 |

Tabulka 18: Pokud Ano, ohodnoňte

| Hodnotová škála od 1-5 jako ve škole |   |   |   |   | Celkem |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--------|
| 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 |        |
| 14                                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 14     |

**Otázka č. 16: „Je něco, co byste chtěli uvést v souvislosti s romským terénním pracovníkem?“**

Na tuto otázku odpověděl jeden respondent, který zaznamenal tuto

hodnotu: „Sice nemám osobní zkušenost, ale věřím, že je dobrý pracovník“.

## 5.6 Interpretace výsledků

V předchozí části jsem zpracoval data z vyplněných dotazníků do grafů a tabulek a nyní přejdu k interpretaci výsledků. Dotazník vyplnilo 20 respondentů z 51 oslovených. 24 respondentů dotazník odmítlo vyplnit a zbylých 7 respondentů nepředalo dotazník k závěrečnému zpracování.

Prvními 11 otázkami v dotazníku jsem zjišťoval odpověď na hlavní výzkumnou otázku, *Jak hodnotí klienti službu terénních programů neziskové organizace SPOLEČN-JEKHETENE?*

Z odpovědí na otázku č. 1 jsem zjistil, valná část respondentů uvádí, že k nim jejich klíčový pracovník přistupuje s úctou a respektem, čímž služba terénních programů podle § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů dodržuje při poskytování služby vůči svým klientům hodnotu, kterou je lidská důstojnost.

Z odpovědí na otázku č. 2 vyplývá, že 75 % respondentů hodnotí na výbornou ochotu klíčového pracovníka při řešení jeho problému. Jeden respondent však tuto ochotu hodnotí na dostatečnou, z čehož usuzuji, že není příliš spokojený a je třeba s touto informací pracovat. Tato odpověď je vázaná na zákonem stanovenou hodnotu, kterou je v tomto případě individuálně určená potřeba. Vzhledem k počtu odpovědí si z mého pohledu sociální služba v tomto ohledu vede ve velice slušně.

Odpověďmi na otázku č. 3 jsem zjistil, že 75 % respondentů hodnotí, že ho klíčový pracovník při vedení vede k samostatnosti na výbornou. Z tohoto závěru usuzuji, že to respondenti vnímají jako správný a vhodný přístup. Odpověďmi jsem tedy zjistil, že služba z mého pohledu plní zákonem stanovenou hodnotu, kterou je podpora klienta v samostatnosti.

Následující odpovědi svou povahou mají formovat a upravovat případné nedostatky v interních standardech kvality sociální služby.

Odpovědi na otázku č. 4 mě informují o tom, že více jak polovina respondentů hodnotí délku intervence s klíčovým pracovníkem na výbornou, a 6 respondentů chvalitebně. V provozní části standardu kvality služby terénních programů této organizace se uvádí, že pracovník služby má klientovi poskytnout tolik časového prostoru, kolik si daný problém vyžaduje. Výsledek z dotazníku tedy vypovídá o tom, že sociální služba je poskytována v souladu s požadavky klientů.

Z odpovědí na otázku č. 5 jsem zjistil, že více jak polovina respondentů hodnotí na výbornou možnost využít technických možností v kancelářích služby. Jeden respondent hodnotil tuto možnost jako dobrou, avšak v druhé části této otázky měli respondenti možnost zaznamenat co jim chybí. Žádný respondent této možnosti nevyužil. Technické vybavení, které mohou za stanovených podmínek klienti využívat, tedy dle interního standardu kvality týkajícího se cíle a způsobu poskytování sociální služby je nastavené v souladu s požadavky klientů a možností sociální služby.

Odpověďmi na otázku č. 6 jsem zjistil, že 75 % respondentů hodnotí schopnost klíčového pracovníka mu poradit s problémem, se kterým se potýká, na výbornou. V personální části standardů, konkrétně profesním rozvoji zaměstnanců služby je tedy nastavené vzdělávání pracovníku v oblastech, které s klienty řeší nejčastěji, správně a dle potřeby.

