

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

Program Romodrom pro regiony jako nástroj sociální exkluze romského etnika

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Libor KORCHAN**

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Mirka WILDMANNOVÁ, Ph.D., MBA**

Znojmo, 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Program Romodrom pro regiony jako nástroj sociální exkluze romského etnika (z pohledu uživatelů)“ jsem vypracoval samostatně a veškerou použitou literaturu a další prameny jsem řádně označil a uvedl v příloženém seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 26.04.2013

Libor Korchan

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucí mé bakalářské práce Ing. Mirce Wildmannové, PhD., MBA za odborné konzultace či cenné připomínky, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce. Dále bych chtěl poděkovat i své rodině za trpělivost a podporu, kterou mi věnovala nejen při zpracování této bakalářské práce, ale i v průběhu celého studia.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Libor KORCHAN
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Program Romodrom pro regiony jako nástroj sociální exkluze romského etnika (z pohledu uživatelů)
Název (v angličtině)	Romodrom program for regions as a subject for social exclusion of Romanies (from users point of view)

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Hlavním cílem bakalářské práce bude zjištění a vyhodnocení toho, jak uživatelé služby (romské etnikum) hodnotí Program Romodrom pro regiony a zda tento program přispěl k zmírnění dopadů sociální exkluze prostřednictvím terénní sociální práce. Konkrétně se zaměřím na to, jaká pozitiva a negativa program uživatelům přinesl a zda došlo k naplnění jeho cílů tak, jak byly deklarovány.

Postup práce:

1. Zajištění a studium teoretických podkladů a literatury k tématu bakalářské práce.
2. Oslovení občanského sdružení Romodrom, domluva na spolupráci, získání materiálů a informací o projektu Romodrom pro regiony JMK.
3. Výběr metodologie, metod a technik výzkumu, výběr výzkumného vzorku, tvorba konceptu rozhovoru.
4. Sběr dat, v terénu a jejich analýza a vyhodnocení.
5. Shrnutí, závěr - vyhodnocení výsledků výzkumu.

Metody: Kvalitativní metodologie, polostrukturovaný rozhovor s vybranými respondenty, analýza, otevřené kódování.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
2. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
3. ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. 2. vyd. Praha: Portál, 2000. 149 s. ISBN 80-7178-410-9.
4. ŠIMÍKOVÁ, I., VAŠEČKA, I. a kol. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. 1. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2004. 211 s. ISBN 80-7364-009-0.
5. ŠIŠKOVÁ, T., ed. *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 200 s. ISBN 80-7178-648-9.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2013




Libor KORCHAN
student


Ing. Mírka WILDMANNOVÁ, Ph.D., MBA
vedoucí bakalářské práce


prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.
garant studijního oboru


prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.
rektor SVŠE Znojmo

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce je představení Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj z pohledu samotných uživatelů služby, tedy z pohledu sociálně – vyloučeného romského etnika na území Jihomoravského kraje. Jde o zjištění a zhodnocení, jak uživatelé služby (romské etnikum) hodnotí Program Romodrom pro regiony a zda tento program přispěl k zmírnění dopadů sociální exkluze prostřednictvím terénní sociální práce. Praktická část této bakalářské práce bude zaměřena na kvalitativní výzkum, ten je proveden formou polostrukturovaných rozhovorů s několika respondenty; následuje představení výsledku výzkumu. V samotném závěru shrnuji nejdůležitější poznatky práce a navrhuji doporučení pro další výzkum.

Klíčová slova:

Sociální vyloučení, romské etnikum, terénní sociální práce, projekt Romodrom pro regiony.

ABSTRACT

The purpose of this study is to present the Romodrom Programme for Regions, specifically the South Moravian region, from the perspective of the users' of this service. The intention of this thesis is to examine the effectiveness of the Romodrom Programme from the perspective of the socially outcast Roma living in the South Moravian Region. The objective is to identify and analyze how participants, belonging to the Roma ethnicity, evaluate the Romodrom Programme, and whether this programme is beneficial in terms of relieving the impact of social exclusion. The practical part of this thesis focuses on qualitative research conducted through semi-structured interviews with several respondents, followed by a presentation of the research results. The results of this research will reveal to what degree the Roma believe that the programme has contributed to the mitigation of social exclusion through its provision of social work. In conclusion, I will summarize the most important findings of this work and propose solutions to improve the efficiency of the program and offer recommendations for further research.

Keywords:

Social exclusion, Roma ethnicity, social work, Romodrom project for regions.

OBSAH

1 ÚVOD.....	8
2 CÍL PRÁCE A METODIKA.....	9
3 TEORETICKÁ ČÁST	10
3.1 Teoretický koncept sociálního vyloučení	10
3.1.1 Příčiny sociálního vyloučení.....	12
3.1.2 Typy sociálního vyloučení.....	15
3.2 Právní rámec ochrany národnostních menšin	16
3.2.1 Ochrana národnostních menšin v ČR	16
3.2.2 Orgány ochrany národnostních menšin (Romů) v ČR.....	18
3.2.3 Ochrana národnostních menšin na základě mezinárodních úmluv.....	20
3.2.3.1 Univerzální ochrana národnostních menšin.....	20
3.2.3.2 Regionální ochrana národnostních menšin	21
3.3 Romové – jejich stručná historie	22
3.3.1 Historie Romů na Moravě a v Čechách – od roku 1918.....	23
3.3.2 Specifika a odlišnosti romského obyvatelstva v ČR.....	24
3.3.3 Nejčastější problémy romského obyvatelstva v ČR	25
3.4 Terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách.....	28
3.4.1 Terénní sociální práce	29
3.5 Občanské sdružení Romodrom.....	34
3.5.1 Projekt Romodrom pro regiony	35
3.6 Shrnutí teoretické části.....	37
4 PRAKTICKÁ ČÁST	38
4.1 Metodologický postup	38
4.1.1 Kvalitativní metodologie	39
4.1.2 Techniky sběru dat.....	40
4.1.3 Výzkumný vzorek a vstup do terénu	41

4.2 Interpretace výsledků výzkumu	42
4.2.1 Co klienty trápí?.....	42
4.2.2 Práce načerno	43
4.2.3 Terén jako místo setkání sociálního pracovníka s klientem	44
4.2.4 Zázemí kanceláře – nutnost nebo zbytečnost?.....	44
4.2.5 Profesionální přístup jako nezbytnost.....	45
4.2.6 Otázka důvěry ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi	46
4.2.7 Je nabídka služeb dostačující?	48
4.2.8 Jakou roli hraje národnostní příslušnost sociálního pracovníka?	49
4.2.9 Vzájemné porozumění	49
4.2.10 Vědí klienti, kdo jim pomáhá?.....	50
4.2.11 Lokalita jako zdroj sociálních problémů	51
4.3 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ.....	53
5 ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:	60
INTERNETOVÉ A DALŠÍ ZDROJE:	62
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

1 ÚVOD

„Romská menšina má v soužití s Čechy mnohé problémy. Z české strany je jim vytýkána hlučnost, špatné sousedské vztahy, nevzdělanost, nízká kvalifikace, špatná pracovní morálka, lenost, nečestné jednání, agresivita, kriminalita, prostituce. Romové vytýkají Čechům citový chlad, vypočítavost, nadřazené jednání, xenofobii a rasismus. V obou skupinách převládají jedinci, kteří mají tendenci zobecňovat vlastnosti (především ty negativní) jedinců druhé skupiny a přisuzovat je celé skupině. Chování obou skupin do značné míry determinují předsudky z dávné i nedávné minulosti. Taktéž mezi oběma skupinami leží nevyřešené křivdy z minulosti“¹

Negativní vzpomínky panují zejména z období komunismu, kdy česká společnost považuje za „křivdu“ např. bezplatné přidělování bytů romským rodinám, čerpání státních sociálních dávek v závislosti na počtu dětí v rodině apod. Pozitivní přístup lze naopak spatřovat v porevoluční snaze Romů na vytváření rozličných romských sdružení a organizací, ve snaze převzít odpovědnost za vývoj své národnostní menšiny. S pomocí při začleňování do společnosti přichází i mnohé neziskové organizace, které využívají i prostředků z evropských fondů (např. program Phare).

„Podle romských aktivistů hraje klíčovou roli v začleňování Romů do společnosti vzdělání. Ze studie Rozvojového programu OSN vyplynulo, že zhruba pětina Romů v ČR základní vzdělání nedokončí. Absolvuje ho asi 36 procent romských dětí. Je to tak nejrozšířenější stupeň vzdělání, kterého Romové v Česku dosahují. Asi 16 procent Romů se vyučí, střední školu dokončí každý dvacátý. Bakalářský titul získá zhruba jen jeden z 300 Romů, stejně tak i titul magisterský či inženýrský.“²

Problematika sociální pomoci romskému etniku mně vždy zajímala, proto jsem se rozhodl napsat svoji bakalářskou práci na výše avizované téma. Občanské sdružení Romodrom jsem si vybral náhodně, zejména s ohledem na to, že působí nedaleko mého bydliště (Brno, Zastávka u Brna). Jde o neziskovou organizaci, která se zabývá terénní sociální prací s romským etnikem a působí v sedmi krajích, já se zaměřím na kraj Jihomoravský.

¹ ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 188 s. ISBN 80-7178-648-9. s. 123

² Internetové zpravodajství hospodářských novin - IHNED. [online]. [cit. 2006-10-04]. Dostupné z [www:<http://zpravy.ihned.cz/cesko-skolstvi/c1-19433580-vzdelavani-romskych-deti-vyzaduje-vyssi-investice>](http://zpravy.ihned.cz/cesko-skolstvi/c1-19433580-vzdelavani-romskych-deti-vyzaduje-vyssi-investice)

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

Hlavním cílem této bakalářské práce je provést evaluaci Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj z pohledu samotných uživatelů služby, tedy z pohledu sociálně – vyloučeného romského etnika na území Jihomoravského kraje a zda tento program přispěl prostřednictvím terénní sociální práce v dané lokalitě Jihomoravského kraje ke zmírnění dopadů sociální exkluze.

Chci porozumět tomu, jak sami uživatelé vnímají Program Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj a prostřednictvím kvalitativní metodologie zjistit, jak výše uvedený nástroj sociální exkluze hodnotí uživatelé programu. Konkrétně se zaměřím na to, jaká pozitiva a negativa program uživatelům přinesl, a zda došlo k naplnění jeho cílů tak, jak byly deklarovány v teoretické rovině před samotnou realizací projektu v praxi.

K tomu, abych mohl adekvátně odpovědět na položenou výzkumnou otázku, postupuji následovně.

Bakalářskou práci jsem rozdělil na dvě hlavní části, teoretickou a praktickou. V teoretické části se nejprve zabývám problematikou sociálního vyloučení tak, jak je na ni v dnešní době nejčastěji nahlíženo. K porozumění systému sociálního začleňování je přiblížen právní rámec sociálního začleňování národnostních menšin v České republice s důrazem na romské etnikum.

Jedna z kapitol teoretické části se věnuje samotnému romskému etniku, přibližuje jejich historii, tradice, zvyky a také faktory, které můžeme považovat za příčiny vzniku sociálního vyloučení, ke kterému u této komunity dochází. Věnuji se také jedné z metod sociální práce, a to terénní sociální práci jako osvědčené metodě při boji se sociálním vyloučením na lokální úrovni.

Na závěr teoretické části je představeno Občanské sdružení Romodrom a samotný Projekt Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj.

Následující části předložené bakalářské práce postupně informují o použité kvalitativní metodologii, je představen polostrukturovaný rozhovor, jakožto zvolená metoda výzkumného šetření, je objasněna specifická výběru výzkumného vzorku a popsán způsob analýzy dat, včetně samotné interpretace získaných dat.

Průběžně je představován průběh a výsledky výzkumu. V samotném závěru shrnuji nejdůležitější poznatky práce a navrhuji doporučení pro další výzkum.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Teoretický koncept sociálního vyloučení

Úvodní kapitola čtenářům nabízí možnost seznámit se s problematikou sociálního vyloučení. Cílem je představit a definovat, co se pod pojmem sociální vyloučení, resp. sociální exkluze skrývá, co vše zahrnuje, jaké jsou možné úhly pohledu na tuto problematiku, jaké jsou její příčiny a kdo je oním jevem současné doby nejvíce ohrožen.

Nejprve krátce k historii termínu. Pojem sociální exkluze vnikl v 70. letech 20. století ve Francii a označoval jedince či skupiny jedinců, jejichž sociální jistoty nebyly zajištěny sociálním pojištěním a ocitli se tak na okraji společnosti. Jako příčina je uváděna ztráta placeného zaměstnání, materiálního zabezpečení s následnou ztrátou a neexistencí sociálních vztahů a sítí. Z Francie se na pomezí 80. a 90. let 20. století termín sociální exkluze rozšířil do dalších západoevropských zemí. Tento koncept měl nahradit stávající koncept chudoby především proto, aby *zastoupil výraz „chudoba“, který evokuje pouze nedostatek hmotných zdrojů, ale dostatečně nezohledňuje důležité kritérium kvality sociálních vztahů.*³ Přestože nelze popřít, že nízký či žádný příjem má zcela zásadní vliv na způsob života, vzdělání, trávení volného času a na samotnou účast v sociálních systémech, je nezbytné nahlížet na chudobu v souvislosti s veškerými životními podmínkami. Je tedy na místě si uvědomit, že *„ne všichni chudí musí být nutně sociálně vyloučeni, a naopak ne všichni sociálně vyloučení musí být chudí.“*⁴

Téma a záměr o problematiku sociálního vyloučení lze spatřit ve všech politikách moderních států. Jeho multidimenzionalita je viditelná, neboť v sobě zahrnuje problematické procesy probíhající na úrovni sociální, kulturní, ekonomické i politické. Jedná se o *„proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní*

³ HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, 414 s. ISBN 80-86898-76-8. s. 13.

⁴ JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 401 s. ISBN 978-80-7368-504-1. s. 315.

společnosti.“⁵ Jedinec, jenž je vyčleněn na okraj společnosti, může strádat z více důvodů. Není sociálně vyloučen, protože je chudý, ale nejčastěji proto, že je vyloučen z trhu práce, z účasti na politickém a kulturním životě majoritní společnosti, dále proto, že vzrůstá nestabilita sociálních vazeb a sociální solidarity a v neposlední řadě kvůli stigmatizaci určitých skupin obyvatel, protože sociální vyloučení je „*společenské vyloučení, většinou na základě předsudků.*“⁶ Stigmatizace, předsudky a zdůrazňování negativních jevů určitých skupin obyvatel vede k odsunu těchto obyvatel na samý okraj společnosti.

Ve výše uvedených aspektech tak můžeme shledat hlavní rozdíly mezi koncepty chudoby a sociální exkluze. Koncept sociální exkluze upozorňuje na nebezpečí, které ohrožuje současnou společnost, zajímá se nejen o chudobu jako stav, ale zachycuje a hledá řešení celého procesu sociálního vyloučení. Pokud se však budeme zabývat samotným sociálním vyloučením, je nutné si podrobněji představit oblasti, kterých se sociální vyloučení týká. „*Sociální vyloučení je specifikováno jako důsledek nerovného přístupu jednotlivců nebo celých skupin obyvatelstva k pěti základním zdrojům společnosti: k zaměstnání, bydlení, sociální ochraně, zdravotní péči a vzdělání.*“⁷ Petr Mareš pak hovoří o tom, že „*jádrem sociální exkluze je fakt, že se vyloučení jedinci, ale i celé vyloučené sociální kolektivy nepodílejí stejnou měrou jako ostatní na (hmotných i nehmotných) zdrojích společnosti a na jejich distribuci a redistribuci, což je podstatné, neboť to vede k jejich chudobě a sociální či kulturní izolaci. Je to proces vydělování jedinců i sociálních kategorií z organizací či komunit, z nichž je složena společnost, a zbavuje je práv a povinností, které jsou s tímto členstvím v nich spojeny.*“⁸

Sociální vyloučení je v současnosti jednou z nejobsáhlejších forem sociální nerovnosti, sociálního uzavírání, a představuje vyloučení z hlavního proudu společnosti. O tom, kdo je sociálním vyloučením nejvíce postižen, bylo již rozebráno v odborné literatuře spousta. Za typicky znevýhodněné skupiny jedinců, které jsou sociálním vyloučením nejvíce ohroženy, jsou nezaměstnaní, drogově závislí, duševně nemocní, uprchlíci, etnické menšiny (především Romové) a lidé žijící v okrajových částech měst a obcí bez sociálního

⁵ Gabal analysis & Consulting. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti.* Praha. 2006. 117 s. ISBN 80-244-0524-5. s. 9.

⁶ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x. s. 148.

⁷ Krebs, Vojtěch a kol. *Sociální politika.* Praha, ASPI Publishing, 2002, s. 376 s. ISBN 8086395332. s. 124.

⁸ SIROVÁTKA, Tomáš. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice.* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2002, 355 s. ISBN 80-86251-13-6. s. 15.

a rodinného zázemí (Kotlíková in Syrovátka, Mareš, 2003, Čepelka, 2003). Riziko sociálního vyloučení se úměrně zvyšuje s přítomností více uvedených faktorů.

Charakteristika sociálního vyloučení je velmi složitá a obsáhlá. Zahrnuje mnoho dimenzí, ve kterých se projevuje. Jednotlivé oblasti mohou představovat jak příčinu sociálního vyloučení, tak jeho samotný důsledek. O důvodech vzniku a existence sociální exkluze informuje následující kapitola.

3.1.1 Příčiny sociálního vyloučení

Existují různá dělení a definice, jak a podle čeho dělit a definovat příčiny sociálního vyloučení. Pokud se však nad samotným sociálním vyloučením zamyslíme, zjistíme, že příčin je obrovské množství a jednotné dělení nedokáže všechny obsáhnout. Za podstatnou příčinu sociálního vyloučení můžeme jednoznačně považovat individuální vlastnosti, schopnosti a morální hodnoty jedince. Neodmyslitelnou roli hraje také genetika, vloh, zkušenosti z rodinného, volnočasového a celého přirozeného prostředí. Některé z těchto jevů můžeme ovlivnit, jiné však ne.

K sociálnímu vyloučení přispívá konkrétní typ sociální politiky státu a v neposlední řadě diskriminace konkrétních národnostních menšin, přistěhovalců či členů určitých náboženských a jiných skupin.

