

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav speciálněpedagogických studií

SILVIE PLEVOVÁ

III. ročník – kombinované studium

Obor: Speciálně pedagogická andragogika

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU POPULACÍ

Bakalářská práce

Vedoucí práce: doc. PhDr. PaedDr. Olga Krejčířová, Ph.D.

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně,
s použitím citované literatury a na základě konzultací s vedoucí
práce Doc.PhDr.PaedDr.Olgou Krejčířovou Ph.D.

V Olomouci dne 15.6.2010

.....
vlastnoruční podpis

Děkuji Doc. PhDr. PaedDr. Olze Krejčířové Ph.D. za její odborné vedení a rady, které mi poskytla při realizaci bakalářské práce.

OBSAH

Úvod	6
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	8
1.1 Vymezení pojmu terénní sociální práce v legislativě	8
1.2 Náhled do historie terénní sociální práce	10
1.3 Metody a formy terénní sociální práce	11
1.4 Výhody a nevýhody terénní sociální práce	14
1.5 Cíle terénní sociální práce	16
2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU KOMUNITOU	18
2.1 Specifika romského etnika	18
2.2 Problematika lokalit ohrožených sociálním vyloučením	19
2.2.1 Vládní koncepce	19
2.2.2 Bydlení	21
2.2.3 Zaměstnání	22
2.2.4 Finance	22
2.2.5 Vzdělávání a výchova	23
2.2.6 Sociálně patologické jevy	24
2.2.7 Pravicový extremismus	26
3 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	28
3.1 Kompetence terénního sociálního pracovníka	28
3.2 Činnosti terénního sociálního pracovníka	29
3.3 Profesní etika terénních sociálních pracovníků	31
3.4 Syndrom vyhoření a jeho prevence	34

4	VÝZKUMNÁ ČÁST	36
4.1	Cíle a výzkumné šetření	36
4.2	Charakteristika respondentů a lokality Přichystalova	36
4.3	Metody průzkumu	37
4.4	Průběh šetření	38
4.5	Závěry a vyhodnocení	44
5	Závěr	49
	Seznam použité literatury	50
	Přílohy	53
	Anotace	54

ÚVOD

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala téma "Terénní sociální práce" s romskou populací." K výběru tohoto tématu mě přivedlo setkání s Romy žijícími v segregované lokalitě v panelovém domě na ulici Přichystalova 70 v Olomouci, kde jsem pracovala jako terénní pracovníce v sociálních službách. Do té doby jsem měla jen zkrácenou představu o tom jak Romové žijí. Měla jsem jen pár informací z literatury a médií.

Zajímám se o to, co je příčinou jejich časté segregace a napjatých vztahů s většinovou společností. Setkala jsem se s různými postoji a názory na řešení romské otázky. Bohužel i v dnešní demokratické společnosti jsou menšiny často diskriminovány. Nejpostiženějším etnikem jsou bezesporu Romové. Problém je na obou stranách. Jak na straně většinové společnosti, tak v Romech samotných. To se netýká všech Romů, ale těch, kteří potřebují pomoc terénních sociálních pracovníků.

Cílem mé práce je zjistit, zda je terénní sociální práce efektivním nástrojem při řešení romské problematiky a zda ji tak vnímají i Romové žijící v segregované lokalitě. Pro výzkum jsem použila metodu dotazníku a následného rozhovoru s klienty této sociální služby.

Terénní sociální práce je jedním z mála postupů směřujících k integraci příslušníků romské populace. Program terénní sociální práce je podporován Radou vlády České republiky pro záležitosti romské komunity prostřednictvím územních samospráv. Terénní sociální práci uskutečňuje i řada nestátních neziskových organizací. Je realizována prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, kteří působí přímo v romské komunitě a provádějí analýzu sociální situace jednotlivých romských rodin.

Bakalářská práce je rozdělena na čtyři základní části. V první vysvětluji, co je to terénní sociální práce, její metody, formy, historii a v čem je její přínos. Ve druhé se soustřeďuji na vybranou cílovou skupinu - Romy a jejich specifika, v další se pak zaměřuji na terénní sociální pracovníky. Závěrečnou část zahrnuje výzkum, který tvoří dotazníky a rozhovory s klienty, abych mohla prozkoumat jejich pohled na dané téma.

I když tato předkládaná práce poskytuje jen základní orientaci v široké problematice terénní sociální práce s romskou populací, věřím, že i tento

malý příspěvek ve formě teoretické, ale zvláště praktické části může být obohacím mj. pro pedagogy a sociální pracovníky a ovlivnit pohled na romskou populaci žijící v České republice.

1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině. (Nedělníková, 2007, s. 9).