V případě odpovědí na otázku č. 7 jsem zjistil, že většina respondentů hodnotí znalost a orientaci klíčového pracovníka v jeho rodinných vazbách na výbornou. 15 % respondentů uvedlo, že je podle nich tato znalost chvalitebná. V teoretické části jsem psal o specifikách při práci s romskými

klienty, kde jsem psal o důležité znalosti kulturních hodnot, což potvrzuje i Matoušek (2003, s. 186). Hodnocení klientu tedy potvrdilo, že pracovníci jsou v tomto směru orientovaní, a z mého pohledu jde tedy o výhodu, která v určité míře stanovuje i vyšší úspěšnost sociální práce v lokalitách.

Odpovědi respondentů na otázku č. 8 přinesly zjištění, že více jak 75 % respondentů je spokojených s přístupem pracovníka na výbornou v případě, že ho osloví, když má problém. Část respondentů však odpověděla, že musí na pracovníka občas z nejmenovaného důvodu čekat. V tomto případě tedy z vyhodnocení dedukuji, že část respondentů by uvítala v tomto ohledu změnu, případně se formuluje návrh na vedení organizace, pro navýšení kapacity pracovníků sociální služby.

Odpověďmi na otázku č. 9 jsem zjistil, že 85 % respondentů hodnotí výborně komunikaci se svým klíčovým pracovníkem. Malá část respondentů hodnotila komunikaci chvalitebně. Z čehož usuzuji, že interní standardy kvality jsou nastavené dle požadavků klientů a profesně vnímám, že je to jeden za základních kamenů kvalitně poskytované sociální služby ve vyloučených lokalitách, což potvrzuje i Navrátil (2003, s. 204) který uvádí, že znalost kulturních hodnot a přizpůsobení komunikace s klientem je prioritou.

Z odpovědí na otázku č. 10 vychází, že 75 % respondentů sociální službu terénních programů již doporučilo své rodině nebo známým a zbylých 25 % uvedlo, že by službu doporučilo. Z těchto odpovědí tedy hodnotím, že služba je z pohledu klientů přínosná a není třeba v tomto ohledu uvažovat o nápravě.

Z odpovědí na otázku č. 11, kdy respondenti uvedli „Vše je OK“ a „Jsem spokojená“ hodnotím, že respondenti jsou celkově se službou terénních

programů organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE spokojeni, a ve vztahu ke zkvalitnění nebo zlepšení organizace tato data svou výpovědní hodnotou nejsou předmětem, který by měl vést k nápravě.

V následujících 5 otázkách jsem z reakcí respondentů zjišťoval odpověď na stanovenou dílčí otázku této práce, která zní „*Jak hodnotí klienti romského terénního pracovníka a spolupráci s ním?*“ V této části dotazníku jsem náměty na otázky čerpal především z nastudované odborné literatury konkrétně z druhého, třetího a čtvrtého bloku, který je shrnutý v teoretické části této práce a také z profesních i soukromých zkušeností.

Z odpovědí na otázku č. 12 jsem zjistil, že 70 % respondentů má osobní zkušenost s romským terénním pracovníkem a 30 % respondentů tuto osobní zkušenost nemá, avšak polovina z nich ji má zprostředkovaně. Toto zjištění budu ještě reflektovat a rozebírat v následující kapitole s názvem *Diskuse*.

Z odpovědí na otázku č. 13 jsem se dozvěděl, že 16 respondentů hodnotí pozitivně spolupráci s romským terénním pracovníkem. Z čehož vyplývá, že etnicita pracovníka v tomto případě je v lokalitě, ve které působí, určitou výhodou. Dedukuji, že výslednou hodnotu v tomto případě neovlivnila pouze etnicita pracovníka, ale také podle Navrátila (2003, s. 202-203) znalost důvodů znevýhodnění dané etnické menšiny.

Z odpovědí na otázku č. 14 uvedlo 75 % respondentů, že „*Romský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám více než neromský pracovník*“. Zbýlých 15 % respondentů uvedlo, že „*Neromský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám více než romský pracovník*“. V teoretické části jsem popisoval, že podle Říčana (2000, s. 127) Romové žijí v chronickém stresu z ponižující historie, což ovlivňuje jejich veškeré vnímání a hodnocení. Z odpovědí na předchozí otázku je zřejmé, že etnicita a respondenty dedukovaná „*znalost důvodů se znevýhodněním*“ může mít i v této otázce zásadní vliv.