Za velmi přínosné dělení příčin sociálního vyloučení považují takové dělení původu sociální exkluze tak, jak je vnímá Levitas (1998, 2000, in Sociologický časopis). V souvislosti se sociálním vyloučením je možné definovat tři základní diskurzy sociálního vyloučení, které nezávisle na sobě objasňují důvody vzniku sociálního vyloučení a současně představují tři různé pohledy sociální politiky na problematiku sociálního vyloučení a sociálního začleňování.

Prvním z nich je redistributivní diskurz, kdy je za příčinu sociálního vyloučení považována samotná chudoba, která má být odstraněna pomocí systému a dávek sociálního zabezpečení. Vyloučení jedinců na okraj společnosti je důsledek nerovnoměrného rozdělení zdrojů, čímž jedinec či celé skupiny ztrácejí kontakt se společenským prostředím, plně a často ani částečně neparticipují na společenském dění. Tento pohled skrz rovnoměrný přístup ke zdrojům předpokládá, že dojde k odstranění oné nerovnosti mezi jedinci. Zůstává však otázkou, zda je možné těmito kroky sociální vyloučení odstranit či eliminovat, a zda se nejedná pouze o prvky solidarity v konkrétním politickém uspořádání státu, např. v České republice.

Následující sociálně - integrativní diskurz vnímá prvotní příčinu sociálního vyloučení nezaměstnanost a nemožnost se aktivně účastnit na trhu práce a být ekonomicky aktivním. Jedinec tak ztrácí jak společenské vazby, tak také vazby spojené s prostorem, kdy postupně ztrácí důvody k tomu, aby opustil svůj byt, domov, čtvrt' apod. Stává se sociálně izolovaným, ztrácí vazby na okolí, přátelé, vyhýbá se předešlým zájmům a na intenzitě přibývá také pocit zbytečnosti, neschopnosti a uzavírání se do sebe. U takto exkludovaného jedince dříve či později nastane nedostatek materiálních zdrojů, financí, které vyústí v kriminální chování, krádeže apod. Řešením je podle sociálně – integrativního diskurzu placené zaměstnání, které přispěje k integraci sociálně vyloučených a umožní vyčlenit se ze samotného okraje společnosti. Tento diskurz tvoří jádro sociálních politik všech zemí Evropské unie. Přestože je tento pohled na řešení sociální exkluze velmi nadějným, je nutné si uvědomit, že ne všichni jsou za vykonanou práci finančně odměněni (např. ženy v domácnosti, péče o rodinu apod.) a ne všichni mají za stejně odvedenou práci stejně zapláceno (např. muž a žena, a genderová problematika).

Posledním diskurzem je diskurz moralizující, u kterého jsou za příčinu sociálního vyloučení označeny sociálně - patologické jevy. Příčinou toho, že se jedinec ocitl na okraji společnosti, je morální úpadek sociálních skupin, a kriminální a patologické chování. Důvodem vzniku sociální izolace je nefungování a odklon od základních hodnot společnosti, a těmi jsou rodina a zaměstnání. Tím, že jedinci nevhodným způsobem pečují o rodinu, neposkytují bezpečné a podnětné rodinné zázemí, a neparticipují na trhu práce, resp. nejsou placeni za vykonanou práci, dochází ke vzniku nevhodných způsobů chování, jednání a celkového smýšlení. Tento diskurz lze považovat za protipól diskurzu nedistributivního, neboť to, že se jedinci ocitli na okraji společnosti, a že neparticipují na společenském dění, je důsledkem jejich nevhodného chování. Řešením nejsou prvky solidarity a přerozdělování hmotných statků, řešení spočívá ve výchově a změně v samotném jedinci. Za příčinu sociálního vyloučení je mimo jiné považován i handicap, fyzické či psychické postižení, znevýhodnění apod. Úkolem sociální práce je resocializovat a vychovat jedince, a skrze včasné sociální či krizové intervence jej do společnosti opětovně začlenit.

V politice každého státu je zřejmé, že jediný konkrétní typ a způsob sociálního začleňování není možný. Vždy je nutné nahlížet na danou problematiku z více úhlů pohledu. Neexistuje sociální politika státu, která by byla skrze sociálně – integrativní model sociálního začleňování schopna zaručit plnou zaměstnanost a zajistit všem svým občanům být zaměstnán a náležitě ohodnocen. Proto musí nastoupit redistributivní

charakter sociálního začleňování a zachovat jedince ve společenském prostředí skrze dávky sociálního zabezpečení apod. Těchto příkladů je možné uvést mnohem více. Cílem však bylo představit, že příčiny sociálního vyloučení se vzájemně ovlivňují, doplňují a pro společnost mají široké a často nezamýšlené důsledky.

Přestože je toto členění velmi příznačné pro vytvoření obrazu o tom, co lze považovat z pohledu státního systému za příčinu sociálního vyloučení a jak mu lze předejít, je na místě utvořit si jasnější a konkrétnější podobu toho, do jakých oblastí života se sociální vyloučení promítá a jaké z nich vnímáme jako rizikové, nebezpečné a v dnešní době jednoznačně velmi nestabilní.

Důvody vzniku a samotné důsledky sociálního vyloučení můžeme považovat za totožné. Pierson (2000, in Navrátil, T., 2003) uvádí pět oblastí života, ve kterých se nejčastěji sociální vyloučení projevuje. Je nezbytné si uvědomit, že sociální vyloučení se v uvedených oblastech života neprojevuje izolovaně, ale naopak. Oblasti se často prolínají a vzájemně ovlivňují.

Nejčastěji uváděnou příčinou sociálního vyloučení je chudoba a s ní spojený omezený či žádný přístup na trh práce., což vyúsťuje v nízký, respektive nulový příjem. Ona omezená účast na trhu práce má u etnických menšin kořeny v nízké úrovni vzdělání, kvalifikaci, zažitých hodnotách dané menšiny, v samotném postoji ke vzdělání, přístupu k pracovním nabídkám, pohovorům, apod. Nezanedbatelnou roli hrají také samotní zaměstnavatelé, kteří mají předsudky a disponují stereotypním smýšlením o jednotlivých národnostních menšinách. Během sociálního vyloučení dochází k velkému zúžení sociálních vazeb, kdy se jedinci nejčastěji stýkají pouze s rodinnými příslušníky a nejbližšími přáteli. I když i tyto vazby nejsou příliš pevné a jsou velmi ohroženy. I přes existenci těchto primárních vztahů dochází bohužel k tomu, že jsou málokdy překonávány. Jedincům schází velmi důležitý kontakt s širším okolím, nejsou utvářeny tzv. sekundární vztahy, které by přispěly k potřebným informacím o možnostech vzdělávání, pracovního uplatnění, volnočasových aktivit apod. Sociálně vyloučení jedinci tak mají velmi ztížený přístup k službám. Velmi často jsou vyloučeni ze služeb nabízených jak státem, tak společností. Jsou to například azylové domy, pečovatelská služba, zdravotnictví, vzdělávací instituce, ale i přívod teplé vody, elektřiny a plynu.

S výše uvedeným výrazně souvisí prostorová segregace a samotný charakter bydlení, který je na velmi nízké úrovni. V sociálně vyloučených lokalitách je problémem nejen stav samotného bydlení, nehygienického prostředí, ale také nedostatečná občanská vybavenost a nízká míra sociální provázanosti tamních obyvatel.

Přestože se zdá, že většinu z výše uvedených příčin či podob sociálního vyloučení mají na svědomí samotní sociálně vyloučení, není tomu tak. Dnešní doba nabízí lidem ohroženým sociálním vyloučením či jedincům, kteří již na okraji společnosti žijí, jen velmi malou možnost se z tohoto prostředí vymanit. O možnostech, jak zmírnit dopady sociálního vyloučení, pojednává jedna z následujících kapitol, která se věnuje terénní sociální práci, která jako jedna z mála může zmírnit dopady sociálního vyloučení a aplikovat preventivní opatření.

3.1.2 Typy sociálního vyloučení

Sociální vyloučení má hned několik rovin. Žádní sociálně vyloučení jedinci nespádají pouze do jednoho z následujících typů sociálního vyloučení. Většina z nich nestojí při sociálním vyloučení samostatně, ale naopak, vzájemně se doprovází a prolínají. Mezi jednotlivými dimenzemi nejsou hranice. Sociální vyloučení v jedné z dimenzí může zapříčiňovat vyloučení v dimenzi jiné, může být příčinou či důsledkem sociálního vyloučení. Následující oblasti sociálního vyloučení tak od sebe nelze jednomyslně oddělit.

Mareš, 2000 a 2004 (in Šimíková, I, Vašečka, I, 2004) upozorňuje na různá pojetí, spojitosti a formy samotného konceptu sociálního vyloučení. Jedná se o následující dimenze, které deklarují, že na sociální vyloučení je třeba nahlížet z více úhlů pohledu a je nutné jej tak také vnímat:

- ekonomické vyloučení neboli vyloučení z trhu práce představuje nemožnost dosáhnout životního standardu ve spojitosti s nevýhodným postavením na trhu práce a s nezaměstnaností
- společenské vyloučení se odvíjí od nemožnosti zapojit se do společenských institucí
- politické vyloučení představuje upření občanských, politických, základních lidských práv a nemožnost ovlivnit svůj osud
- kulturní vyloučení se odvíjí od nemožnosti být kulturně aktivní, sdílet a rozvíjet vlastní hodnoty, kapitál i vzdělanost
- vyloučení z bezpečí představuje vyšší riziko životních nehod, zdravotních problémů
- vyloučení z mobility je typické pro nemožnost zvolit si jiný způsob bydlení, nemožnost přestěhovat se a dále pro nemožnost změnit svoji sociální roli a postavení ve společnosti

- vyloučení symbolické tvoří tzv stigmatizace, kdy jsou jednotlivci či skupiny označovány za méněcenné, špatné či jinak negativně vnímané

3.2 Právní rámec ochrany národnostních menšin

3.2.1 Ochrana národnostních menšin v ČR

Česká republika se otázkou národnostních menšin začala zabývat ihned po svém vzniku 01. 01. 1993. Byla přijata **Listina základních práv a svobod** a byla uzákoněna ve Sbírce zákonů pod č. 23/1991 Sb. Listina byla sepsána v době, kdy imigrační příliv cizinců do tehdejší ČR byl teprve v počátcích. Hovořila ještě o „národnostních a etnických menšinách“ (rozdílela tedy právní postavení národnostní a etnické menšiny), zakotvovala právo jednotlivce rozhodovat o své národnosti (princip platný v Československu od roku 1948), zakazovala odnárodňování, národnostní diskriminaci. Za podmínek stanovených zákonem zaručovala všestranný rozvoj menšin a jejich kultury, zaručovala právo sdružovat se, vzdělávat se, právo přijímat a šířit informace v jazyce menšin, účastnit se záležitostí týkajících se menšiny. Stanoveny byly podmínky užívání jazyka menšin na veřejnosti a v úředním styku, formulován byl závazek podpory v oblastech ekonomického, sociálního, politického a kulturního života. Obecný zákon o národnostních menšinách a jejich postavení v ČR ovšem v této době chyběl.⁹

Zákon o právech příslušníků národnostních menšin č. 273/2001 Sb., tzv. menšinový zákon, účinný od 2. 8. 2001. *„Jeho právní rámec ovlivnily Listina základních práv a svobod, Rámcová úmluva o ochraně národnostních menšin, a také Doporučení Rady Evropy č. 1201 z roku 1993 (definice národnostní menšiny). Menšinový zákon citlivě reagoval na změnu intenzity imigrace a změnu národnostní skladby imigrantů. Začal odlišovat příslušníky národnostních menšin a cizince. Proto položil důraz na definování pojmů národnostní menšina a příslušník národností menšiny. Menšinový zákon zaručuje příslušníkům národnostních menšin tato základní práva:*

- *Právo na svobodnou volbu příslušnosti k národnostní menšině, za kterou nesmějí být diskriminováni. Orgány veřejné správy nevedou evidenci o národnosti a tedy ani o příslušnosti k menšině,*

⁹ ŽEMLIČKOVÁ, Gabriela. *Menšiny – základní informace*. [online]. [cit. 18.08.2008]. Dostupné z: <<http://www.nicm.cz/mensiny-zakladni-informace>>.

- právo na sdružování v národnostních sdruženích, v politických stranách a v politických hnutích,
- právo účasti na řešení záležitostí národnostní menšiny. Toto právo příslušníci národnostních menšin vykonávají prostřednictvím výborů pro národnostní menšiny a Rady vlády pro národnostní menšiny,
- právo na užívání jména a přijetí v jazyce národnostní menšiny,
- právo na zachování, rozvoj a respektování kultury, tradic a jazyka národnostních menšin. Pro tento rozvoj vytváří stát podmínky a podporuje programy zaměřené na divadla, muzea, galerie, knihovny, dokumentační a další kulturní a společenskou činnost národnostních menšin,
- právo na šíření a přijímání informací v jazyce národnostní menšiny. Stát podporuje vydávání periodického i neperiodického tisku, a také rozhlasové vysílání v jazycích národnostních menšin, které „tradičně a dlouhodobě“ žijí na území ČR,
- národnostní menšiny, které „tradičně a dlouhodobě“ žijí na území ČR, mají právo na výchovu a vzdělávání v mateřském jazyce ve školách, v předškolních zařízeních a školských zařízeních - za podmínek, které stanoví právní předpisy. Tyto menšiny mohou také zřizovat soukromé školy s vyučovacím jazykem menšiny, soukromá předškolní a školská zařízení,
- národnostní menšiny, které „tradičně a dlouhodobě“ žijí na území ČR, mají právo, aby názvy obcí, v nichž žijí, a také názvy ulic, veřejných prostranství, budov a dalších objektů byly uvedeny vedle češtiny i v jazyce menšiny,
- národnostní menšiny, které „tradičně a dlouhodobě“ žijí na území ČR, mají právo na užívání jazyka národnostní menšiny v úředním styku a před soudy,
- národnostní menšiny, které „tradičně a dlouhodobě“ žijí na území ČR, mají právo na zveřejnění oznámení o době a místě konání voleb a další informace pro voliče v jazyce národnostních menšin.¹⁰

„Národnostní menšina je společenství občanů ČR žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj

¹⁰ ŽEMLIČKOVÁ, Gabriela. *Menšiny – základní informace*. [online]. [cit. 18.08.2008]. Dostupné z: <<http://www.nicm.cz/mensiny-zakladni-informace>>.

vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo.“¹¹

„Příslušníkem národnostní menšiny je občan ČR, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti.“¹²

Občanům ČR, kteří se hlásí k jiné než české národnosti, tedy menšinový zákon zaručuje specifická „národnostní práva“. Zvláštní předpisy pak stanoví práva cizinců, tj. osob s povolením k dlouhodobému či trvalému pobytu v ČR.

Z dalších důležitých zákonných norem ČR týkajících se národnostních menšin jmenujme zejména:

- **Zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů č. 198/2009 Sb.,** tzv. antidiskriminační zákon, účinný od 1. 9. 2009,
- **zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů č. 326/1999 Sb.,** účinný od 1. 1. 2000,
- **nařízení vlády č. 98/2002 Sb.,** kterým se stanoví podmínky a způsob poskytování dotací ze státního rozpočtu na aktivity příslušníků národnostních menšin a na podporu integrace příslušníků romské komunity,
- **různá Usnesení vlády ČR** zahrnující úkoly týkající se řešení problémů romské populace, např. Usnesení vlády ČR ze dne 8. září 1993 č. 506 o opatřeních k řešení situace romských dětí a mladistvých; Usnesení vlády ČR ze dne 10. února 1993 č. 67 ke zprávě o poradě k romské problematice; Usnesení vlády ČR ze dne 20. ledna 1993 č. 31 k návrhu řešení některých aktuálních problémů spojených s migrací v rámci České republiky; Usnesení vlády ČR ze dne 28. dubna 1993 č. 210 k situační zprávě o problematice romské komunity.

3.2.2 Orgány ochrany národnostních menšin (Romů) v ČR

Rada vlády ČR pro národnostní menšiny

Rada je poradním a iniciativním orgánem vlády pro otázky týkající se národnostních menšin a jejich příslušníků. Sleduje naplňování mezinárodních úmluv o

¹¹ *Zákon o právech příslušníků národnostních menšin č. 273/2001 Sb.,* ust. § 2 odst. 1, v platném znění

¹² *Zákon o právech příslušníků národnostních menšin č. 273/2001 Sb.,* ust. § 2 odst. 2, v platném znění

ochraně menšin, připravuje zprávy o jejich situaci a vyjadřuje se k připravovaným zákonům, navrhuje výši rozpočtu jednotlivých oblastí či se podílí na dotačních řízeních na projekty a aktivity menšin.

Rada vlády ČR pro záležitosti romské komunity

Byla zřízena usnesením vlády ČR ze dne 17.09.1997, tehdy jako Meziresortní komise pro záležitosti romské komunity. V roce 2001 byla přejmenovaná na Radu. Je stálým poradním a iniciačním orgánem vlády pro otázky romské komunity. Systémově napomáhá integraci romské komunity do společnosti. Zabezpečuje součinnost resortů odpovědných za realizaci dílčích opatření a plnění úkolů, vyplývajících z usnesení vlády a mezinárodních smluv, jimiž je Česká republika vázána. Soustřeďuje, projednává a předkládá vládě informace, podklady a návrhy pro tvorbu a uplatňování politiky vlády v této oblasti. Klíčovým dokumentem je Koncepce romské integrace a Zpráva o stavu romských komunit v České republice.

Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách

Novým subjektem na centrální úrovni v oblasti problematiky integrace sociálně vyloučených Romů se stala v roce 2008 Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách (dále jen "Agentura").

„Cíle Agentury vycházejí z programového prohlášení vlády, v nichž se vláda zavázala k: „vytvoření komplexního programu umožňujícího integraci Romů a zabraňující sklonu k jejich sociálnímu vylučování,“ a k: „vytvoření nástroje k zajišťování komplexních služeb při předcházení sociálnímu vyloučení na lokální úrovni.“ Nositelem projektu je Úřad vlády, konkrétně Odbor pro sociální začleňování v romských lokalitách.“¹³

Agentura pro sociální začleňování je nástrojem Vlády ČR k zajištění podpory obcím v procesu sociální integrace. Jejím posláním je propojovat subjekty na místní úrovni tak, aby spolupracovaly při sociálním začleňování. Podporuje nadresortní přístup a propojování působení veřejné správy a neziskového sektoru. Agentura pomáhá obcím a místním subjektům zejména v těchto oblastech:

- V zajištění služeb na podporu vzdělání, podporu zaměstnanosti, sociálních služeb a sociálního bydlení, a zajištění infrastruktury pro tyto služby,

¹³ MPSV ČR. *Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách*. [online]. Poslední revize 2009. [cit. 2009-07-09]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/7377>>.