Terénnost vyjadřuje, kde je sociální práce vykonávána. Není specifickou jednotnou metodou či úrovní sociální práce, i když vyvolává určité typické situace- odlišná práce s klientem, založená na partnerském vztahu a dialogu, znalosti a přijetí jeho životního stylu a kulturního prostředí, ze kterého klient pochází (Nedělníková, 2007, s. 12).

Terén si můžeme představit jako místo, kde se s klienty setkáváme, kde bydlí, kde tráví volný čas, kde se obvykle zdržují. Za terén tak můžeme považovat domácnosti klientů a veřejná prostranství- ulice, parky, nádraží, podchody, hřiště, ale také herny, kluby apod., alespoň částečně v terénu pracuje mnoho sociálních pracovníků. Sociální pracovník vyhledává klienta, klient nepřichází za sociálním pracovníkem do organizace (Nedělníková, 2007, s.12).

1.1 Vymezení pojmu terénní sociální práce v legislativě

Podle § 3 zákona o sociálních službách č 108/2006 Sb. je sociální služba činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Výkon terénní sociální práce je popisován zejména v rozsahu služeb sociální prevence: *Služby sociální prevence* napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Terénní sociální práce (TSP) je forma sociální práce, realizovaná prostřednictvím terénních forem sociálních služeb podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., která se vykonává v přirozeném prostředí klientů nacházejících se v nepříznivé sociální situaci, vedoucí rizikový způsob života nebo lidem žijícím v sociálně vyloučených lokalitách. Služba se také poskytuje problémovým skupinám osob, uživatelům návykových látek nebo omamných psychotropních látek a osobám bez přístřeší a jiným sociálně ohroženým skupinám. Přirozeným sociálním prostředím je rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby

k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity. TSP umožňuje dosáhnout vyšší efektivitu při řešení některých typů problémů v porovnání s klasickou sociální prací v kanceláři. Je vhodná tam, kde je jiná forma sociální práce odmítána, běžně se o ní neví nebo je nedostupná. Setkání s klientem tak nemusí probíhat v kanceláři, ale terénní sociální pracovník může navštěvovat klienty v jejich domácnostech a pracovat tak s celou rodinou klienta. Tím se otevírají takové příležitosti a možnosti, které by na úřadě či v poradenském zařízení nebylo možné využít. Důležitý je každý kontakt, i když je osamocený a nenavazuje na něj další péče. Je kladen důraz na individuální přístup ke všem klientům, popř. klientským rodinám. Důležitá je dobrá znalost prostředí dané lokality a vztah důvěry mezi klientem a pracovníkem.

TSP je realizována státem v rámci vládního programu Terénní sociální práce ve vyloučených romských komunitách, a to romskými i neromskými neziskovými organizacemi. Aktivita TSP mají podporovat sociální integraci klientů do společnosti a využívají přirozených sociálních zdrojů klienta, kterými jsou rodina, příbuzní atd. Terénní sociální služby musejí být poskytovány podle pravidel sepsaných ve Standardech kvality sociálních služeb a dalších právních norem. Aby byla služba na profesionální úrovni, je třeba řídit se určitými principy.

Terénní sociální služby se řídí těmito principy:

- dodržování práv uživatelů – respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších lidských práv klientů. Nesmí docházet k diskriminaci na základě etnické, národnostní, sociální či jiné příslušnosti
- zplnomocňování uživatelů- rozvoj kompetencí a samostatnosti klientů, ale v případě nutnosti terénní sociální pracovník na vyžádání může doprovázet klienta na úřad a jednat v jeho prospěch při řešení úředních záležitostí.
- práce v přirozeném prostředí klientů- tj. v domácnosti klientů, pokud nás terénního do ní pozvou, na ulici, nádraží atd.
- kontinuita a návaznost služeb- podle přání a potřeb klientů zajistit kontakt i s jinými sociálními službami
- princip nízkoprahovosti- služba se poskytuje anonymně, bez prokazování totožnosti klienta, přizpůsobuje se klientovi, ne organizaci. Klient se tedy nemusí přizpůsobovat danému terapeutickému plánu, strukturovanému programu nebo časovému rozvrhu. Nízkoprahovost je typická pro sociální služby zaměřené na neorganizované děti a mládež, drogově závislé, bezdomovce a prostitutky (Kopal, 2004).

1.2 Náhled do historie terénní sociální práce

Počátky terénní sociální práce (streetworku) v etnických ghetech, na předměstí a na ulici spadají přibližně na přelom 20. století v době, kdy začalo docházet v USA k sociálnímu úpadku a následkem toho ke vzniku gangů dětí a mladistvých. Sociální pracovníci museli hledat jiný způsob sociální práce, který by byl více efektivní, a proto opouštěli kanceláře a vydávali se za klienty přímo na ulici. Zaměřovali se nejprve na pouliční gangy, na mladé lidi ohrožené sociálně patologickými jevy jako je drogová závislost či kriminální chování, později také na hooligans, skinheads, prostitutky, děti a mládež žijící nebo trávící svůj volný čas na ulici apod. (Bednářová, Pelech, 2000).