Z odpovědí na otázku č. 15 vyplývá, že pro 70 % respondentů je spolupráce s romským terénním pracovníkem motivující, a navíc to hodnotí výborně. Na základě výše zaznamenaných odpovědí dedukují, že i v tomto případě má etnicita vzhledem k poskytované sociální práci určitou výhodu a může mít i zásadní vliv na motivaci klientů, v tomto případě respondentů.

Pouze jeden respondent do otázky č. 16 zaznamenal odpověď „*Sice nemám osobní zkušenost, ale věřím, že je dobrý pracovník*“. Zbytek respondentů ponechal prostor pro volnou formulaci prázdnou, nebo ji proškrtl. Z čehož dedukují, že z pohledu respondenta je Romský terénní pracovník vnímaný pozitivně.

## 6 Diskuse

V předchozí části této práce jsem interpretoval výsledky výzkumu. Nyní přejdu k diskusi, ve které zhodnotím, zda došlo k naplnění stanoveného cíle práce, zhodnotím limity výzkumu, dedukuji doporučení a přínosy této bakalářské práce.

Hlavním cílem bylo **evaluovat spokojenost klientů se službou terénních programů neziskové organizace SPOLEČNĚ-JEKHETENE, o.p.s.**

Výsledky výzkumu ukázaly, že klienti terénních programů SPOLEČNĚ-JEKHETANE ve velké míře evaluují poskytovanou službu ve zkoumaných ohledech výborně a jsou se způsobem poskytování spokojeni. Z mého pohledu tedy došlo k naplnění stanoveného cíle práce.

V této souvislosti je však potřeba reflektovat, že počet klientů, kteří se výzkumu účastnili, je méně jak poloviční k celkovému počtu oslovených. Je otázkou, zda by výsledky výzkumu odpovídaly stejnému závěru v případě, že by na výzkumu participovali všichni klienti.

Dále na otázku č. 2 „*V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám pomoci?*“ uvedl jeden respondent hodnotu „4“, tedy na dostatečnou. Z tohoto důvodu jsem usoudil, že jsem měl do této části dotazníku zařadit i možnost dopsat, jaké jsou důvody odmítnutí. V otázce č. 4, která zněla „*Věnuje se Vám klíčový pracovník dostatečně dlouho?*“ uvedl jeden respondent hodnotu „5“, tedy nedostatečně. V otázce č. 8 zase uvedla část respondentů, že občas musí na pracovníka čekat. I když jsem v otázce č. 11

dával respondentům prostor pro jakoukoliv připomínku, nikdo této možnosti nevyužil, z čehož vyplývá následující.

Pro příští výzkum podobného charakteru je potřeba zapracovat na tom, aby byl zkoumaný vzorek mnohem kvalitnější ve smyslu vyššího počtu participujících klientů a také bych zvolil dotazník s asistencí.

Přínos tohoto výzkumu může být stimulem především pro organizaci SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s., která tyto výsledky může použít jako zdroj informací při revidování standardů kvality sociální služby.

Dílčím cílem bylo zjistit, **jak klienti hodnotí romského terénního pracovníka a spolupráci s ním.**

Otázkou č. 12 jsem zjistil, že pouze 14 respondentů má s romským terénním pracovníkem osobní zkušenost a 3 respondenti mají zkušenost zprostředkovanou. Zjištěním tedy dedukuji, že 17 respondentů z 20 udává relevantní odpověď na tento cíl práce.

Výsledky výzkumu ukázaly, že většina respondentů hodnotí romského terénního pracovníka pozitivně. Vnímají ho jako pracovníka, který rozumí problémům, se kterými se potýkají, více než neromský pracovník a výborně také hodnotí jejich motivaci při spolupráci s ním.

Zjištěním jsem však došel k názoru, že valná většina respondentů mohla hodnotit v tomto výzkumu pouze mě jako člověka a pracovníka terénních programů bez ohledu na mou etnicitu. Je to dáno především tím, že jsem

jediný romský pracovník ve službě a s většinou klientů mám velice dobré a dlouholeté pracovní vztahy.

I přes tyto limity zjištění si myslím, že k naplnění cíle došlo. Provedeným výzkumem jsem také verifikoval domněnku, uvedenou v úvodu této práce, se kterou se v rámci profesního života často setkávám.

Provedený výzkum může pomoci především začínajícím romským kolegům nejen terénních programů, jež se mohou s obdobnými dotazy setkávat.