- v čerpání prostředků z evropských strukturálních fondů, státního rozpočtu, krajských dotačních programů a dalších zdrojů,
- v komunikaci s ústředními orgány státní správy, zejména resorty, které mají sociální začleňování v gesci; z podnětů při práci v lokalitách Agentura formuluje návrhy v oblasti legislativy, dotačních titulů, sociálních politik, apod.

3.2.3 Ochrana národnostních menšin na základě mezinárodních úmluv

„Česká republika je vázána řadou mezinárodních úmluv, které přímo či nepřímo garantují ochranu etnických menšin. Jedná se především o úmluvy z oblasti ochrany lidských práv sjednané na půdě Organizace spojených národů a Rady Evropy. Nejkomplexnější a nejkonkrétnější úprava je zakotvena v Rámcové úmluvě o ochraně národnostních menšin a v Evropské chartě regionálních či menšinových jazyků.“¹⁴

3.2.3.1 Univerzální ochrana národnostních menšin

Práce na univerzální smluvní úpravě lidských práv vznikly již koncem 40. let minulého století a to na půdě Organizace spojených národů (dále jen „OSN“). Ochrana menšin byla koncipována v rámci úpravy občanských a politických práv, kodifikace došla konsenzu a byl přijat **Mezinárodní pakt o občanských a politických právech** (dále jen „MPOPP“).

„Na univerzální úrovni je ustanovení čl. 27 MPOPP dodnes jediná právně závazná norma upravující práva příslušníků národnostních menšin.“¹⁵

MPOPP dal vzniknout **Výboru pro lidská práva**, který řeší stížnosti smluvních států a zároveň vydává Stanoviska a posudky, které sice nejsou přímo právně závazné, ale mají vysokou morální autoritu. Dalším dokumentem upravujícím práva národnostních menšin je **Deklarace OSN o právech osob příslušejících k národnostním, etnickým, náboženským a jazykovým menšinám** (vychází z díky čl. 27 MPOPP, ale není jím limitován). Z dalších úmluv jmenujme např. **Úmluvu o právech dítěte** a v kontextu ochrany menšin samozřejmě **Mezinárodní úmluvu o odstranění všech forem rasové diskriminace** z roku 1965.

¹⁴ SIROVÁTKA, Tomáš. *Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity*. Vydavatelství MU Brno. Brno. 2003. 154 s. ISBN 80-210-3131-X. s. 76.

¹⁵ PETRÁŠ, René, Helena PETRŮV a Harald Christian SCHEU. *Menšiny a právo v České republice*. Vyd. 1. Praha: Auditorium, 2009, 507 s. ISBN 978-80-87284-00-1. s. 270.

3.2.3.2 Regionální ochrana národnostních menšin

Otázkou lidských práv a ochrany národnostních menšin se začala po 2. světové válce věnovat i nejstarší politická organizace v Evropě – Rada Evropy. Byla vydána **Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod**, v roce 1992 otevřena k podpisu **Evropská charta pro regionální či menšinové jazyky**. Koncept této Charty, která vstoupila v platnost v roce 1998, vychází z kulturní rozmanitosti, ovšem týká se pouze postavení jazyků jako takových, nikoli práv jazykových menšin. (pozn.: ČR uvedla mezi menšinovými jazyky při příležitosti ratifikace této Charty i romštinu). V roce 1995 byla otevřena k podpisu **Rámcová úmluva o ochraně národnostních menšin** (dále jen „RÚNP“). RÚNP vyniká zejména tím, že se jedná o závaznou mezinárodní smlouvu, která komplexně a rozsáhle upravuje postavení národnostních menšin. Liší se tedy od ostatních svojí právní závazností. Ke komplexnosti tohoto výčtu je třeba zmínit též činnost **Evropského soudu pro lidská práva a Evropské komise proti rasismu a intoleranci**.

Organizace pro bezpečnost a spolupráci v Evropě (OBSE) zřídila instituci **Vysokého komisaře pro národnostní menšiny**, jeho přínos má podobu specifických doporučení adresovaných vládám smluvních států. Vydává též obecná doporučení, stanoviska apod.

Sociální politika Evropské unie (dále jen „EU“) řeší problému chudoby a sociálního vyloučení. Během posledních desetiletí došlo k přijetí mnoha důležitých dokumentů a úmluv, které definují priority v této oblasti.

„Za jeden ze základních principů komunitárního práva lze považovat zákaz diskriminace. Odborníci tuto zásadu někdy komentovali výrazy jako „Leitmotiv“ či Magna Charta“. Podle judikatury Evropského soudního dvoru je třeba chápat zákaz diskriminace jako obecnou právní zásadu, pod kterou spadají i další zakázané důvody rozlišování. Z tohoto důvodu je zmíněný princip relevantní též pro příslušníky národnostních menšin.“¹⁶

Mezi nejdůležitější dokumenty zemí Evropské unie týkající se sociálního začleňování náleží:

- Akční program Společenství na podporu spolupráce mezi členskými státy v boji proti sociálnímu vyloučení,

¹⁶ PETRÁŠ, René, Helena PETRŮV a Harald Christian SCHEU. *Menšiny a právo v České republice*. Vyd. 1. Praha: Auditorium, 2009, 507 s. ISBN 978-80-87284-00-1. s. 340.

- evropská strategie zaměstnanosti,
- evropský sociální program,
- národní zpráva o strategiích sociální ochrany na léta 2006 – 2008,
- národní akční plán sociálního začleňování.

3.3 Romové – jejich stručná historie

Určité konkrétní zmínky o tom, kdy Romové na našem území se poprvé vyskytovali a pohybovali, jsou z počátku 15. Století. Tehdy se také pohybovali v početných skupinách po celé střední Evropě. V roce 1417 procházela naším územím velmi početná skupina, o které se vědělo i v ostatních zemích. V čele této skupiny stál údajně "král" Sindel s vojvody Panuelem, hnáni Michalem a Ondřejem. Od německého císaře a českého krále Zikmunda obdrželi dva ochranné listy, a dokonce o pár let později, přesně v roce 1422, získali list papeže Martina V., podle kterého měl vojvoda Ondřej se svými lidmi putovat evropskými zeměmi jako kajícníci, z čehož byli oprávněni na poskytnutí ochrany, almužny či nějaké jiné pomoci, jak také rozebírá Říčan (2000).

Tehdejšímu Římu se dostávalo ze stran těchto skupin mnohých vyprávění o tom, co je vede k tomuto dlouhému a nekonečnému putování cizími zeměmi po celé Evropě. Jako konkrétní příklad mohu zde uvést tvrzení, že snad byli Romové vyhnáni ze své vlasti pro víru, nebo že tento národ odpadl od křesťanské víry, tudíž jde o to, že se měl tento národ nějakým podobným způsobem provinit a nyní se snaží dosáhnout na patřičných místech odpuštění, o čemž v širším kontextu opět pojednává Říčan (2000).

Avšak tento pozitivní přístup ze strany tehdejších vládců netrval věčně, neb falešní kajícníci byli brzy odhaleni církví, načež se tuto skupinu lidí rozhodl sám pařížský arcibiskup exkomunikovat, vyloučit z církve.

Podobně jako v ostatních evropských zemích, tak i u nás byli Romové kupříkladu za své delikty mučeni, zabíjeni či vypovídáni ze země. Pokud jde ale o přístup našeho bývalého obyvatelstva, tak ti *„jejich přítomnost víceméně ochotně akceptovali, z části patrně ze soucitu či solidarity, z části proto, že dovedli být užiteční svým zbožím a službami, či zajímaví jako zákazníci. Zdá se, že v Čechách a na Moravě byla perzekuce Romů většinou mírnější, často sem prchali z okolních zemí.“*¹⁷

¹⁷ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 143 s. ISBN 80-7178-250-5. s. 15.

3.3.1 Historie Romů na Moravě a v Čechách – od roku 1918

„Cikáni byli za první republiky oficiálně uznáni za svébytnou národnostní menšinu. Československo vůči Romům uplatňovalo zákon o potulce a státní úřady jim nadále věnovaly mimořádnou pozornost.“¹⁸

V roce 1927 byl vydán zákon řešící romskou otázku a zakazující jejich potulný život. Romům se zakazovalo například kočovat a tábořit ve větších skupinách, a byli pod soustavným policejním dohledem. Ke konci třicátých let se do Československa uchýlila řada romských rodin, které prchaly z nacistického Německa a okupovaného Rakouska. Podle evidenčních soupisů, které násilné usazení provázely, se na území protektorátu nacházelo zhruba sedm tisíc Romů. Od roku 1940 bylo Romům zakázáno kočovat a bylo jim nařízeno usadit se buď v domovské obci, nebo v místě posledního pobytu a uplatnil se typický xenofobní přístup nacistů vůči nerijským rasám. V roce 1942 vydal šéf německé policie a SS Heinrich Himmler výnos o deportacích Romů do koncentračního tábora v Osvětimi II. - Birkenau. Krátce po válce se odhady počtu Romů na území dnešní ČR pohybují řádově mezi 600 a 1000. V padesátých letech se komunistický režim znovu hodlá s "cikánskou otázkou" vypořádat. Cikáni jsou vnímáni jako problém, a navíc problém sociální. Za jediný účinný prostředek řešení této neuspokojivé situace se pokládá asimilace, tj. přizpůsobení Romů k obrazu "řádných občanů", přizpůsobení hodnotám a normám většinové společnosti. Na základě bezhlavých úsudků jsou Romové v 70 a 80 letech hromadně sestěhováni do určitých oblastí bez ohledu na interetnické rozdíly mezi rodinami, bez ohledu na jejich zvyky a neposledně pak proti jejich vlastnímu přání (např. často uváděné sídliště Chánov, kam byli sestěhováni Romové s poddolovaného Mostu). Většina romských dětí je přerazována do zvláštních škol.¹⁹

„S příchodem změn, jež přinesl rok 1989, i Romové odmítají být pasivním objektem "všestranné péče", zakládají politické strany a hnutí. V prvních polistopadových volbách se pak zástupci Romské občanské iniciativy na kandidátkách OF dostávají do parlamentu. S postupným rozvojem občanské společnosti ministerstvo vnitra záhy registruje desítky romských občanských sdružení, které svoji práci zaměřují především na vzdělání a rozvoj kultury a začínají vycházet první romská periodika. S přechodem k tržní ekonomice se často nekvalifikovaní Romové znovu dostávají na okraj společnosti.

¹⁸ *Cikáni a Romové*. [online]. Dostupné z <<http://kmotrdrobek.jex.cz/menu/cikani/cikani-a-romove-historie>>

¹⁹ *Cikáni a Romové*. [online]. Dostupné z <<http://kmotrdrobek.jex.cz/menu/cikani/cikani-a-romove-historie>>.

Nezaměstnanost Romů dosahuje díky jejich nedostatečnému vzdělání až 75%, v některých lokalitách ČR 95%.²⁰

3.3.2 Specifika a odlišnosti romského obyvatelstva v ČR

- **Tradiční romská rodina** – Romové chápou tradiční romskou rodinu poněkud odlišně od většinové společnosti, jsou zvyklí spojovat několik generací dohromady v rámci svého příbuzenstva, čímž utváří širokou tzv. nukleární rodinu, o které se zmiňuje Říčan (1998). Tento přístup k upevňování a rozšiřování rodinného kruhu má pevné kořeny v minulosti, kdy se právě ony pevné rodinné vazby tvořily především neustálým přemísťováním se z místa na místo, kočováním – a to v rámci všech spojených generací. Pokud jde o důsledky tohoto tradičního pojetí romské rodiny, tak Říčan zmiňuje, že: „*u romských dětí málokdy pozorujeme neurotické rysy. Nejsou pod tlakem vysokých nároků jako gádžovské děti, je méně tabuizovaných témat, méně vnitřních konfliktů atd.*“²¹
- **Současná romská rodina** - v současném pojetí romské rodiny je nutné zdůraznit, že rodina je pro všechny Romy neustále tím nejhodnotnějším aspektem, neboť i v minulosti byli Romové na rodině naprosto závislí a odkázáni na její pevnou vazbu. Hájková (in Šišková, ed., 2001) vysvětluje také dva významné faktory, které hrají zcela zásadní roli právě v tom současném pojetí romské rodiny – jde o věk a pohlaví. Pokud jde o pohlaví, tak muži zauímají vyšší postavení než ženy. Současně s narůstajícím věkem se postavení obou postupně zvyšuje. Avšak u žen je důležitým aspektem i počet dětí, kdy s narůstajícím počtem dětí vážnost a postavení ženy rovněž stoupá. O tomto postavení mužů a žen v romské společnosti uvádí Říčan (1998) následující: „*Žena byla ceněna podle své plodnosti, zvláště cenění byli ovšem synové. Romské rodiny jsou dodnes početné, umělé potraty výjimečné.*“²²
- **Hodnoty, tradice a zvyky** – mezi ty nejdůležitější hodnoty tradičních i současných romských rodin můžeme zařadit život, předky, děti, finanční prostředky či současnost, přičemž všechny tyto hodnoty se odráží do konkrétního chování

²⁰ *Cikáni a Romové*. [online]. Dostupné z <<http://kmotrandrobek.jex.cz/menu/cikani/cikani-a-romove-historie>>.

²¹ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, 143 s. ISBN 80-7178-250-5. s. 45.

²² ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, 143 s. ISBN 80-7178-250-5. s. 46.

každého romského jedince. Každá tato hodnota má své opodstatnění, zde bych jen vyzdvihl život, který stojí v popředí všech těchto hlavních hodnot. Romové totiž velmi uctívají své tradiční hodnoty, odkazují se na své předky, a zároveň si plně uvědomují důležitost své budoucnosti, tudíž bedlivě vzhlíží k následující hodnotě v žebříčku – kterou tvoří právě děti. Pokud jde o tradiční zvyky v romských společnostech, jedná se kupříkladu o „čisté“ jídlo, do kterého nesměla vniknout žádná vnější nečistota, dále pak odívání a rozmanitost či pestrost ošacení mladistvých nebo dospělých, kdy mladiství obdivují různé módní výstřelky a všelijaké doplňky, a starší generace upřednostňuje výrazné oděvy s dominantním zdobením a šperky, jak také rozebírá Sekyt (in Šišková, ed., 2001). Mezi další hlavní rituály či zvyky patří pak svatby, svátky, pohřby a v neposlední řadě magické rituály.

- **Romský jazyk** – romština je velice rozmanitým jazykem, využívá mnoho citoslovcí a výrazů, které mají často široký význam. Opět je toto spojeno s tradičním vývojem jejich vlastní kultury, avšak této komunikaci je nesnadné porozumět, proto je doprovázena tradičně mnohými gesty a dalšími prostředky nonverbální komunikace. Vzniká zde tedy v rámci běžné komunikace jistá jazyková bariéra, a to především u dětí, které mohou být tímto handicapovány například při svém studiu, o čemž se zmiňuje také Sekyt (in Šišková, ed., 2001). Říčan (1998) poukazuje na zcela zásadní význam tradičního pojetí jazyka romského pro Romy, konkrétně tvrdí: „*Pro romskou identitu má ovšem romština jako řeč písní, příběhů a lidové moudrosti uložené v příslovích, jako jazyk milostného dialogu a obřadů, jež vyjadřují lidskou důstojnost, i jako jazyk modlitby nejvyšší hodnotu. Úsilí o její zachování, obohacení a kultivaci je proto třeba co nejvíce podporovat.*“²³

3.3.3 Nejčastější problémy romského obyvatelstva v ČR

Práce/nezaměstnanost – situace Romů na trhu práce je poněkud složitá, neboť se mnozí z nich nejsou schopni adaptovat na tomto specifickém trhu, či najít uplatnění v různých profesích, které by byli schopni vykonávat. Tuto nepříznivou situaci také podporuje přístup celé společnosti, která, jak se sám domnívám, odmítá v mnoha aspektech

²³ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, 143 s. ISBN 80-7178-250-5. s. 87.

řešit tyto několik let setrvávající problémy mezi touto etnickou menšinou. Pokud bychom se ohlédly do nedávné historie a zkusili tak zaznamenat jakýsi vývoj situace Romů na trhu práce, tak před rokem 1989 měli Romové povinnost, stejně jako všichni ostatní, být zaměstnaní, tudíž téměř všem těmto skupinám se dostávalo pravidelného příjmu peněžních prostředků, díky nimž byli schopni žít v celku důstojně, byť víme, že se jednalo z ekonomického hlediska o tzv. proces umělého zaměstnávání, kdy ekonomické výsledky výkonu tehdejší ekonomiky byly tím pádem značně zkreslené.

Po roce 1989 došlo k přeměně ekonomiky jako celku a s tím souvisela i přeměna přístupu a chování subjektů právě na trhu práce. Tato přeměna ekonomiky znamenala pro Romy negativní dopad na jejich životní úroveň, neboť ti už nebyli schopni získat jakékoli zaměstnání, neboť neměli potřebnou kvalifikaci, vzdělání a pak i zkušenosti na dané pracovní místo, a tak neobstáli v konkurenci ostatních neromů. Tato situace de facto trvá dodnes. Příčiny jsou zřejmé, když si uvědomíme, že v rámci tehdejšího režimu „*nebyly vytvářeny prakticky žádné tlaky na zvyšování jejich kvalifikace a rozšiřování vzdělání. Naopak, nad jejich téměř pravidelným zařazováním do zvláštních škol, a tak i zřetelným vymezováním následné pozice na trhu práce se bývalý režim příliš nepozastavoval. To se později v období transformace po roce 1989 ukázalo jako klíčový handicap posilující jejich již tak marginální pozici na pracovním trhu.*“²⁴ Sirovátka (in Šimíková, Vašečka, 2004) uvádí, že důsledky tržní transformace mají zvláště nepříznivé důsledky pro ty skupiny populace, které nejsou schopny se snadno vyrovnat se změnami na příslušném trhu práce. Dále zde autor uvádí, že příčinou daného sociálního postavení a zdrojem jejich sociálního vyloučení je právě ona vzniklá marginální pozice na příslušném trhu.

Co se týče budoucího vývoje této nepříznivé situace pro Romy na trhu práce, domnívám se, že je nutné najít určité mechanismy, kterými by společnost byla schopna aktivovat motivaci a zvýšit aspiraci těchto sociálně vyloučených jedinců ve vztahu k výkonu nejen jakéhokoli zaměstnání, ale i vzdělání, a tak jim umožnit se vhodným způsobem adaptovat v rámci pracovněprávního procesu.

Bydlení – problém bydlení má opět své kořeny v dávné historii, neboť kočovní Romové byli de facto společností donuceni se usadit v přidělených lokalitách. Jak již bylo řečeno, mnoha romským rodinám byly v polovině minulého století přiděleny byty, ať již

²⁴ ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Vyd. 1. Brno: Barrister & Principal, 2004, 211 s. ISBN 80-7364-009-0. s. 28.

v nové panelové zástavbě, či ve starších bytech z 19. století, (např. v Brně) s tím, že bytový trh byl podporován do značné míry státem v rámci minulého režimu, tudíž situace pro romskou populaci, pokud šlo o získání a udržení si standardního bydlení, byla celkem příznivá. Po roce 1989 v rámci ekonomické transformace došlo k značným změnám rovněž v oblasti bytové politiky. Uhlová (in Šimíková, Vašečka, 2004) tvrdí: „*Ti, kdo byli objekty ochranných (paternalistických) přístupů, jsou ztraceni ve společnosti, kde se dravost považuje za ctnost a schopnost brát svůj osud do vlastních rukou za podmínku života v ní.*“²⁵

„*Změny týkající se bydlení, zejména restituce a privatizace domů a bytů, znamenaly pro sociální skupiny, které nedisponovaly žádným finančním kapitálem, a které se zároveň špatně orientovaly v nově vznikajícím systému, výrazný obrat, aniž by měli příslušníci těchto skupin výraznější možnost tyto události ovlivnit. Romové, kteří mezi tyto skupiny patří, jsou tak do značné míry odkázáni na vůli představitelů dominantní společnosti.*“²⁶ Problematika bydlení Romů je problémem nejen v naší republice, ale i jinde v Evropě, je zajímavé, že v některých evropských zemích, např. ve Francii, společnost opět začala podporovat kočovný život Romů.

Vzdělanost/nízká vzdělanost – z celkového počtu 188 tisíc českých Romů jich žije v sociálním vyloučení 60 až 80 tisíc. Až 60 procent z obyvatel sociálně vyloučených lokalit má pouze základní vzdělání, 14 procent navštěvovalo zvláštní školy pro děti s poruchami učení, o čemž informovala společnost GAC. „Děti ze sociálně vyloučených lokalit častěji než jejich vrstevníci studují na základních školách mimo hlavní vzdělávací proud, tedy na bývalých zvláštních a pomocných školách. Tyto školy navštěvuje celkem 28 procent ze sociálně znevýhodněných romských dětí“²⁷, upozornil Gabal. Dodal, že na běžných základních školách Romové častěji než jejich vrstevníci propadají a mají vyšší absence. Podobný náhled na problém vzdělání má i Říčan (2000), který konstatuje, že romské děti jsou spíše neoblíbené mezi ostatními neromskými spolužáky, což se zjišťovalo na základě sociometrických výzkumů. Rovněž uvádí, že tyto setrvávající trendy související

²⁵ ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Vyd. 1. Brno: Barrister & Principal, 2004, 211 s. ISBN 80-7364-009-0. s. 96.

²⁶ ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Vyd. 1. Brno: Barrister & Principal, 2004, 211 s. ISBN 80-7364-009-0. s. 130.

²⁷ *Ekonomické zpravodajství naše peníze*. [online]. [cit. 2010-12-29]. Dostupné z <<http://nasepenize.cz/az-80-tisic-romu-zije-v-cesku-v-socialnim-vyloucenim-chybi-vzdelani-8143>>

s problémy vzdělání romských jedinců nejsou překvapující, neboť atmosféra celé společnosti je často otrávena rasismem. Jak tedy vůbec řešit tento problém v blízké budoucnosti? Říčan (2000) konstatuje v rámci problematiky multikulturní výchovy romských dětí následující: „*Cílem multikulturní výchovy je občanská společnost, jejíž členové se budou – jako jednotlivci i jako skupiny – navzájem respektovat, tolerovat a kulturně obohacovat. Všechny děti, bez ohledu na příslušnost k etnické, náboženské, sociální nebo jiné skupině, mají získat zkušenost soužití, jež se vyznačuje spravedlností, rovností, spoluprací a vzájemnou vstřícností. Jde o všudypřítomný aspekt veškerého pedagogického snažení, o záměr, k jehož realizaci se nabízí mnoho příležitostí – většinou bohužel nevyužívaných.*“²⁸

3.4 Terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách

Obsahem této kapitoly je přiblížit čtenáři pojem terénní sociální práce, informovat jej nejen o tom, co tento pojem označuje, ale také o tom, na jaké cílové skupiny je tato forma pomoci orientována a co je základním a nejdůležitějším cílem poskytování terénní sociální práce. Nejprve však považuji za nezbytné přiblížit samotný termín sociálně vyloučená lokalita.

Jako o sociálně vyloučené lokalitě se nejčastěji hovoří ve spojitosti s romskou menšinou. Tyto lokality, domovy nejpočetnějších romských rodin, se nacházejí nejvíce na okrajích měst nebo jejich odlehlých částech. Jedná se o rodiny s nejnižšími příjmy, nejčastěji se jedná o dlouhodobě nezaměstnané zadlužené občany, pobírající sociální dávky. Lidé zde „žijí“ v přelidněných bytech nejnižší kategorie, které jsou v katastrofálním technickém stavu, často zde chybí sociální zařízení, přívod pitné vody a další.

Lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách jsou odděleni od společenského života, mají ztížený přístup k institucím a institucionální pomoci, nerozumí a nerespektují společenské normy, žijí tzv. ze dne na den, mají obavu ze změn a nových věcí, neradi mění svůj zažitý způsob života. Tito lidé bohužel velmi často a velmi rychle přijímají pozici sociálně nejhůře postavených lidí ve společnosti a samotná cesta, odpoutání se a následná snaha vymanit se z útrob sociálního dna, je tak velmi náročná a často také nemožná.²⁹

²⁸ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 143 s. ISBN 80-7178-250-5. s. 118.

²⁹ *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online]. [cit. 2012-10-17].

Dostupné z <http://mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf>. s. 66.

Sociálně vyloučené romské lokality v ČR vznikají především v důsledku:

- „Přirozeného“ sestěhování se chudých romských rodin do lokalit s cenově dostupnějším bydlením,
- vytlačování romských rodin z lukrativních bytů a přidělování náhradního bydlení v lokalitách s často vysokým podílem romského obyvatelstva,
- řízeného sestěhování (především ze strany obcí) neplatičů nájmu a obecně lidí považovaných za „nepřizpůsobivé“ či „problémové“ do ubytoven či holobytů.³⁰

K tomu, aby mohlo dojít ke změně stávající situace v sociálně vyloučených lokalitách a aby mohla být nabídnuta pomoc tuto situaci řešit, je nutné do těchto lokalit aplikovat takovou formu sociální práce, která bude pro lidi žijící v sociálně vyloučených lokalitách dostupná a bude jim nabízet možnosti zlepšit jejich životní situaci. A právě prostřednictvím terénní sociální práce je možné přispět ke snižování míry sociálního vyloučení a chudoby.

3.4.1 Terénní sociální práce

Jednotně a jednoznačně definovat terénní sociální práci není vůbec jednoduché. Odborná literatura operuje s několika pojmy, jejichž označení jsou různá, přestože mají ve své podstatě stejný obsahový rámec. Jedná se např. o „terénní práci, terénní programy, komunitní sociální práci, streetwork atd.“³¹

Tato označení jsou však velmi zavádějící. Zvláště pak termín streetwork můžeme volně přeložit jako tzv. práce na ulici. Terénní sociální práce však není založena pouze na práci v terénu, resp. na volném prostranství, onou prací v terénu se rozumí specifická vyhledávací, mobilní terénní sociální práce, která nabízí nízkoprahovou (anonymita, důvěra, apod.) sociální pomoc lidem, kteří žijí rizikovým způsobem života, a přestože svůj problém řešit potřebují, často jej neřeší, a to proto, že jej buď řešit nechtějí, nebo neumí. Tito lidé jsou díky terénní sociální práci kontaktováni ve svém přirozeném prostředí (domácnosti, parky, kluby, herny, opuštěné budovy, apod.). Mobilita v terénní sociální práci je symbolem pro pružné reagování terénního sociálního pracovníka na vzniklou

³⁰ Gabal analysis & Consulting. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha. 2006. 117 s. ISBN 80-244-0524-5. s. 10.

³¹ JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503. s. 10.

situaci a pro schopnost měnit místo svého působení do aktuálního sociálního prostředí dané problematické skupiny (Matoušek a kol, 2003).

Osobně se ztotožňuji s názorem Matouška (2003), který označení streetwork, čili práce na ulici, chápe spíše jako speciální typ terénní sociální práce, jenž je využíván při terénní sociální práci s lidmi ohroženými závislostmi apod. A proto pro potřeby této práce budu při konkretizaci terénní sociální práce užívat právě tento termín, neboť je pro mne nejvíce výstižný a pro tuto práci nejlépe uchopitelný.

Oproti odborné literatuře, zákon o sociálních službách, resp. § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je více srozumitelný a definuje terénní sociální práci jako terénní programy, kdy „*terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.*“

Z výše uvedené definice je zřejmé, že terénní sociální práce se orientuje na téměř všechny rizikové faktory a osoby, které jsou pro majoritní společnost nežádoucí a výrazně porušují jak etické, tak především sociální a právní normy. Proto je tato činnost nenahraditelná a často také jediná, která může zmírnit příčiny, průběh a dopady těchto společností ohrožujících jevů. Pro jasnější představu je nutno uvést, o jaké cílové skupiny a jedince se nejčastěji jedná, jsou to:

- „*Osoby ze sociálně vyloučených lokalit, u kterých dochází ke kumulaci problémů (chudoba, dluhy, nezaměstnanost, lichva, špatný stav bydlení, špatný přístup ke službám, špatná kvalita vzdělání, kriminalita apod.), nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené,*
- *osoby ohrožené závislostmi,*
- *osoby poskytující placené sexuální služby,*
- *děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy,*
- *rodiny s dětmi (nezávisle na tom, v jaké lokalitě žijí),*
- *osoby bez přístřeší.*“³²

³² Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [online]. [cit. 2012-10-17].

Dostupné z <http://mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf>. s. 15.

Terénní sociální práce je určena těm lidem, kteří jsou jakkoliv a jakýmkoliv způsobem ohroženi na svém dalším fungování, svoji tíživou životní situaci nejsou schopni sami vyřešit, často ji řešit nechtějí či o možnostech řešení jejich problému nevědí. Služby terénní sociální práce jsou poskytovány bezplatně a často také anonymně. Z osobní zkušenosti dokládám, že ona anonymita je pro spoustu klientů velmi motivačním a často spouštěcím prvkem, který člověka nacházejícího se v problematice životní situace osloví a donutí jej se nad daným problémem zamyslet a společně se sociálním pracovníkem jej začít řešit.

Za velké specifikum terénní sociální práce lze považovat také prostředí, ve kterém je služba realizována. Jak již bylo řečeno, terénní sociální práce je poskytována v takovém prostředí, ve kterém se skupiny ohrožené sociálním vyloučením či skupiny osob náchylné ke vzniku sociálně-patologických jevů nacházejí. V souvislosti s tématem této bakalářské práce a cílovou skupinou, se tak především jedná o samotné domovy či domácnosti klientů, ghetta či samotné ulice. Tento druh sociálních služeb tak může pomoci lidem, kteří by institucionální pomoc sami nikdy nevyhledali. Poskytování terénní sociální práce nabízí možnost pracovat v domácím bezpečném prostředí nejen s jedincem, ale s celou rodinou, skupinou problémových mladistvých, zahájit komunitní práci.³³ Další nespornou výhodou poskytování sociální práce přímo v přirozeném prostředí jedince, je také možnost pracovat na řešení daného problému delší dobu, než je tomu běžně v prostorách kanceláře či na úřadech, a případně problém podchytit dříve než bude obtížně řešitelný. Klientovi se sociální pracovník může velmi intenzivně a individuálně věnovat, a pracovat na řešení problematice situace. Zároveň se nabízí taková spolupráce, která je založena na neformálnosti, důvěře, anonymitě, časové, prostorové i finanční dostupnosti a v neposlední řadě také vyšší efektivitě řešené problematiky.

Tak jako je tomu u většiny jevů, které se odvíjejí od práce s lidmi, tak i u terénní sociální práce nacházíme negativa, jež jsou s jejím poskytováním spojena. Černá uvádí především jako nevýhodu „riziko syndromu vyhoření, neochota spolupráce ze strany klienta, obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu, zvýšenou rizikovost práce v terénu (hrozí nebezpečí, nemoci, kriminalita), riziko neprovázanosti spolupráce s institucemi, špatné komunikace, nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna, internet), nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost), snížená motivace

³³ Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [online]. [cit. 2012-10-17].

Dostupné z <http://mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf>. s. 164.

*práce v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž apod.) a složité pracovní podmínky (nelze odstranit rušivé vlivy, upravit prostředí pro jednání s klienty).*³⁴ Častým rizikem při poskytování terénní sociální práce je neoddělování soukromí od pracovních aktivit v terénu, kdy sociální pracovník jen těžce odmítá pomoc klientům v případě, že se s nimi setká mimo pracovní dobu. Jednoznačně nepříjemný pocit může vyvolávat i to, že pracovník v terénu nemá možnost podpory svého kolegy. Velmi nebezpečný je také střet zájmů, ať už dojde ke sporům mezi klienty navzájem nebo k neporozumění s úřady či jinými institucemi.

Terénní sociální práci lze považovat za nezastupitelnou formu pomoci řešení problematických situací u takových jedinců, u nichž tradiční forma sociální pomoci selhala, resp. nebyla využita. U terénní sociální práce je třeba rozlišit tři základní formy práce a typy činností.

Základem poskytování sociální práce v terénu je přímá práce s klientem či s cílovou skupinou. Zahrnuje v sobě veškeré interakce probíhající mezi klientem, cílovou skupinou a sociálním pracovníkem, a to již od samého počátku, resp. od navázání prvního kontaktu pracovníka s klientem. Jedná se o monitoring, tedy mapování lokality, ve které se cílová skupina nejpravděpodobněji nachází, depistáž čili včasné vyhledávání ohrožených jedinců spadajících do cílové skupiny a dále individuální či skupinová práce. Matoušek uvádí, že „*součástí individuální a skupinové práce je sociální intervence, vč. aktuální krizové intervence, harm reduction neboli snižování rizik zdravotních a sociálních, sociální výcvik, různé formy práce vycházející ze zážitkové pedagogiky.*³⁵

Neméně podstatnou formou terénní sociální práce je nepřímá práce, do níž spadá administrativní činnost, vypracování projektů a koncepcí, vedení dokumentace a záznamů o poskytované sociální práci, včetně její prezentace a medializace.

V pořadí třetí formou sociální práce je tzv. práce přesahující, která v kombinaci s předcházejícími dvěma formami zajišťuje, aby poskytovaná terénní sociální práce byla kvalitní, přínosná a pro všechny zúčastněné strany bezpečná. Patří sem supervize, intervize, individuální či skupinové porady, metodické vedení, sebevzdělávání a profesní vzdělávání.

³⁴ JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503. s. 11-12.

³⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4. s. 174.

Výše uvedené formy práce a typy činností jsou obecně stanovené pro veškeré cílové skupiny, je však nutné si uvědomit, že konkrétní metody a formy práce se budou vždy odvíjet od dané cílové skupiny, pracovního prostředí a daného problému, s nímž klient potřebuje pomoci.

„Cílem terénní sociální práce je kontaktovat ty skupiny, které potřebují pomoc zvnějšku, ale sami ji nevyhledávají, popř. ji zpočátku i odmítají, a nabídnout jim podporu při zvládnání jejich těžkých životních situacích.“³⁶

Za cíle terénní sociální práce lze v obecné rovině považovat:

- *„Prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování,*
- *prevenci sociálně rizikových jevů,*
- *sociální začleňování,*
- *mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,*
- *zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp.,*
- *pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence,*
- *předávání informací.“³⁷*

Terénní sociální práce se tak zaměřuje na zaktivizování lidí, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, vede k tomu, aby svůj problém chtěli a začali řešit, a měli zájem svůj současný stav změnit. Je nutné zajistit, aby klient pochopil, v jaké situaci se nachází, jaké jsou příčiny daného stavu a v neposlední řadě, že existují možnosti, jak situaci zlepšit a sdělit mu je. Je nezbytné, aby jedinec, nacházející se na pokraji společnosti, nebo který je sociálním vyloučením ohrožen, znal možnosti, kterými dojde ke zmírnění negativních důsledků sociálního vyloučení a k sociálnímu začlenění. Aby byla práce sociálního pracovníka v terénu efektivní, musí se jeho činnost a forma pomoci zaměřit také na prevenci sociálního vyloučení, zabránění rozšiřování sociálně-patologických jevů a intenzivně pracovat na monitoringu lokalit a samotné depistáži jedinců, kteří jsou jakýmkoliv způsobem sociálně vyloučení.

³⁶ JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503. s. 329.

³⁷ *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online]. [cit. 2012-10-17]. Dostupné z <http://mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf>. s. 12-13.

3.5 Občanské sdružení Romodrom

Občanské sdružení Romodrom vzniklo v roce 2001 jako nestátní nezisková organizace. Přestože organizace sídlí v Praze, působí již několik let v sedmi krajích České republiky. Jedná se Prahu, kraj Liberecký, Středočeský, Královehradecký, Olomoucký, Moravskoslezský a Jihomoravský.

Nejobecnějším cílem činnosti sdružení je prosazování práv a integrace osob ohrožených sociálním vyloučením. Konání sdružení lze dle typu poskytovaných služeb rozdělit do třech oblastí: programy pro děti a mládež, programy pro obyvatele sociálně vyloučených lokalit a vězeňské programy. Každý programový blok zahrnuje několik registrovaných sociálních služeb a realizovaných projektů.³⁸

Na základě stanov občanského sdružení a výroční zprávy roku 2010 občanského sdružení Romodrom³⁹ lze za cíl činnosti organizace považovat především šíření občanského právního povědomí, s důrazem na posílení práv a svobod individuálního občana, a na práva menšin s cílem dosáhnout rovnoprávného zacházení ze strany většiny. Soustředí se na sdružování občanů všech národností, zvláště pak občanů národnosti romské. Dále se zaměřuje na podporu boje proti rasismu a diskriminaci, a podporu rozvoje občanské společnosti. Velmi podstatným cílem pro budoucí generace je podpora vzdělávání a podpora kulturně uměleckých aktivit dětí a mládeže ze sociálně znevýhodněného prostředí.