## Závěr

Téma bakalářské práce jsem si zvolil záměrně s ohledem na své profesní působení. Jak jsem již zmínil, pracuji převážně s romskými klienty jako terénní pracovník v sociálně vyloučených lokalitách. Vzhledem k tomu, že jsem sám romského původu, bylo v mém osobním i profesním zájmu zjistit odpověď na otázky, které jsem si v rámci stanoveného cíle stanovil.

V této bakalářské práci jsem se zabýval evaluací služby terénních programů vybrané neziskové organizace. Cílem práce bylo evaluovat spokojenost klientů se službou terénních programů neziskové organizace SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s. Dílčím cílem pak bylo zjistit, jak klienti hodnotí romského terénního pracovníka a spolupráci s ním.

Bakalářská práce byla rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část byla rozvržená do čtyř bloků. V prvním bloku jsem se zabíral vymezením pojmů, které se týkaly sociální služby, typologie sociálních služeb, terénní sociální práci a terénními programy, kvalitou v sociálních službách, standardy kvality v sociálních službách a evaluací v sociálních službách. Ve druhém bloku jsem se věnoval vymezením pojmů Romové a specifikům při práci s romskými klienty. Ve třetím bloku jsem popisoval pojmy, které se vážou k sociálnímu vyloučení a sociálně vyloučeným lokalitám. V posledním čtvrtém bloku jsem čtenáře seznamoval s organizací SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s., popisem organizace, se základními činnostmi organizace a terénními programy SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s. v Olomouckém kraji.

V empirické části jsem se věnoval cíli výzkumu, výzkumné otázce, výzkumné metodě, představoval jsem výzkumný soubor, operacionalizaci otázek do dotazníku, věnoval se vyhodnocení výzkumu a interpretaci výsledků.

Výsledky vázané na stanovený hlavní cíl této práce ukázaly, že klienti

terénních programů SPOLEČNĚ-JEKHETANE ve velké míře evaluují poskytovanou službu ve zkoumaných ohledech výborně a jsou se způsobem poskytování spokojeni.

Výsledky vázané na dílčí cíl výzkumu ukázaly, že většina respondentů hodnotí romského terénního pracovníka pozitivně. Vnímají ho jako pracovníka, který rozumí problémům, se kterými se potýkají, více než Neromský pracovník a výborně také hodnotí jejich motivaci při spolupráci s ním.

Na základě provedeného výzkumu a jeho následném zpracování se mi dle mého názoru podařilo naplnit stanovený cíl této práce.

## Seznam použité literatury a zdrojů

1. Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
2. Frištenská Štarková, H., & Víšek, P. (2002). *O Romech: (na co jste se chtěli zeptat): manuál pro obce*. Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR.
3. Hanuš, P., & Kolářová, I. (2007). *Sociální služby v novém*. Vzdělávací Institut ochrany dětí.
4. Hendl, J., & Remr, J. (2017). *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.
5. Chovancová, J. (2022). *Terénní programy*. Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/terenni-programy/>
6. Janoušková, K., & Nedělníková, D. (Eds.). (2008). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostravská univerzita v Ostravě.
7. Kozlová, L. (2005). *Sociální služby*. Praha: TRITON.
8. Malík Holasová, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada.
9. Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
10. Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. (Vydání druhé). Praha. Portál.
11. Matoušek, O. (2011). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení* (2., aktualiz. vyd). Portál.
12. Molek, J. (2011). *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. VÚPSV.
13. Navrátil, P. (2003). *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Portál.
14. Nečas, C. (1999). *Romové v České republice včera a dnes* (4. dopl. vyd). Vydavatelství Univerzity Palackého.

15. Nedělníková, D., Poláčková, L., & Dosoudilová, L. (2008). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita v Ostravě.
16. Průcha, J., & Veteška, J. (2012). *Andragogický slovník*. Grada.
17. Říčan, P. (2000). *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti* (Vyd. 2., upr). Portál.
18. Tomešová, I., (Eds.). (2002). *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb poradenství*. Praha: Národní vzdělávací fond.
19. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (2006). Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra.
20. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (2006). Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra.
21. Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů. (2001). Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra.
22. *Zpráva o stavu romských komunit v České republice*. (2020). Úřad vlády České republiky, Kancelář Rady vlády ČR pro záležitosti romské komunity. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2020.pdf>
23. Soukup, M. (2014). *Terénní výzkum v sociální a kulturní antropologii*. Karolinum.
24. Dvořáčková, D. (2012). *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada.
25. Smutek, M. (2014). *Evaluaace sociálních programů*. Gaudeamus.
26. MPSV. (2022, 24. 02). *Sociální služby*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1>
27. ČSÚ. (2022, 25. 02). *Výsledky sčítání lidu 2021*. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/csu-predstavil-prvni-vysledky-scitani-2021>



## Seznam grafů

|  |    |
|--|----|
| Graf 1: Statistické údaje o zkoumaném vzorku .....   | 40 |
| Graf 2: Přistupuje k Vám pracovník s úctou a respektem? .....  | 41 |
| Graf 3: V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám pomoci? ..... | 42 |
| Graf 4: Vede Vás klíčový pracovník při spolupráci k samostatnosti? .....                                 | 43 |
| Graf 5: Věnuje se Vám klíčový pracovník dostatečně dlouho? .....   | 44 |
| Graf 6: Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte, že máte problém? .....                            | 46 |
| Graf 7: Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem? .....                                     | 49 |
| Graf 8: Zaznamenané odpovědi respondentů .....   | 50 |

## Seznam tabulek

|  |    |
|--|----|
| Tabulka 1 - Význam hodnot aplikovaný v dotazníku .....   | 39 |
| Tabulka 2: Statistické údaje o zkoumaném vzorku.....   | 40 |
| Tabulka 3: Přístupuje k Vám terénní pracovník s úctou a respektem? .....                                   | 41 |
| Tabulka 4: V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám pomoci?..... | 42 |
| Tabulka 5: Vede Vás klíčový pracovník při spolupráci k samostatnosti? .....                                | 43 |
| Tabulka 6: Věnuje se Vám klíčový pracovník dostatečně dlouho?.....   | 44 |
| Tabulka 7: Vyhovují Vám technické možnosti v kancelářích terénních programů? .....                         | 45 |
| Tabulka 8: Dokáže Vám klíčový pracovník poradit s problémem, který řešíte? .....                           | 45 |
| Tabulka 9: Orientuje se Váš klíčový pracovník ve Vašich rodinných vztazích? .....                          | 46 |
| Tabulka 10: Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte, že máte problém? .....                          | 46 |
| Tabulka 11: Jak jste spokojený s komunikací klíčového pracovníka? .....                                    | 47 |
| Tabulka 12: Doporučili byste službu své rodině nebo známým? .....  | 47 |
| Tabulka 13: Máte nápad či připomínku co zlepšit? .....   | 48 |
| Tabulka 14: Máte osobní zkušenost s romským terénním pracovníkem? .....                                    | 48 |
| Tabulka 15: Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem?.....                                    | 49 |
| Tabulka 16: Prosím zaznamenejte odpověď, se kterou nejvíce souhlasíte .....                                | 50 |
| Tabulka 17: Je pro Vás spolupráce s romským terénním pracovníkem motivující? .....                         | 51 |
| Tabulka 18: Pokud Ano, ohodnoťte.....  | 51 |

## **Seznam příloh**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Příloha 1 - Dotazník k výzkumu ..... | 68 |
|--------------------------------------|----|

## Seznam zkratk

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| ČSÚ   | Český statistický úřad               |
| MPSV  | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| MVČR  | Ministerstvo vnitra České republiky  |
| o.p.s | Obecně prospěšná společnost          |

# Přílohy

## Příloha 1 - Dotazník k výzkumu

### DOTAZNÍK PRO KLIENTY TERÉNNÍCH PROGRAMŮ ORGANIZACE

#### SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s.

Vážení klienti, rád bych Vás poprosil o vyplnění následujícího dotazníku, který se týká evaluace poskytované sociální služby, kterou využíváte. Vyplnění dotazníku je dobrovolné a anonymní. Výsledky budou použity pouze pro účely výzkumu mé bakalářské práce a následně pro účely zvyšování kvality služby terénních programů organizace.

Děkuji za Vaši ochotu a čas při vyplňování tohoto dotazníku.