Činnost terénních sociálních pracovníků se řídí následujícími zásadami:

- „*Poznat dobře prostředí, ve kterém rodina žije,*
- *pracovat s ohledem na specifické podmínky v těchto rodinách,*
- *porozumět příčinám nepříznivé situace,*
- *řešit sociální situaci komplexně jako soubor souvisejících příčin a následků,*
- *hledat taková řešení, která povedou k osamostatnění klienta*“⁴⁰

Občanské sdružení Romodrom se každým rokem snaží rozšířit a zkvalitnit poskytované služby. Jednou z možností, jak posílit integritu romského obyvatelstva a

³⁸ *Výroční zpráva 2010 občanského sdružení Romodrom* . [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <http://romodromcz.cz/cs/kdojsme/zpravy/ROMODROM_VZ-2010.pdf>.

³⁹ *Stanovy občanského sdružení Romodrom* . [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <<http://romodromcz.cz/cs/img/stanovy.pdf>>.

⁴⁰ *Zásady občanského sdružení Romodrom*. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <http://romodromcz.cz/index_cz.php?id=2>.

současně se soustředit na nalezení možností jejich integrace do společnosti, je program Romodrom pro regiony v jednotlivých krajích, o jednom z nich informuje následující kapitola.

Občanské sdružení Romodrom má 70 zaměstnanců. V Jihomoravském kraji působí 11 zaměstnanců, jde o terénní sociální pracovníky, terénní pracovníky a krajskou koordinátorku projektu.

Pro zajímavost uvádím, že v Jihomoravském kraji působí více neziskových organizací, které se zabývají terénní sociální prací a poskytují služby romskému etniku, jsou to:

- IQ Roma servis, o.s.,
- DROM - romské středisko,
- Společenství Romů na Moravě,
- Občanské sdružení Romodrom.

3.5.1 Projekt Romodrom pro regiony

Program Romodrom pro regiony je terénní program zajišťující terénní sociální práci v sociálně – vyloučených lokalitách v sedmi krajích. Jedná se o Prahu, kraj Liberecký, Středočeský, Královehradecký, Olomoucký, Moravskoslezský a Jihomoravský a „*dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se řadí mezi služby sociální prevence a dle §69 tohoto zákona je registrován jako terénní program.*“⁴¹

Jak je již uvedeno v jedné z předcházejících kapitol, terénní sociální práce se zaměřuje jak na vyhledávání cílové skupiny v přirozeném prostředí a na individuální přístup v práci s klientem, tak také na poskytování základního a odborného sociálního poradenství a zprostředkování kontaktu s běžným okolím.

Celý projekt je financován Evropským sociálním fondem (dále jen ESF) prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost (dále jen OPLZZ) a státním rozpočtem ČR. Projekt je pod záštitou občanského sdružení Romodrom realizován již od roku 2006.

V Jihomoravském kraji byl projekt Romodrom pro regiony realizován až v období od prosince 2010 do prosince 2012, přesně tedy dva roky.

⁴¹ *Výroční zpráva 2010 občanského sdružení Romodrom.* [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <http://romodromcz.cz/cs/kdojsme/zpravy/ROMODROM_VZ-2010.pdf>.

Během této doby se terénní sociální pracovníci zaměřovali především na tyto aspekty:

- „Zvýšení samostatnosti klientů v řešení jejich životních situací, vedení k zodpovědnosti za vlastní život a zplnomocnění v jednání s institucemi a společnostmi,
- zvýšení motivace k aktivnímu hledání zaměstnání a zapojení do společnosti,
- zprostředkování kontaktů se společenským prostředím,
- zmírnění výskytu sociálně – patologických jevů a kriminality,
- aktivní spolupráci klientů na své sociální situaci, včetně oblasti zaměstnanosti.“⁴²

Pro realizování projektu byly určeny vyloučené romské lokality ve městě Brně a jeho okrajových částech (Řečkovice, Ivanovice, Líšeň, Královo pole, Brno jih), Tišnově a Zastávce u Brna. V těchto lokalitách byla terénní sociální práce poskytována především lidem nad 50 let, a mladistvým do 25 let, dále osobám (dlouhodobě) nezaměstnaným, osobám s nízkou kvalifikací a osobám bez praxe, zadluženým lidem, závislým lidem a lidem po výkonu trestu. Vzhledem k tomu, že projekt realizuje organizace, která se zaměřuje především na zabránění sociálního vyloučení romské menšiny z většinové společnosti, byly služby poskytovány především lidem z romských lokalit, nebyly však opomenuty ani další etnické menšiny, azylanti a imigranti. Pro upřesnění toho, čemu se Program Romodrom pro regiony věnuje, uvádím následující výčet oblastí podpory⁴³:

- Bydlení,
- uplatnění na trhu práce,
- sociální dávky, důchody apod.,
- školní záležitosti,
- volnočasové aktivity,
- dluhové poradenství,
- doprovody,
- návazné služby,
- sociálně – zdravotní poradenství,

⁴² Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <<http://romodrom.cz/new/obsah.php?id=11&index=1>>.

⁴³ Výroční zpráva 2010 občanského sdružení Romodrom. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <http://www.romodromcz.cz/cs/kdojsme/zpravy/ROMODROM_VZ-2010.pdf>.

- monitoring lokality,
- osvětové akce.

3.6 Shrnutí teoretické části

Účelem teoretické části bakalářské práce bylo uvést a čtenáři blíže přiblížit obsáhlou problematiku sociálního vyloučení s důrazem na romské etnikum. Podrobně jsem se věnoval národními i nadnárodními zákonnými a ochrannými opatřeními, která bojují proti sociálnímu vyloučení národnostních menšin, a tedy i příslušníků romského etnika, a kladou si za cíl zvýšit jejich sociální integraci, spoluúčasť na sociálním fungování.

Abych v rámci výzkumného šetření mohl podat co nejkvalitnější výkon v souvislosti se sběrem dat, zaměřil jsem se dále také na studium romského etnika. Podstatná část teoretické části je tak věnována popisu romské národnosti, romské historie, romské mentality, včetně jmenování nejvíce problematických oblastí, které jsou u romského etnika odbornou veřejností sledovány.

Věnoval jsem se také podpoře sociálně vyloučených romských obyvatel ze strany nestátních neziskových organizací, konkrétně občanskému sdružení Romodrom a projektu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, jenž je primárně určen právě pro sociální integraci sociálně - znevýhodněného romského etnika formou terénní sociální práce.

Nyní, v následující empirické části předložené bakalářské práce, bych se rád hlouběji ponořil do problematiky sociálního vyloučení a na základě kvalitativně orientovaného výzkumného šetření zjistil, jak uživatelé služby hodnotí Program Romodrom pro regiony a zda tento program přispěl k zmírnění dopadů sociální exkluze prostřednictvím terénní sociální práce. Dříve, než se budu věnovat subjektivním názorům uživatelů služby, představím metodologii mého výzkumu.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

Jak již bylo zmíněno, v předložené bakalářské práci se zabývám tím, jak samotní uživatelé služby (romské etnikum), resp. uživatelé Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, hodnotí poskytování sociálního poradenství, resp. terénní sociální práci. Nemůže být pochyb o tom, že pro většinu obyvatel, kteří se ocitnou v sociální tísní či v situaci, kterou nejsou vlastními silami schopni řešit, jsou sociální služby, poradny a samotná existence organizací poskytujících sociální pomoc, poradenství a podporu, nezbytné.

Nebylo by však správné domnívat se, že každá realizovaná sociální služba má stejnou kvalitu jako ostatní poskytované sociální služby. Jednou z možností, jak zjistit úroveň kvality služby, je získání zpětné vazby od uživatelů služby, kteří tak mohou podat cenné a často nezveřejněné osobní zkušenosti, očekávání a hodnocení sociální služby, resp. sociálního programu. Velmi příznačně se k výše uvedenému vyjadřuje Maceček: *„K tomu, abychom mohli kvalitu náležitě posoudit, potřebujeme tedy znát očekávání příjemců produktů a pak také možnosti, jak se nejlépe dají tyto produkty vyrobit, tedy vyjádření výrobců. To, jak dobře určitý produkt “vyrobíme“ v sociálních službách, určujeme podle vyjádřeného očekávání potřeb uživatelů, názoru odborníků a názorů poskytovatelů sociálních služeb.“*⁴⁴

Při hodnocení sociální služby je kromě názorů odborníků a poskytovatelů sociální služby velmi důležitá zpětná vazba od samotných uživatelů určité služby.

Podle Gavory (2000) je volba výzkumného vzorku při užití kvalitativní metodologie vždy záměrná, výzkumný vzorek se skládá z malého počtu respondentů a je volen na základě kritérií, jež si určí samotný výzkumník.

4.1 Metodologický postup

Na následujících řádcích je uveden metodologický postup, který mi zajistil získat data pro účely mého výzkumného šetření. Postupně bude představen kvalitativní výzkum, výzkumná technika sběru dat, volba výzkumného vzorku a popis vstupu do terénu.

⁴⁴ JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503. s. 27.

4.1.1 Kvalitativní metodologie

Jako nejvhodnější metodologický postup, pomocí kterého budu moci získat subjektivní zkušenost účastníků výzkumu s realizovaným programem Romodrom pro regiony, se nabízí kvalitativní metodologie. Neboť právě „*kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“⁴⁵

Tento způsob zkoumání přináší možnost porozumět myšlení, chování i osobním zkušenostem jednotlivých lidí. Mým záměrem není podat zobecňující či komplexní obraz o určité věci, ba naopak soustředím se na odhalení zásadních poznatků ve smyslu zjištění toho, jak konkrétní lidé nahlíží na mnou zkoumanou problematiku, jak uvažují, jak jednájí a jaké jsou jejich postoje. Pomocí kvalitativně orientovaného výzkumu nejlépe zjistím a porozumím zkoumaným jevům, podrobně popíši zjištěnou realitu, včetně možnosti proniknout a objevit nové souvislosti v konkrétním případě.

Vzhledem k tomu, že výzkumník tráví v daném prostředí velké množství času, soustředí se na získání specifických rysů zkoumaného problému, je zde velké procento validity. Přes výše uvedená pozitiva, která s sebou kvalitativní výzkum přináší, jsem si vědom i nedostatků, resp. nevýhod mnou zvolené výzkumné metodologie. Mezi ně patří nemožnost zobecnit výsledky na populaci, ona přílišná subjektivnost a časová náročnost výzkumu (Hendl, 1999). Reliabilita kvalitativního výzkumu je oproti výzkumu kvantitativně orientovanému velmi nízká, neboť se „*zkoumají spíše specifické než typické situace.*“⁴⁶

⁴⁵ ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0. s. 17.

⁴⁶ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0. s. 184.

4.1.2 Techniky sběru dat

Pro potřeby tohoto výzkumného šetření jsem za příhodnou techniku sběru dat zvolil polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor „*je výzkumnou metodou, která umožňuje zachytit nejen fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů respondenta.*“⁴⁷

Ze tří základních typů rozhovoru jsem zvolil právě rozhovor polostrukturovaný, neboť jeho předem stanovenou strukturu lze během přímé konfrontace s uživatelem služby měnit dle potřeby a nedochází k tomu, že jsou podstatné a zajímavé skutečnosti opomenuty či přehlíženy a je dán prostor pro doplňující otázky (Mioviský, 2006). Současně je považován za nejvhodnější (Skalková, 1992).

Nepřehlédnutelným nástrojem sběru dat byl také digitální diktafon, na nějž jsem průběh celých rozhovorů nahrával a umožnil mi tak zachytit i v danou chvíli pro výzkumníka nepodstatné věci či fakta, kterých jsem si mohl všimnout až posléze při přepisování jednotlivých rozhovorů. Je nutné uvést, že diktafon jsem vždy užil na základě souhlasu respondenta.

Při analýze dat jsem použil analytické techniky otevřeného kodování. Strauss, Corbinová uvádí, že: „*otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají reprezentovaných. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.*“⁴⁸

Z hlediska obsahu jednotlivých rozhovorů mi vzniklo několik velmi podstatných pojmů a pojmosloví, z nichž jsem po skutečně detailním rozboru výzkumného materiálu vytvořil a dospěl k následujícím jedenácti kategoriím. Jedná se o kategorie, které jsem dále nazval:

- Co klienty trápí,
- práce načerno,
- terén jako místo setkání sociálního pracovníka s klientem,
- zázemí kanceláře – nutnost nebo zbytečnost,

⁴⁷ GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido, 1996, 130 s. ISBN 80-85931-15-x. s. 65.

⁴⁸ STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-85834-60-x. s. 43.

- profesionální přístup jako nezbytnost,
- otázka důvěry ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi,
- je nabídka služeb dostačující,
- jakou hraje roli národnostní příslušnost sociálního pracovníka,
- vzájemné porozumění,
- vědí klienti, kdo jim pomáhá,
- lokalita jako zdroj sociálních problémů.

4.1.3 Výzkumný vzorek a vstup do terénu

Výzkumný vzorek jsem konzultoval se sociálními pracovníky Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj. Sociálními pracovníky mi bylo doporučeno deset klientů. Sociální pracovníci tyto klienty znají, vědí, jaký je jejich styl komunikace, do jaké míry by byli ochotni se svěřit člověku, kterého neznají. Jsem si tedy vědom jistého subjektivního pohledu sociálních pracovníků, přesto jsem tento krok ocenil, neboť při realizaci výzkumného šetření jsem byl za jejich typologii klientů a usnadnění vstupu do prostředí, jež obývají převážně romské sociálně vyloučené rodiny, velmi vděčný.

Kritéria, podle kterých jsem respondenty pro účely této bakalářské práce vybíral, jsou následující: ochota účastnit se výzkumu, dlouhodobá spolupráce a využívání služeb Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, příslušnost k romskému etniku, dospělé osoby starší 25ti let, bydliště v místě působení o.s. Romodrom, důvěra k osobě výzkumníka.

Samotnému vstupu do terénu předcházelo kontaktování několika sociálních pracovníků, kteří poskytovali sociální práci, poradenství a terénní práci v rámci Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj. Po seznámení se s dvěma sociálními pracovníky jsem nastínil záměr a rozsah svého výzkumu, a zároveň jsem požádal o pomoc při identifikaci vhodného výzkumného vzorku a pomoc při navázání prvního kontaktu s budoucími respondenty výzkumného šetření. Před zahájením a realizací rozhovoru s jednotlivými účastníky výzkumu jsem se s každým z nich setkal a neformálně komunikoval o věcech každodenního charakteru. Primárním účelem bylo se s účastníky výzkumu setkat, seznámit se a částečně představit smysl našeho setkání, resp. bádání.

Všechny polostrukturované rozhovory probíhaly v přirozeném domácím prostředí respondentů a to v lednu 2013, účastnil jsem se jich pouze já jako výzkumník a klient jako respondent mnou realizovaného výzkumu. Před zahájením rozhovoru byl každý

z respondentů ujištěn o anonymitě, tématu a účelu výzkumu. Všichni respondenti souhlasili s tím, že rozhovor budu nahrávat na digitální diktafon. Jako důvod jsem uvedl snazší interpretaci a orientaci ve zjištěných sděleních a možnost zachytit všechny verbálně sdělené informace. Rozhovory byly následně doslovně přepsány do počítače. Respondenti byli ujištěni o anonymitě a o způsobu nakládání se získanými daty. Rozhovor trval v průměru 25 minut. Celkem jsem tak získal přibližně 125 minut audio nahrávek a cca 20 stran formátu A4 přepisů. Při přepisování jednotlivých rozhovorů bylo samozřejmostí jména všech respondentů změnit, a to takovým způsobem, aby byla zachována anonymita všech účastníků mnou provedeného výzkumného šetření.

Na tomto místě považuji za nutné zmínit tu skutečnost, že jsem neměl předem připravený počet respondentů, s nimiž budu polostrukturované rozhovory realizovat. Postupoval jsem podle toho, jak kvalitní rozhovory byly a jakou kvalitativní úroveň získaná data vyzařovala.

Výzkumu se tak účastnilo následujících 5 respondentů, jejichž skutečná jména jsou zcela změněna:

- Petra, 39 let, délka spolupráce 21 měsíců,
- Jana, 41 let, délka spolupráce 24 měsíců,
- Dana, 34 let, délka spolupráce 23 měsíců,
- Anita, 50 let, délka spolupráce 24 měsíců,
- Miloš, 29 let, délka spolupráce, 23 měsíců.

4.2 Interpretace výsledků výzkumu

V této části kapitoly detailně představuji významové kategorie, k nimž jsem dospěl po analýze pěti polostrukturovaných rozhovorů, resp. po analýze získaných dat skrze otevřené kódování.

4.2.1 Co klienty trápí?

Do kategorie s názvem „Co klienty trápí“ jsem zařadil ty odpovědi respondentů, které se týkaly především důvodu navázání spolupráce a nutnosti řešení aktuální krizové situace respondentů a jejich rodin. Přestože zpočátku někteří respondenti nebyli příliš sdílní v tom smyslu, že by se chtěli otevřeně a bez zábrán svěřit se svým tehdejšími či stále

aktuálním problémem, jenž významně ovlivňuje jejich žití, byly jejich velmi strohé odpovědi, kdy např. „*exekuce*“ (Petra) či „*no prostě nájemné, bydlení a tak dále*“ (Anita) postupně během rozhovoru více rozvinuty a odpovědi respondentů byly mnohdy velmi vypovídající. Dana uvádí, že služeb využila především „*kvůli zadlužení, protože mi pomáhali s exekutory a tak různě s těma věcmi...., pomohli, sepisování žádostí exekutorům, volání telefonem, vyřizování splátkového kalendáře, pomohli prakticky ve všem.*“

Mezi nejčastější typy problémů účastníků výzkumu patřila tedy dluhová problematika, kdy klienti potřebovali pomoc sociálních pracovníků kvůli dluhům, blížícím se splátkám, exekucím a komunikací s exekutory. Respondenti také uvedli, že obrovským problémem je také bydlení a jeho stav a celková komunikace s obecním úřadem, jenž je majitelem bytů respondentů. Jako důvod navázání spolupráce uvádí Miloš následující: „*Nó protože s obcí nebylo co k řešení, s nima žádná řeč, to je jedna věc, nejdřív furt řešili stížnosti, stížnosti, stížnosti a nic se nedělo, a tak sem využíval je (pozn. autora sociální pracovníky), aby mně pomohli, abysme tohleto nějak zvelebili jo, kvůli nějakem těm stížnostem, jak tady furt dělali nepořádek ty lidi, a tak dále jo. Takže jako fakt pomohli s tím, že jako chodili pravidelně na kontroly, obec a tak dále, jako pak se snažili, ale dokud voni – Romodrom nepůsobili, tak to s nima bylo hodně špatný jo. Ono je fakt, že s tím obecním úřadem, že když jsme tam šli spolu, tak úplně jiná komunikace jo, když jsem tam šel třeba sám, tak se mnou mluvili úplně jinak no.*“ Z výše uvedeného je zřejmé, že pokud si jde řešit svůj problém sám, bez asistence či doprovodu sociálního pracovníka, který zřejmě působí jako jakási autorita pro úředníky, není mnohdy možné problém, s nímž nájemníci přicházejí, vyřešit.

4.2.2 Práce načerno

Kategorie s názvem „práce načerno“ zahrnuje skutečnost, jak si Romové snaží alespoň trochu udržet pracovní návyky, přivydělat si a být v kontaktu s jinými lidmi než těmi, kteří žijí v sociálně vyloučené lokalitě. Zaměstnanost, resp. nezaměstnanost romského etnika představuje velmi problematickou oblast, kterou klienti Programu Romodrom pro regiony velmi často řeší se svými sociálními pracovníky. Jak uvádí Dana: „*vyhledáváme na internetu s tou moji pracovníci různý práce, ale většinou nic nenajdem.. a když jo, tak nechtějí cigány...*“ Podobnou zkušenost má i Petra: „*já hledám, docházím pravidelně, ale nikde mě nechcou*“. Někteří z respondentů se svěřili, že rozhodně nesedí doma a nečekají na zázrak, až ho někde zaměstnají. „*Já chodím s kamošem na stavby, jako*

normálně tam pomáhám se vším, jinak to nejde, mám rodinu, děti, ty z něčeho žít musí“ (Miloš). Klienti si jsou vědomi rizik, která jsou s pracemi načerno spojeny, ale jak sami říkají: *„vím, ale peníze potřebujeme, ... výhody, nevýhody, chodit do práce musím“* (Jana).

4.2.3 Terén jako místo setkání sociálního pracovníka s klientem

Tato kategorie „Terén jako místo setkání sociálního pracovníka s klientem“ úzce souvisí s další kategorií, která se týká výhod zázemí kanceláře. Většina respondentů odpovídá, že domácí či jiné místo (terén) je pro ně přirozenějším a lepším místem setkání se sociálním pracovníkem než kancelář. Jak uvádí např. Anita *„na tom teréne, aji v té kanceláři, většinou ale v tom teréne, protože oni ví, že su třeba nemocná, a nemůžu někam dojít víte“* nebo Petra *„doma, radši doma, je to v soukromí, důvěrnější, bezpečnější“*.

Mezi otázky zařazené do této kategorie patřila např. otázka *„co si myslíte o tom, když sociální pracovník s určitou pravidelností navštěvuje rodiny žijící v sociálně vyloučené lokalitě, a to i když jej rodina o to nepožádala nebo jej nevyhledala?“* Všichni dotázaní kromě Jany se shodují na tom, že tuto iniciativu vítají a nevadí jim, *„já si myslím, že to je dobrá věc, protože hodně lidí je tady negramotných jo, a hodně lidí se za svý problémy stydí jo, takže vono je dobře, když někdo k nim přijde, a poradí jim a tak dále jo“* (Miloš). Jana sice říká *„já bych si je nepustila jako domů, i kdybych měla problém nějaký“*, ale zároveň v souvislosti s jinou otázkou uvedla, že záleží hlavně na důvěře a zda člověk sociálního pracovníka osobně delší dobu zná. Za této premise je i ona ochotna řešit své problémy kdekoli v terénu. Někteří respondenti též uvedli, že domácí prostředí není vhodné, pokud by chtěli se sociálním pracovníkem řešit nějakou otázku pouze soukromě. K tomuto Miloš uvedl *„tak určitě když chcete s tím člověkem mluvit sám, a nechcete to řešit přede všema tady, tak určitě to má jako význam no ta kancelář“*.

Z uvedeného je zřejmé, že terénní práce sociálních pracovníků je opodstatněná a ze strany klientů pozitivně přijímaná. Je zajímavý i názor Miloše, který uvádí, že *„určitě tu terénní práci, něco jinýho je, když to řešíte vod stolu, jo, a něco jinýho, když to řešíte tady jo, kolikrát oni tady byli, chodili se podívat, takže viděli, jak to tady funguje a vo to tady šlo, a proto si i ty svý věci prosadili jo. Ten terénní pracovník, když tady je, tak to vidí a udělá si prostě ten obrázek o tom, jak to tady je no“*.

4.2.4 Zázemí kanceláře – nutnost nebo zbytečnost?

Jak již bylo řečeno, tato kategorie „Zázemí kanceláře – nutnost nebo zbytečnost?“ je spjata s kategorií předešlou. Každá kategorie má však své opodstatnění. Jednoznačně se

potvrdilo, že kancelář je považována za nezbytné místo při řešení sociálních problémů, zejména pokud jde o technické zázemí, možnost využití počítače, tiskárny, internetu či telefonu. Jak uvádí Anita „*zavolám tam, uděláme schůzku v kanceláři, já tam přišla, tam se to sepsalo, vyřešilo se to tím, bylo vidět, že mají o nás zájem a chtějí nám pomoci.*“ Prostory kanceláře jsou také využívány při sbírce a následné předávce použitého šatstva apod.

Respondenti odpovídali na otázku, „co si myslíte o možnosti řešit problém v prostorách kanceláře“. Odpovědi byly shodné „*je to lepší, mají k dispozici telefon a jiné věci, můžou hned jednat*“ (Dana) nebo „*zas je tam telefon, počítač a tak, že oni můžou volat, je to rychlejší, doma se můžeme jen domluvit*“ (Petra).

Zázemí kanceláře je využíváno také k tomu, že sociální pracovníci mají vyhrazené a předem zveřejněné hodiny, ve kterých se osobně nachází právě v prostorách kanceláře. Klienti mají tak možnost navštívit kancelář v tyto „úřední“ hodiny a nemusejí čekat, až je sociální pracovník navštíví. Dotazovaní však uvádí, že pokud chtějí řešit svůj problém v kanceláři, dávají přednost telefonicky předem sjednané schůzce, kdy mají jistotu, že se domluví jednak s konkrétním preferovaným sociálním pracovníkem a jednak, že se daný pracovník bude věnovat pouze jejich problému (nemusí čekat ve frontě apod.). Anita uvádí „*no já sem byla třeba s tou sociální pracovnící domluvená v kanceláři, ona to pak se mnou tam řešila, sepsala to na tom počítači a posílalo se to někam*“ nebo Miloš „*zavolal jsem, domluvili jsme se, sešli se a řešili jsme, co bylo potřeba no.*“

Z výše uvedeného plyne, že respondenti se shodují na nesporných výhodách řešit svůj určitý konkrétní problém v prostorách kanceláře. Zejména uvádí, že díky materiálnímu a technickému zázemí vybrané kanceláře je možné jejich aktuální požadavky, se kterými se obrací na sociální pracovníky, řešit pohotově a s okamžitým efektem.

4.2.5 Profesionální přístup jako nezbytnost

K tomu, aby mohly být klientům nabízeny svou kvalitou odpovídající služby, je nezbytné, aby byl samotný sociální pracovník profesionálem. S touto poměrně obecnou charakteristikou se shoduje jak odborná veřejnost, tak samotní uživatelé sociálních služeb. Velmi důležitý je individuální vztah klienta a pracovníka, kdy Petra uvádí, že na sociálních pracovnících ji nejvíce zaujme „*odbornost, profesionalita, charakter*“ a velmi důležité je pro ni právě to, že sociální pracovník „*je ochotný prostě, je jí to jedno, jestli je to člověk takovej či chudobnej*“. Z rozhovorů vyplynulo, že se klienti málokdy u běžných úředníků

setkávají s ochotou. S ochotou pomoci, ochotou nalézt řešení jejich problému a často také s ochotou je vyslyšet, vcítit se do nich samotných. Právý opak pak klienti nacházeli právě u sociálních pracovníků Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, což dokládá tvrzení Petry: „Byli hlavně ochotní, tam jde hlavně o tu ochotu“.

Všichni respondenti se shodli na tom, že “jejich“ sociální pracovníci byly skutečnými profesionály a přiřadili jim následující charakterové znaky – *vstřícnost, osobnost, ochota, profesionalita, odbornost*. Velmi důležité také bylo, že sociální pracovník „*měl osobní zkušenost s tímto problémem, věděl, o co jde*“ (Jana)

Přestože i Dana má velmi pozitivní zkušenost s přístupem sociálních pracovníků, konkrétně se sociální pracovníci, za kterou pravidelně dochází, „*tak na tu moji sociální pracovníci tady u nás já nemůžu říct křivý slovo, protože ta dokonce i ve svém volnu doma vymýšlela dopisy exekutorům, když takhle bylo potřeba*“. Dana však není příliš spokojená s přístupem a zodpovědností k práci a klientům s druhou sociální pracovníci: „*tam ta druhá mi připadala takovej lenoš jako, ona se třeba ráda hádala s exekutorama, ale já jsem jí třeba jako řekla, co potřebuji vyřešit konkrétně a ona na to řekla úplně něco jiného jo, že třeba neřekla to, co jsem vlastně já potřebovala zjistit ..., né, že by nechtěla pomoci, ale asi nevěděla jak*.“ Je nutné podotknout, že k tomu, aby byl sociální pracovník profesionálem, nestačí být jenom ochotný, vstřícný ale také dostatečně vzdělaný, profesně zdatný a schopný si potřebné informace vyhledat, případně klienta umět nasměrovat tam, kde mu s jeho problémem pomohou.

Kvalita poskytnuté služby je zároveň výsledkem toho, jakými dovednostmi, schopnostmi a jakým vzděláním pracovníci disponují. Není profesionální řešit problém, na který pracovník nemá dostatečné kompetence, a které sám není schopen vyřešit. Často tak dochází ke zbytečným průtahům, opětovnému hledání vhodného řešení, až nakonec může dojít k samotnému poškození klienta v souvislosti s přístupem k řešení problému. K tomu, aby byl sociální pracovník schopen adekvátně řešit klientův problém, musí být profesionálem jak po vědomostní stránce, tak i po stránce osobnostní.

4.2.6 Otázka důvěry ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi

Přestože se na první pohled může zdát, že tato kategorie je již obsažena v kategorii předcházející, není tomu tak. Otázka důvěry v rámci řešení problematických situací klientů je velmi podstatná a je pomyslným odrazovým můstkem jak při navázání, tak při samotné spolupráci klienta se sociálním pracovníkem.

Z dat vzešlých z polostrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že respondenti měli k sociálním pracovníkům velmi pozitivní vztah, často se jim svěřovali se svými problémy a tím, co je trápí mnohem více než svému nejbližšímu okolí, přátelům a rodině. Tuto myšlenku velmi jednoznačně podporuje citace paní Anity, která uvádí, že sociální pracovníci důvěřovala „na sto procent“, stejně tak jako paní Dana uvádí, že měla ke své sociální pracovníci obrovskou důvěru a důvěřovala jí „na sto procent“. Sociální pracovník byl v průběhu řešení problémů klientů často jediným, kterému se klienti svěřili, což dokládá i následující citace paní Dany: *„určitě, jasně naopak chodila jsem za tou svoji pracovníci s takovými věcmi, který jsem nemohla říct ani děckám, abych jim nepřidělávala starosti jo, že vlastně se to řešilo jenom s ní. A taky vím, že to nikde nevykecají ten problém, je to o tý důvěře.“*

Sociální pracovník musí být schopen navodit atmosféru důvěry, dát klientovi najevo, že ho jeho problém a situace zajímá, že má zájem na tom mu pomoci a společně dospět k vyřešení vzniklé situace. Musí si být vědom toho, že otázka důvěry vede k úspěchu, ovšem její získání není jednoduché a okamžité, ba naopak.

O tom, že získání důvěry k potenciálně cizímu člověku není vůbec snadná věc, připomněla paní Jana, která dodává: *„nó, nemyslete si, že o tom povím jen tak někomu, za těma úřednicema chodím mnohem dýl a nikdy bych jim nic ze soukromí neřekla, jakože bych se jim svěřila a problém řekla, a víte proč... je to ani nezajímá, není důvod, nikdy mi nepomohli, jediné až tam šla se mnou ta moja, tak to bylo jiný, jinak mě vždycky odbyla ...“* Z tohoto uvažování je zřejmá obrovská nedůvěra, neochota spolupracovat a řešit problémy s místními úřednicemi. Na vině je pravděpodobně zaneprázdněnost úřednic, s čímž souvisí i to, že je při řešení celé situace dán jen velmi malý prostor pro komunikaci, která je pro jedince, kteří se nacházejí v obtížně řešitelné situaci, velmi zásadní, neboť se často nemají komu svěřit, nemají někoho, kdo by je v dané situaci doprovázel, pochopil. Proto je z vyprávění respondentů cítit odlišný styl komunikace, pokud hovoří o sociálních pracovnících z neziskové organizace *„ona o mně něco ví, já o ní, věřím jí, na základě dobrých zkušeností oni si opravdu udělali čas“* (Dana), nebo *„přišla jsem s tím případem exekuce, oni mi to pomohli vyřešit a já byla spokojená, neřešila jsem nic jiného – zneužití informací od těchto pracovníků a jiné věci, já jim důvěřuju ve všem“* (Petra) a pokud hovoří o spolupráci se sociálními pracovníky z úřadu.

Vztah, jenž vznikl mezi sociálními pracovníky Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj a klienty, je skutečně velmi imponující a dokládá, že do prvních

kontaktů s klienty se jednoznačně projevil skutečný zájem spolupodílet se na řešení klientovi situace a získání jeho důvěry.

4.2.7 Je nabídka služeb dostačující?

Obsah této kategorie zrcadlí jednak skutečnost, zda jsou respondenti spokojeni s obsahem nabízených služeb, jenž spadají pod Program Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, a co jim případně v nabídce chybí.

Nejčastěji uváděné zakázky, resp. problémy, které potřebovali klienti Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj se sociálními pracovníky řešit, se týkaly dluhové problematiky, exekucí a komunikace s exekutory, řešení dluhů spojených s nájemným a dalšími službami. Službu tedy respondenti využili převážně k řešení tzv. problémů týkajících se existence rodiny, především tedy využívají služeb odborného sociálního poradenství, a jak sami podotýkají „*ano, je dostačující, všechno, co jsme chtěli, tak oni udělali*“ (Anita). Podobně spokojená je s obsahem poskytovaných služeb Jana, která uvádí, že „*mně to vyhovuje tak jako to je, se vším umí poradit.*“ Všichni respondenti shodně uvedli, že si spolupráci s pracovníky pochvalují, vítají jak možnost spolupráce v kanceláři, tak i v terénu či v jednotlivých domácnostech: „*tak jí zavolám, ona přijde, všechno jí řeknu, když mám doma nějaký papíry, tak jí to dám, ona si to vezme do práce, řekne mi pak co a jak.*“ (Petra).

Velmi kladně byla také ohodnocena služba doprovodu k lékaři, exekutorovi či na úřad, o které se zmínila např. Anita: „*doprovod, ano, oni mi pomáhají někdy někam zajít...*“. Respondenti dále velmi vítají vybavenost kanceláře, do které za svými sociálními pracovníky docházejí: „*... je tam ten počítač a další vybavení, můžu to hnedka sepsat no*“ (Dana). Podobně se možnost využívání kanceláře zamlouvá také Petře, která uvádí: „*... je tam telefon, počítač a tak, že oni můžou volat, je to rychlejší, doma se můžeme jen domluvit.*“

Miloš se nad rozsahem poskytovaných služeb zamýšlí více do hloubky a při dotazování se na to, zda je obsah služeb dostačující, reaguje následovně: „*Ano, ale přivítal bych změnu, pro ty děcka, aby měli více aktivit, jo. Třeba já bych chtěl, aby pomohli s výukou dětí no. To by chtělo, to by bylo super, a hlavně ty děcka by to ocenily, ty kroužky nějaký třeba ...*“ Velkým nedostatkem je podle výše uvedené citace nedostatek služeb, které by zajistily aktivní trávení volného času romských dětí a mládeže. V lokalitě nepůsobí žádné organizace, co by volnočasové aktivity pořádaly, přičemž právě trávení volného času, zaujetí dětí a smysluplné trávení volného času je základem pro začlenění dětí

a mládeže do společnosti.

4.2.8 Jakou roli hraje národnostní příslušnost sociálního pracovníka?

Vzhledem k často skloňované rasové nesnášenlivosti ze strany romské komunity (zejména v médiích) jsem zařadil do rozhovoru s respondenty i otázku, zda raději řeší své problémy s romskými či neromskými sociálními pracovníky. Odpověď ode všech byla jednoznačná a stručná, a to „že je jim to jedno“. *„Je mi to jedno, nerozlišuju“* (Anita), *„to je mně úplně jedno. Já tady s něma bydlím a můžu Vám říct, že s nima vycházím úplně dobře jo“* (Dana). Svůj názor více rozvíjí Petra, když říká *„Pokud cítím od toho člověka, že je ochotnej, a že se mi snaží pomoct, tak je mi to jedno. Pokud se ke mně hezky chovaj, hezky no. Ještě známe tu na Hybešové – Íqéčko, tam ta. Jak se jmenuje ona? Zimová holka. Jde mi hlavně o odbornost, profesionalita, nehledě na romskou národnost.“*

Je tedy nasnadě, že respondentům spíš záleží na konkrétním chování sociálního pracovníka než na jeho národnosti.

V této kategorii též hledáme odpověď na situaci, zda respondenti raději jednají s jedním konkrétním sociálním pracovníkem, či toto rozlišení neřeší. Čtyři z pěti odpovídají, že se raději obrací na stejného sociálního pracovníka, a to především z důvodu důvěry a pocitu sounáležitosti, např. Petra *„raději s tou známou, kvůli tý důvěře a známosti – je to nejlepší ve všem. Ale ty holky další, co tam seděli, byli hodný“*. Jediný Miloš odpovídá *„né, klidně ten svůj problém budu řešit i s jinou sociální pracovníci, hlavně že mi pomůže no.“*

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že využití pomoci od sociálních pracovníků Romodromu se neodvíjí od jejich národnostní příslušnosti, ale záleží na jejich osobním přístupu, na ochotě pomoci a získání si důvěry u klientů.