(V případě, že některé z níže uvedených otázek nebudete rozumět, máte možnost obsah otázky probrat s Vaším klíčovým pracovníkem, který Vám bude nápomocný, nebo volejte na tel.: 721 857 914)

#### Dotazník

1. Přistupuje k Vám terénní pracovník s úctou a respektem? *(zakroužkujte s čím souhlasíte)*
  - Ano
  - Ne
  - Občas mám pocit, že by to mohlo být lepší
  
2. V případě, že oslovíte klíčového pracovníka s jakýmkoliv problémem, je ochotný Vám s ním pomoci? *(oznámkujte jako ve škole)*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
  
3. Vede Vás klíčový pracovník při spolupráci k samostatnosti? *(oznámkujte jako ve škole)*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
  
4. Věnuje se vám klíčový pracovník dostatečně dlouho? *(oznámkujte jako ve škole)*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5. Vyhovují Vám technické možnosti v kancelářích terénních programů? (např. s tisknutím potřebných formulářů, možnost využít telefon při hledání práce apod.) *(oznámkujte jako ve škole)*

a) 1                    2                    3                    4                    5

b) Chybí mi .....

*(doplňte, co Vám chybí, nebo proškrtněte)*

6. Dokáže Vám klíčový pracovník poradit s problémem, který řešíte? (dávky, sousedské problémy apod.) *(oznámkujte jako ve škole)*

1                    2                    3                    4                    5

7. Zná Váš klíčový pracovník Vaše rodinné vazby? (orientuje se v tom, kdo je Vaše rodina, nebo kdo ji tvoří?) *(oznámkujte jako ve škole)*

1                    2                    3                    4                    5

8. Pomohou Vám pracovníci vždy, když je oslovíte s tím, že máte problém? *(zakroužkujte s čím souhlasíte)*

- Ano
- Ne
- Někdy se mi stává, že na mě pracovník nemá čas a musím čekat

9. Jste spokojen s komunikací klíčového pracovníka? (rozumíte všemu, na čem se domluvíte?) *(oznámkujte jako ve škole)*

1                    2                    3                    4                    5

10. Doporučil/a byste službu své rodině nebo známým? *(zakroužkujte s čím souhlasíte)*

- Ano
- Ne
- Službu jsem již doporučil

11. Máte nápady či připomínku, co zlepšit? *(poznamenejte, co uznáte za vhodné)*

.....

.....

12. Máte osobní zkušenost s Romským terénním pracovníkem? *(zakroužkujte s čím souhlasíte)*

- Ano
- Ne
- Osobě ne, ale můj kamarád nebo rodinný příslušník ano

13. Jak vnímáte spolupráci s romským terénním pracovníkem? *(zakroužkujte s čím souhlasíte)*

- Hodnotím to pozitivně
- Nevím, neumím to posoudit
- Nechci to hodnotit
- Hodnotím to negativně

14. Prosím zaznamenejte odpověď, se kterou souhlasíte (*zakroužkujte s čím souhlasíte*)
- Romský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám, více než neromský pracovník
  - Neromský terénní pracovník rozumí problémům, se kterými se potýkám, více než romský pracovník
  - Nechci hodnotit
  - Nevím
15. Je pro Vás spolupráce s romským terénním pracovníkem motivující? (motivuje Vás při spolupráci romství pracovníka k lepším výsledkům?) (*zakroužkujte s čím souhlasíte*)
- Ano (*pokud označíte ano, prosím ještě oznámkujte jako ve škole*)
 

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
  - Ne
  - Snažím se stejně, i když pracuji s neromským pracovníkem
  - Nevím, neumím to posoudit
16. Je něco, co byste chtěli uvést v souvislosti s romským terénním pracovníkem? (*poznámenejte, co uznáte za vhodné nebo proškrtněte*)

.....  
 .....

Děkuji za vyplnění dotazníku, to je vše!

---

Vyplněný dotazník prosím předejte kterémukoliv pracovníkovi organizace SPOLEČNĚ-JEKHETENE, o.p.s. Případně můžete dotazník vhodit do schránky terénních programů v Šumperku na adrese Hlavní třída 13/3–v přízemí je schránka s logem organizace, nebo do schránky v Hanušovicích na adrese Hlavní 199, Hanušovice v multifunkčním centru sociálních služeb.

Do 10. března 2023