4.2.9 Vzájemné porozumění

Tato kategorie, bude zaměřena na zásadní otázku, tedy na vzájemné porozumění mezi sociálními pracovníky na straně jedné a jejich klienty na straně druhé. Sociální pomoc poskytovaná v rámci Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj má smysl pouze za předpokladu, že odpověď na tuto otázku bude pozitivní. Pokud by z provedeného výzkumu vyšlo, že sociální pracovníci se sice snaží svým klientům pomoci, ale jejich rady naráží na jejich nepochopení, neměl by takový druh pomoci význam.

Polostrukturovaný rozhovor s respondenty byl tedy zaměřen na otázky:

- „Jsou Vám pokyny a kroky, na kterých se dohodnete srozumitelné? Stává se, že situaci nerozumíte? Souhlasíte vždy s navrženými postupy nebo se snažíte přednést své vlastní řešení situace?“
- „Umí Vám sociální pracovník s Vaším problémem pomoci? Dojde k řešení? Nabídne Vám více variant? Rozumíte tomu?“

Na tyto vznesené otázky odpovídají respondenti *„tak něčemu jsem rozuměla, něčemu ne, ale ochotně to vysvětlili“* (Petra), poněkud svérázně odpovídá Miloš *„určitě, bylo mi to jasné, co mám dělat. Souhlasil jsem s postupy pracovníků, já jsem i zkusil tehdy navrhnout řešení jo, ale to bylo špatné no, nejradši bych to tady postřílel, pak bych si to vodseděl a bylo by pokoj no, ale nikdo nesouhlasil no, takže takhle jo“*. Pokud jde o vlastní postupy a navrhovaná řešení, Dana konstatovala: *„nestává, souhlasím s postupy sociálních pracovníků, já řeknu svoje, oni taky, a pak vybereme nějaký ten střed; dohodneme se na nejvhodnějším řešení problému“* i Anita říká, že s navrženými kroky vždycky souhlasila.

Je přirozené, že některé úkony, které sociální pracovníci navrhuji (a následně podnikají), zejména v exekučních řízeních a jiných správních řízeních, nejsou pro běžné klienty Programu Romodrom známé, neboť vyžadují určitý stupeň vzdělání a také nutný zájem o danou problematiku. Je však nezbytné, aby tyto úkony byly sociálními pracovníky klientům náležitě vysvětleny, a to zejména jejich smysl a následný dopad.

Z vzešlých odpovědí plyne, že se tomu tak děje, že na otázku vzájemného porozumění lze odpovědět jednoznačně kladně.

4.2.10 Vědí klienti, kdo jim pomáhá?

Tato kategorie se zaměřuje na objasnění toho, zda si jsou samotní respondenti vědomi toho, kdo jim v jejich nepříznivých situacích pomáhá a o jakou se jedná organizaci. Často se totiž v odborných článcích a publikacích setkáváme s tím, že lidé, kteří mají nějaký problém, který potřebují akutně vyřešit, neřeší, kdo je osoba či organizace, která nabízí pomoc. Důležité pro ně je, že pomoc je místně, časově i finančně dostupná. S tímto předpokladem jsem se však u mých respondentů neseťkal, neboť nejenže klienti Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj vědí, kdo jim pomáhá, ale sami mají i jasnou představu o tom, jak dlouhou dobu služeb sociálních pracovníků uvedeného programu využívají.

Na otázku, zda vědí, kdo jim pomáhá a co o dané organizaci vědí, odpovídají následovně: *„Ano, vím, to je ten Romodrom,, no že poskytuje tyhle ty sociální služby,*

pomáhá lidem při řešení různých těch problémů no“ (Dana), nebo „Né, to mně je jasný jako – ten Romodrom přece“ (Miloš). Respondenti si jsou velmi dobře vědomi i toho, jak se o fungování a poskytování služeb Občanského sdružení Romodrom dozvěděli. Petra uvedla, že „oni tam chodili moji známí, bráši, takže od těch známých jsem to zjistila“ nebo Dana se rozvzpomínala: „bylo to tenkrát, tady chodili, roznášeli ty letáky – to byli z toho iqéroma, noa tam byly ty telefonní čísla, a já jsem se tenkrát s nima domluvila, byla jsem u nich v Brně v kanceláři, oni mi pak dali kontakt přímo na ten Romodrom, že tu pracují u nás terénní pracovníci, takže to bylo lepší, než jezdit do Brna kvůli třeba nějaký blbosti.“

To, že respondenti vědí, kdo jim pomáhá a poskytuje služby, může být odrazem právě oné dlouhodobosti využívání služby a trvalosti pomáhajícího vztahu. Respondenti současně dodávají, že by služby poskytnuté Programem Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj jednoznačně doporučili svým známým, o čemž hovoří např. Dana: „doporučila, určitě ano, proč ne, vždyť mám s nimi jen dobrou zkušenost“ nebo Miloš, který vidí velké pozitivum v tom, že služby, jichž využíval, byly bezplatné: „Jo, určitě, všude platíte a oni byli zdarma jo, oni když uměli pomoci, tak pomohli jo.“

4.2.11 Lokalita jako zdroj sociálních problémů

Z rozhovorů poslední vzešlá kategorie nese název Lokalita jako zdroj sociálních problémů a snaží se přinést bližší informace o tom, jak samotní respondenti, klienti a uživatelé služby Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, vnímají svoji lokalitu a jaké jí přisuzují charakteristiky. Všichni klienti mají trvalé bydliště v místech, kde žijí převážně Romové, jedná se o sociálně vyloučenou lokalitu, ve které působí právě sociální pracovníci Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj.

O své lokalitě všichni respondenti hovoří spíše velmi negativně. Důvodem je především to, že v daných lokalitách žijí primárně nepřizpůsobiví Romové, kteří byli v minulých letech do daných lokalit sestěhováni, a nastaly problémy. Názorně o tom hovoří Miloš: „Hrůza dšs to byla, ted’ už je to lepší no, ale kdybych vyhrál ve sportce, tak se okamžitě přestěhuju jo. Né, tady je problém, obec už nemá obecní byty, jenom tady ty tři jo, a tam je ta chyba, že když jsme v těchto bytech bydleli s Čechami jo, tak nebyl žádný problém, ale tím, jak nás naházeli do jedné hromady, tak to byla nejhorší věc, co mohli udělat, oni nás házou do jednoho pytle, to je ten problém no.“ Respondenti poukazují na to, že ve své lokalitě byli, do doby než v ní začal fungovat Program Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj, házeni do jednoho pytle. Nyní je situace o něco lepší, ukazuje se, kdo je slušný, pracovitý a kdo má zájem na zlepšení lokality, ve které žijí a na

tom, aby jejich děti vyrůstaly v čistém a bezpečném prostředí. Jana k tomuto tématu dodává „no já moc spokojená nejsem, vadí mi tady ten nepořádek, jako hlavně kvůli dětem, tady se půlka lidí stará, aby to tady bylo hezší, aby to takové čisté a další nájemníci to tady ničí, tak se dohadujem a je to furt dokola, nemaj tady co dělat, když dělaj bordel.“

Respondenti při dotazování se na to, jak vnímají svoji lokalitu, napadly převážně záporné vlastnosti, které se týkaly soužití s ostatními nájemníky v bytových domech. Žádný z nich se nesoustředil na to, jaká je v jejich lokalitě občanská vybavenost, jaké je prostředí, zda mají v okolí rodiny či přátelé, zda jsou v blízkosti školy apod. Je tedy vidět, že sami obyvatelé sociálně vyloučených lokalit jsou jejím stavem a situací velmi ovlivněni.

4.3 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ

V této části bakalářské práce shrnuji výsledky výzkumu, ke kterým jsem dospěl po detailním studiu odborné literatury k mému výzkumnému tématu, realizací s analýzou dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů s pěti respondenty, čili uživateli služby Romodrom pro regiony-Jihomoravský kraj.

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak samotní uživatelé Programu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj hodnotí tuto službu. Jak jsou s ní spokojeni, jaká vidí pozitiva, jaká negativa, a získat tak jejich osobní zkušenost s poskytováním dané sociální služby, resp. terénního programu.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že všichni respondenti mají velmi pozitivní zkušenost se službou, a že je v dané lokalitě potřebná. Současně by si přáli, aby služba byla obnovena a mohli opět tyto služby využívat. Dotazovaní také shodně uvedli, že by službu doporučili svým známým, neboť jim sociální pracovníci uměli vždy vyjít vstříc a dokázali poradit, pomoci s řešením problémů, se kterými si oni samotní nevěděli rady.

Mezi nejčastěji řešené problémy, se kterými za sociálními pracovníky docházeli, byla především dluhová problematika, problematika bydlení, zaměstnanosti a vzájemného soužití. Klienti disponují dluhy, které souvisí zvláště s bydlením, tedy dluhy na nájemném a ostatních službách. Klienti se dostali do dluhů také díky půjčkám, úvěrům, které nejsou schopni splatit díky tzv. dluhové pasti. Každý z dotazovaných již obdržel nejednu exekuci, anebo platební rozkaz. Dluhy tak u respondentů představují obrovský problém, od kterého se odvíjí spousta dalších existenčních problémů, a jak upozorňuje Hirt a Jakoubek (2006) „*dluhy mohou být hlavní překážkou v integraci Romů do legálního trhu práce, protože příjmy z černé práce nemohou být, narozdíl od legálních příjmů, zabaveny.*“⁴⁹

Projekt Romodrom pro regiony - Jihomoravský kraj se zaměřuje na řešení otázky zaměstnanosti romského etnika a možnosti participace na trhu práce. Klienti velmi těžce shánějí práci na pracovní smlouvu, a to i za asistence sociálních pracovníků. U potenciálních zaměstnavatelů hrají velkou roli předsudky, stereotypní myšlení a největší roli negativní zkušenost se zaměstnáváním romského etnika. Tento postoj a skutečně velmi slabá podpora vlády při řešení tohoto problému vede k sociálnímu vyloučení, neboť „*omezený přístup na trh práce je považován za nejdůležitější, i když ne výlučný, faktor,*

⁴⁹ HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK. "Romové" v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, 414 s. ISBN 80-86898-76-8. s. 101.

*který vede k sociálnímu vyloučení.*⁵⁰ Většina z dotazovaných se však snaží najít alespoň práci načerno. Nejčastěji se jedná o výpomoc v domácnostech, úklid, nebo práce na stavbách apod. Hirt, Jakoubek (2006) v této souvislosti hovoří o diskriminaci romského etnika na trhu práce. Autoři upozorňují na to, že diskriminace Romů na trhu práce „znemožňuje integraci Romů, a tím v dlouhodobém měřítku poškozuje celou společnost.“⁵¹

Výzkum se také zaměřoval na to, zda si jsou uživatelé služby vědomi a zda je vůbec zajímavá, kdo jim pomáhá. Povědomí mají spíše na názvové úrovni, přestože oslovení shodně uvedli název zařízení, dalšími informacemi však příliš nedisponovali. Respondentům stačí vědět, že služba existuje tzv. právě teď a tady, a že díky ní mohou své problémy řešit přímo v lokalitě. Přestože se respondenti v lokalitě, kde bydlí, cítí nejbezpečněji, pokud by existovala možnost se přestěhovat, neváhali by. U respondentů totiž panuje velká nespokojenost s lokalitou a jejím stavem, ve kterém se nachází. Všichni z dotazovaných uvedli, že v místě a v lokalitě, kde žijí se svými dětmi a rodinami, žít ve skutečnosti nechtějí, ale sami nemají možnost tuto situaci změnit. Podobně o problematice bydlení, konkrétně o bydlení v sociálně vyloučené romské lokalitě a nemožnosti se odstěhovat, hovoří Navrátil (2003): „Právě z důvodu, že velká část příslušníků romské komunity žije v těchto segregovaných lokalitách v bytech, jež jsou v majetku města, nemá v podstatě žádnou možnost se z této lokality vymanit, i když v ní osobně bydlet nechce.“⁵² Podle respondentů se však situace týkající se čistoty, pořádku a vztahů mezi nájemníky díky Programu Romodrom pro regiony - Jihomoravský kraj, a právě díky přístupu sociálních pracovníků, o kterém se zmíním vzápětí, velmi zlepšila. Pochvalují si jak styl komunikace s obecním úřadem, zájem úředníků o problematiku sociálně vyloučených Romů, tak i to, aby bylo nalezeno takové řešení, které bude vyhovovat všem.

Jak jsem se již zmínil, ve výzkumném šetření jsem se dále zaměřil také na to, zda klientům vyhovuje způsob, realizace a průběh terénní služby. Respondenti shodně uvedli, že jsou nadmíru spokojeni, se sociálními pracovníky si rozumí, většinou je jejich spolupráce navázána telefonicky, kdy si sociální pracovník s klientem domluví schůzku v kanceláři. Často však dochází k tomu, že se setkají se sociálním pracovníkem přímo

⁵⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8. s. 65.

⁵¹ HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, 414 s. ISBN 80-86898-76-8. s. 103.

⁵² NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8. s. 69.

v lokalitě a problematickou situaci řeší přímo v terénu nebo v domácnosti klientů. Spojení práce na ulici a možnost využít v sociálně vyloučené lokalitě kancelář, terénní sociální práce se tak jeví jako ideální forma poskytování sociální služby, o čemž vypovídá i následující text. „*Ač to zní paradoxně, k sociální práci na ulici je nezbytné mít k dispozici prostorové zázemí, které slouží jak pro přímou práci s klienty, tak i pro činnost administrativního charakteru (nepřímou práci). Po určité době práce s cílovou skupinou pouze v terénu se objevuje intenzivní potřeba vytvořit pro (nebo lépe řečeno ve spolupráci s) klienty zastřešené místo, které slouží streetworkerovi jako zázemí pro práci s dětmi a mládeží. Toto zařízení poskytuje možnost společného setkávání jako alternativu pobytu na ulici.*“⁵³ Klienti nemají s žádnou formou poskytování odborného sociálního poradenství problém, jsou si vědomi toho, co vše lze v terénu vyřešit, a pro jaký typ problému je lepší zvolit setkání a následné řešení problému v kanceláři či využít doprovodu sociálního pracovníka na úřad či k lékaři apod.

Klienti kladně hodnotí přístup sociálních pracovníků, důvěřují jim, vyhledávají je, neboť věří, že jim s jejich problémem pomůžou, nabídnou řešení a mohou se na ně plně spolehnout. Je tedy jednoznačné, že tedy velmi závisí na osobnosti a také na prvním kontaktu, jak se sociální pracovník u klienta uvede a jaký zvolí styl komunikace. „*Při dorozumívání s nimi nesmíme spoléhat na abstraktní myšlení, něco jim příliš rozumově dokazovat, například odvozovat konkrétní pokyny z obecného principu. Vždy je třeba si ověřit, zda nám rozuměli. Romové také méně spoléhají na psané slovo; i když dovedou číst, často se v psaném textu špatně orientují.*“⁵⁴ Sociální pracovníci Programu Romodrom pro regiony tak zvolili tu nejlepší možnou cestu, kterou pronikly do romského etnika a jsou schopni jim porozumět, nabídnout pomoc a především získat důvěru. Je však nutno dodat, že se v žádném případě nejedná o závislost těchto lidí na sociálních pracovnících, ti plní pouze roli podpůrnou, doprovázející a ukazující cestu k vyřešení problému.

Pokud by klienti mohli ovlivnit to, jaké služby by v jejich okolí fungovaly a byly dostupné právě pro romskou minoritu, shodně uvádějí, že jediné, co jim v jejich lokalitě chybí, je existence zařízení, do kterého by ve volném čase mohly docházet jejich děti.

Při zkoumání problematiky sociálního vyloučení romského etnika jsem se setkal s několika sociálními pracovníky, kteří pracují se svými klienty přímo v terénu. Byli to jak

⁵³ BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000, 102 s. ISBN 80-7239-048-1. s. 33.

⁵⁴ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, 149 s. ISBN 80-7178-410-9. s. 128.

Romové, tak také Neromové. Během několika setkání s nimi jsem dospěl k názoru, že mají pocit, že v terénu dávají klienti přednost konverzaci a následně také spolupráci právě s romským sociálním pracovníkem. V mém výzkumu však respondenti shodně uváděli, že je jim to jedno. Mohu se však pouze domnívat, proč si klienti a sociální pracovníci myslí úplně něco jiného a z čeho tyto pocity vyplívají. Možná se jedná pouze o počáteční strach, nedůvěru k prozatím neznámému sociálnímu pracovníku, neboť respondenti mého výzkumu opravdu neřeší to, zda jim pomáhá romský sociální pracovník či neromský. Romským klientům jde především o vyřešení jejich problému, nikoli o to, jaké národní příslušnosti, pohlaví či věku je osoba, jenž se jim snaží a chce pomoci.

5 ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zejména zjištění a vyhodnocení toho, jak uživatelé služby (romské etnikum) hodnotí Program Romodrom pro regiony a zda tento program přispěl k zmírnění dopadů sociální exkluze prostřednictvím terénní sociální práce. Konkrétně jsem se zaměřil na to, jaká pozitiva a negativa program uživatelům přinesl a zda dochází k naplnění jeho cílů.

Jak uvádí Navrátil (2003) „*realita však stále víc ukazuje, že kromě otázek souvisejících s národnostním sebeurčením a konstitucí národní identity Romů romskou komunitu mnohem víc postihují a její každodenní život mnohem víc ovlivňují problémy sociální povahy.*“⁵⁵ S touto myšlenkou se plně ztotožňuji. Jak vyplynulo z mnou provedeného výzkumu, Romy skutečně trápí sociální problémy související s jejich existencí, tedy zejména otázka bydlení, zadlužení, nezaměstnanosti, školní docházky jejich dětí apod. Uvedené problémy jsou nuceni řešit téměř denně, a tudíž vítají pomoc.

Sociální situace, kterým jsou Romové vystavováni, vznikají především z důvodu jejich sociální exkluze, která je ve svém důsledku zapříčiněna hlavně nízkou mírou vzdělanosti. Je zajímavé, že „*s romskou komunitou je často spojováno podezření ze zneužívání služeb sociální pomoci. Realita však ukazuje, že mnozí Romové, nejčastěji z důvodu své nevzdělanosti, neinformovanosti a sociální izolace od většinové společnosti, neumějí využívat všech možností, které státní systém sociální pomoci poskytuje, a nedosahují takového řešení své situace, které tento systém potenciálně umožňuje. K této situaci velmi často přispívá vzájemná nedůvěra klientů romské komunity k institucím, které spravuje většinová společnost, a zároveň nedůvěra pracovníků těchto institucí k těmto svým klientům.*“⁵⁶

Jak již bylo řečeno, hlavním cílem Programu Romodrom pro regiony je zmírnění dopadů sociální exkluze obyvatel sociálně vyloučených lokalit a postupné sociální začleňování této cílové skupiny, a to za pomoci terénní sociální práce. Terénní sociální pracovník rozhoduje o metodickém postupu při řešení situace uživatele služby, koordinuje tento proces, poskytuje odborné sociální poradenství, analyzuje situaci v širším společenském kontextu, účastní se jednání v zájmu uživatele služby na úradech a

⁵⁵ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8. s. 58.

⁵⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8. s. 71.

jednotlivých odborech (bytový, sociální). K této práci shromažďuje potřebné informace a dokumentaci a účastní se pravidelných schůzek projektového týmu.

Abych se dozvěděl odpověď na vznesenou otázku, tedy zda „Program Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj přispěl k zmírnění dopadů sociální exkluze prostřednictvím terénní sociální práce“, bylo nutné zpracovat nejprve teoretickou část této bakalářské práce, následně pak praktickou část, kde jsem provedl kvalitativní výzkum a následně ho vyhodnotil.

V teoretické části jsem se zaměřil na teoretický koncept sociálního vyloučení, tedy jeho příčinu a typy, právní rámec ochrany národnostních menšin, jak z pohledu mezinárodního práva, tak z pohledu českého právního řádu. Dále úvod do stručné historie Romů, specifika romského obyvatelstva, jejich nejčastější problémy v České republice. Následně teoretická koncepce terénní sociální práce, představení Občanského sdružení Romodrom, a Projektu Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj. Své poznatky z teoretické části bakalářské práce jsem shrnul v samostatném oddílu.

V praktické části jsem seznámil s metodologií postupu, uvedl jsem použitou kvalitativní metodologii, techniku sběru dat, vstup do terénu a použitý vzorek – představení respondentů kvalitativního výzkumu, se kterými jsem provedl během našich schůzek polostrukturované rozhovory. Následovala interpretace výsledků výzkumu za pomoci rozčlenění do významových kategorií. Těchto kategorií bylo 11 a nesly tyto názvy: Co klienty trápí?; Práce načerno; Terén jako místo setkání sociálního pracovníka s klientem; Zázemí kanceláře – nutnost nebo zbytečnost?; Profesionální přístup jako nezbytnost; Otázka důvěry ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi; Je nabídka služeb dostačující?; Jakou hraje roli národnostní příslušnost sociálního pracovníka?; Vzájemné porozumění; Vědí klienti, kdo jim pomáhá?; Lokalita jako zdroj sociálních problémů? Své poznatky z praktické části bakalářské práce jsem opět shrnul v samostatném oddílu.

Jak vyplynulo z výsledků provedeného výzkumu, odpověď na otázku, zda Program Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj přispěl k zmírnění dopadů sociální exkluze prostřednictvím terénní sociální práce, je jednoznačně „ANO“, v čem konkrétně, specifikuji právě ve shrnutí výsledků výzkumu.

Přestože na území České republiky existuje celá řada občanských sdružení, neziskových organizací a odborů jednotlivých úřadů, které se zabývají problematikou sociální exkluze Romů a realizují projekty, aby zvýšily sociální začlenění romského etnika do společnosti, situace se stále nevyvíjí podle představ. Proto by podle mého názoru bylo vhodné uskutečnit podobně orientovaný výzkum, avšak ve větším rozsahu. Zabývat se

potřebami Romů v jednotlivých sociálně vyloučených lokalitách, romských ghettech a zaměřit se na to, jak jejich sociální začlenění do majoritní společnosti co nejvíce usnadnit. Velmi přínosné by bylo, kdyby neziskové organizace ve spolupráci s úřady jednotlivých obcí spolu více komunikovaly, spolupracovaly a vytvořily jak pro sociálně vyloučené obyvatele České republiky, tak vlastně i pro majoritní společnost, takové služby, které by odpovídaly právě zjištěným potřebám lidí žijících na samém okraji společnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:

- AUTORSKÝ KOLEKTIV. *Romové: bydlení, soužití*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 2000. 126 s. ISBN 8090226086.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000, 102 s. ISBN 80-7239-048-1.
- BOUDON, Raymond. *Sociologický slovník*. 1. čes. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004, 253 s. ISBN 80-244-0735-3.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.
- GABAL analysis & Consulting. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha. 2006. 117 s. ISBN 80-244-0524-5.
- GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.
- GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido, 1996, 130 s. ISBN 80-85931-15-x.
- GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Vyd. 1. Praha: Argo, 1999, 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- HALÁSKOVÁ, Renáta. *Kapitoly ze sociální politiky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2003, 139 s. ISBN 80-7042-639-x.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník [Portál, 2000]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303.
- HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999, 278 s. ISBN 80-246-0030-7.
- HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 414 s. ISBN 80- 86898-76-8.
- CHALOUPKOVÁ, Zdena. *Současnost a romská populace*. Bratislava, 1991. 42 s. ISBN 0-8016-6065-3.
- JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503.

- KREBS, Vojtěch a kol. *Sociální politika*. Praha, ASPI Publishing, 2002. 376 s. ISBN 8086395332.
- MARADA, Radim. *Etnická různost a občanská jednota*. 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 2006, 310 s. ISBN 80-7325-111-6. 8-80-7367-331-4.
- MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie) – koncepty, diskurz, agenda*. Praha: Sociologický časopis, vol. 44, č. 2.
- MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Vyd. 3., upr. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002, 172 s. ISBN 80-86429-08-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 8071785490.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 97.
- MIKO, Václav. *Česko-romské vztahy*. V Tribunu EU vyd. 1. Brno: Tribun EU, 2010, 130 s. ISBN 978-80-7399-938-4.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 223 s. ISBN 80-7178-741-8.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravska univerzita, 2008. 201 s.
- PETRÁŠ, René, Helena PETRŮV a Harald Christian SCHEU. *Menšiny a právo v České republice*. Vyd. 1. Praha: Auditorium, 2009, 507 s. ISBN 978-80-87284-00-1.
- ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000, 149 s. ISBN 80-7178-410-9.
- SIROVÁTKA, Tomáš (ed). *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: Masarykova Univerzita Fakulta sociálních studií a Nakladatelství Georgetown. 2002. ISBN 80-210-2791-6.

- SKALKOVÁ, Jarmila. *Úvod do metodologie a metod pedagogického výzkumu: vysokoškolská učebnice pro studenty filozofických a pedagogických fakult.* 2., dopl. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1985, 209 s.
- STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie.* Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-85834-60-x.
- STRIEŽENEC, Štefan. *Teória a metodológia sociálnej práce: vybrané problémy.* Vyd. 1. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity ve spolupráci s nakl. Albert v Boskovicích, 2005, 158 s. ISBN 80-7326-076-x.
- ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace.* Vyd. 1. Brno: Barrister & Principal, 2004, 211 s. ISBN 80-7364-009-0.
- ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století].* Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 188 s. ISBN 80-7178-648-9.
- ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

INTERNETOVÉ A DALŠÍ ZDROJE:

- *Národní informační centrum pro mládež.* [online]. [cit. 2008-08-18]. Dostupné z WWW: <<http://nicm.cz/mensiny-zakladni-informace>>.
- TOUŠEK, Ladislav. 2007. „Sociální vyloučení a prostorová segregace.“ *AntropoWEBZIN* [online] 2-3n. [cit. 20.4.2011]. Dostupné z WWW: <<http://antropologie.zcu.cz/socialni-vyloucení-vyloučení-a-prostorova-segregace>>.
- *Cikáni a Romové.* [online]. Dostupné z WWW: <http://http://kmotrdrobek.jex.cz/menu/cikani/cikani-a-romove-historie>.
- *Internetové zpravodajství hospodářských novin - IHNED.* [online]. [cit. 2006-10-04]. Dostupné z [www:http://zpravy.ihned.cz/cesko-skolstvi/c1-19433580-vzdelavani-romskych-deti-vyzaduje-vyssi-investice](http://zpravy.ihned.cz/cesko-skolstvi/c1-19433580-vzdelavani-romskych-deti-vyzaduje-vyssi-investice).
- ŽEMLIČKOVÁ, Gabriela. *Menšiny – základní informace.* [online]. [cit. 18.08.2008]. Dostupné z: <<http://www.nicm.cz/mensiny-zakladni-informace>>.
- *Zákon o právech příslušníků národnostních menšin č. 273/2001 Sb., ust. § 2 odst. 1,* v platném znění.

- MPSV ČR. *Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách*. [online]. Poslední revize 2009.[cit. 2009-07-09]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/7377>>.
- *Ekonomické zpravodajství naše peníze*. [online]. [cit. 2010-12-29]. Dostupné z <http://nasepenize.cz/az-80-tisic-romu-zije-v-cesku-v-socialnim-vyloucenichybi-vzdelani-8143>.
- *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online]. [cit. 2012-10-17]. Dostupné z <http://mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf>. s. 66.
- *Výroční zpráva 2010 občanského sdružení Romodrom*. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <http://romodromcz.cz/cs/kdojsme/zpravy/ROMODROM_VZ-2010.pdf>.
- *Stanovy občanského sdružení Romodrom*. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <<http://romodromcz.cz/cs/img/stanovy.pdf>>.
- *Zásady občanského sdružení Romodrom*. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <http://romodromcz.cz/index_cz.php?id=2>.
- *Romodrom pro regiony – Jihomoravský kraj*. [online]. [cit. 2012-12-04]. Dostupné z <<http://romodrom.cz/new/obsah.php?id=11&index=1>>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č.1 – rozhovor s respondentem Milošem (29 let, délka spolupráce 23 měsíců)

Příloha č.1 – rozhovor s respondentem Milošem (29 let, délka spolupráce 23 měsíců)

1) Proč využíváte služeb programu Romodrom?

Nó protože s obcí nebylo co k řešení, s nima žádná řeč, to je jedna věc, nejdřív furt řešili stížnosti, stížnosti, stížnosti a nic se nedělo, a tak sem využíval je, aby mně pomohli, abysme tohleto nějak zvelebili jo, kvůli nějakem těm stížnostem, jak tady furt dělali nepořádek ty lidi, a tak dále jo. Takže jako fakt pomohli s tím, že jako chodili pravidelně na kontroly, obec a tak dále, jako pak se snažili, ale dokud voni – Romodrom nepůsobili, tak to s nima bylo hodně špatný jo. Ono je fakt, že s tím obecním úřadem, že když jsme tam šli spolu, tak úplně jiná komunikace jo, když jsem tam šel třeba sám, tak se mnou mluvili úplně jinak no.

2) Co chcete změnit a proč?

Né, úplně v pohodě, a když naopak totok, tak jsme měli na sebe telefon, tak sme si zavolali nebo něco, jako úplně v pohodě, nemůžu nic říct no.

3) Důvod navázání spolupráce s programem?

Tak za jedno s těma nájemníkama byl tady jako problém, ale to se pak vyřešilo, no a i s obcí kolikrát prostě, někdy prostě oni se s náma bavili jako nevím s kým – to si řeknem narovinu jo, jako ten místostarosta už se celkem sklidnil, ale ze začátku, to bylo neskutečný, co on tady předváděl jo – to jako klobouk dolů, protože on viděl, že tady nejsme sami, že za náma někdo stojí, a i to jednání – to si řeknem narovinu, když jsme měli sedánek, že, tak úplně jinak mluvili jo, když tam šel člověk sám, tak sem se s ním často hádal jo, a jednou sem ho chtěl pomalu i zmlátit jo, né jako, to si řeknem narovinu jo, ale teď jako klobouk dolů, od té doby já ani nemůžu říct půl slova. Aji co se týče oprav a to, najednou jde všecko jinak, reagují jo, v pohodě, ale trvalo to. Taky sme přišli s tím návrhem na toho domovníka, pač to byla katastrofa, než sem se jím stal, jo, voni to nejdřív zamítli, usilovali jsme o to, ať tady někdo je, ať to koriguje. Ono nešlo jen o tu korigaci, ale taky o to, aby dostali strach jo, a voni ho dostali, a chovají se úplně jinak. Ono fakticky, když teď přijdu za někým a řeknu, že máš službu, umyj to, tak to umyje, před tím, když jsem to řekl, tak jsme se tady jenom hádali a bylo to jo. Ale teď fakt to má nějakou tu úroveň no. Je to dobrý, zatím, už víc jak rok a obecní úřad je spokojenej, platím i menší nájem díky tomuhle.

4) V čem si myslíte, že Vám program Romodrom pomohl?

Dluhy, nebo něco takovýho, nebo pomoc s doktorem – vo všem sme si takhle vykládali jo.

5) **Pomohl Vám v tom?**

Určitě, pomohl.

6) **Víte, pod jakým sdružení sociální pracovníce pracují?**

Né, to mně je jasný jako – ten Romodrom přece.

7) **Co o tomto sdružení víte?**

No někde tam na Bratislavské sídlíte, já vím, že v Brně. Aji kámoš můj, ten tam taky chodívá.

8) **Jak jste se o poskytování služeb programu Romodrom dozvěděl?**

Od mamky, protože ta tam chodila hodně, vy jste ji psali několikrát ty žádosti a tak, ta tam byla furt jako.

9) **Můžete popsat, jak se k Vám sociální pracovníci chovají?**

No hezky jako, slušní prostě, jo, řekli jsme si takhle takhle, vždycky jsme nějaký ten nápad dohromady dali, jo, a bylo to. Klobouk dolů, nemůžu říct nic negativního.

10) **Jsou sociální pracovníci podle Vás po odborné a profesní stránce odborníky?**

Ano, určitě ano, jsou schopní řešit tyhle ty problémy no.

11) **S kým raději svůj problém řešíte (Romka, Neromka) a proč?**

To je jedno, úplně stejný, mně je to jedno, nedívám se na to.

12) **Co je pro Vás u sociálních pracovníků důležité?**

1 – vstřícnost, 2 – ochota, 3 – profesionalita, 4 – odbornost, 5 – romská příslušnost.

13) **Do jaké míry sociálním pracovnícím důvěřujete?**

Normálně narovinu jako jo, věřím jim, nedělá mi žádný problém jim cokoliv říct.

14) **Docházíte raději ke stejné sociální pracovníci nebo máte důvěru a schopnost řešit svůj problém s kýmkoli?**

Né, klidně ten svůj problém budu řešit i s jinou sociální pracovníci, hlavně že mi pomůže no.

15) **Jaký druh poskytování služeb preferujete?**

Určitě tu terénní práci, něco jinýho je, když to řešíte vod stolu, jo, a něco jinýho, když to řešíte tady jo, kolikrát oni tady byli, chodili se podívat, takže viděli, jak to tady funguje a vo to tady šlo, a proto si i ty své věci prosadili jo. Ten terénní pracovník, když tady je, tak to vidí a o udělá si prostě ten obrázek o tom, jak to tady je no.

16) **Co si myslíte o tom, když pracovník s určitou pravidelností navštěvuje rodiny žijící v sociálně vyloučené lokalitě, a to i tehdy, když jej o to rodina nepožádala nebo jej nevyhledala?**

Né, já si myslím, že to je dobrá věc, protože hodně lidí je tady negramotných jo, a hodně lidí se za svy problémy stydí jo, takže vono je dobře, když někdo k nim přijde, a poradí jim a tak dále jo.

17) **Co si myslíte o možnosti řešit svůj problém v prostorách kanceláře?**

Tak určitě když chcete s tím člověkem mluvit sám, a nechcete to řešit přede všema tady, tak určitě to má jako význam no.

18) **Pokud máte akutní problém, jak řešíte situaci?**

Zavolal jsem, domluvili jsme se, sešli se a řešili jsme, co bylo potřeba no.

19) **Pokud se jedná o dlouhodobější spolupráci s e sociální pracovníci týkající se řešení Vašeho problému, kde se tato spolupráce odehrává – kancelář, domácnost, ulice?**

Asi doma no.

20) **Jsou Vám pokyny a kroky, na kterých se dohodnete, srozumitelné?**

Určitě, bylo mi to jasný, co mám dělat. Souhlasil jsem s postupy pracovníků, já jsem i zkusil tehda navrhnout řešení jo, ale to bylo špatný no, nejradši bych to tady postřílel, pak bych si to vodseděl a bylo by pokoj no, ale nikdo nesouhlasil no, takže takhle jo.

21) **Využil jste někdy služby doprovodu, např. na úřad, k exekutorovi, k lékaři apod.?**

Ne, ne, moje maminka jako jo.

22) **Myslíte si, že obec spolupracuje se sdružením Romodrom, že naslouchá sociálním pracovníkům při řešení problémů vzniklých v romské komunitě?**

Ze začátku si myslím, že tam byly dost velký problémy, že si do noty moc nepadli jo, ale pak po čase, se to určitě zlepšilo no.

23) **Umí Vám sociální pracovník s Vaším problémem pomoci?**

Ano, jako umí pomoct, dyž je potřeba no.

24) **Je pro Vás služba dostačující?**

Ano, ale přivítal bych změnu, pro ty děcka, aby měli více aktivit jo. V té škole třeba, já bych chtěl, abyste pomohli i výukou dětí no. To by chtělo, to by bylo super, a hlavně ty děcka by to ocenily, ty kroužky nějaký třeba. Jako kluk chodí do fotbalu, tak zaplat'pánbůh, že chodí tam no, ale pro ty ostatní děcka by to chtělo něco víc – víc možností aktivit no.

25) **Jste v současné době zaměstnaný?**

Já chodím s kamošem na stavby, jako normálně tam pomáhám se vším, jinak to nejde, mám rodinu, děti, ty z něčeho žít musí.

26) **Přivítal byste, pokud by vznikl nový projekt zabývající se začleněním romských dětí do společnosti?**

Já bych to nechal, tak jak to je, funguje to prostě dobře.

27) **Doporučil byste nabídku služeb sociálních pracovníků Romodrom svým známým?**

Jo, určitě, všude platíte a oni byli zdarma jo, oni když uměli pomoci, tak pomohli jo.

28) **Co byste řekl o lokalitě, kde bydlíte?**

Hrůza dříve to byla, teď už je to lepší no, ale kdybych vyhrál ve sportce, tak se okamžitě přestěhuju jo. Né, tady je jediný problém, obec Zastávka už nemá obecní byty, jenom tady ty tři jo, a tam je chyba ta, že když jsme normálně v těchto bytech bydleli s Čechama jo, tak nebyl žádný problém, ale tím, že nás naházeli do jedné hromady, tak to byla nejhorší věc, co mohli udělat, oni nás hážou do jednoho pytle, to je ten problém no.