Do západní Evropy se streetwork dostal v 60. letech, kde se rozšířil a v současnosti je úspěšně využíván v Holandsku, Německu, Rakousku, Francii, Velké Británii, ve skandinávských zemích a dalších státech. Ve Švýcarsku byla založena společnost na mezinárodní úrovni pod názvem ISMO – International Society for Mobile Youth Work (Bednářová, Pelech, 2000).

Do střední a východní Evropy přišly změny v sociální práci později až po pádu totalitních vlád. Po roce 1989 se streetwork rozšířil do východního Německa, Maďarska, Polska, Bulharska, Rumunska a do dalších států bývalého Sovětského svazu.

V období totalitního režimu měla sociální práce pouze administrativní charakter. V 90. letech 20. století se streetwork dostal i do České republiky. Dále narůstaly problémy se sociálně patologickými jevy, ale nebyly dostatečně řešeny. O tom, že vzrůstá zločinnost, rozšiřuje se alkoholismus, drogové závislosti, prostituce, vandalismus apod. se nesmělo mluvit. Sociální práce a sociální školství stagnovalo, nevznikaly nové metody a formy práce v tomto oboru.

Po roce 1989, kdy k nám začaly pronikat nové myšlenky ze Západní Evropy se situace změnila. Prioritou byly preventivní aktivity zaměřené na rodinu, děti a mládež.

Ve snaze zapojit děti a mládež z rizikového prostředí ulice do akceptovaných aktivit se přenesla sociální práce do terénu- na ulici. (Bednářová, Pelech, 2000).

V roce 1993 Ministerstvo práce a sociálních věcí předložilo vládě ČR materiál Program sociální prevence. Byl ustanoven institut tzv. sociálního pracovníka, jehož hlavní činností byl streetwork. Program sociální prevence byl spojen s materiálem Ministerstva vnitra Programem prevence kriminality a vznikl tak Program sociální prevence a prevence kriminality- aktuální stav a východiska do roku 1996. Vláda k němu přijala usnesení č.341/94 a zavedla funkci sociálního asistenta. Znamenalo to změnu v zažitém modelu sociální práce a kromě maskulinizace přineslo především posun od byrokratického, administrativního výkonu sociální práce směrem do terénu. *Streetwork reprezentovaný sociálním asistentem byl*

tehdy součástí sociální politiky státu a tvořil, vedle funkce kurátora pro mládež a sociálního kurátora jeden z článků prevence sociálně-patologických jevů (Bednářová, 2003, s. 14). Pak se streetwork rozšířil ve státních a nestátních neziskových organizacích, občanských sdruženích a charitativních organizacích. Zprvu patřili mezi cílové skupiny drogově závislí, lidí žijících se prostitucí, mládež žijící rizikovým způsobem života a později i další skupiny.

V roce 1997 byla založena organizace sdružující odborníky z řad teorie i praxe streetworku pod názvem ČAS. Tato organizace pořádá semináře, konference a další vzdělávací akce, kterými napomáhá ke zvyšování kvality poskytování terénní sociální práce. Členem ČAS se může stát kdokoli, kdo působí v praxi či teorii streetworku, ve státním či nestátním zařízení. Od roku 2000 se začali zabývat nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež (NZDM). Na konci roku 2003 došlo k rozšíření forem členství v asociaci o skupinové členství a k názvu se přidal podtitul sdružující nízkoprahové sociální služby (*Bednářová, 2003*).

1.3 Metody a formy terénní sociální práce

Sociální práce na ulici je prevencí proti sociálně patologickým jevům ve společnosti. Analogicky k obecné pedagogice ji můžeme rozdělit na tři formy, a to na přímou, nepřímou a přesahující. (Bednářová, Pelech, 2000).

P ř í m á p r á c e

Je to práce s klientem, která je uskutečňována v terénu (na ulici) nebo v nízkoprahovém zařízení. Může být individuální nebo se skupinou (komunitní) podle situace, kterou je třeba řešit. Zahrnuje mapování terénu (monitoring), vyhledávání rizikových, nápadných skupin dětí a mládeže (depistáž), navazování prvního kontaktu zaměřeného na získávání důvěry, doprovázení- vlastní práce s jedinci, plánování, aktuální krizová intervence, snižování zdravotních a sociálních rizik. Při individuální práci s klientem (casework) se poskytuje sociální poradenství a socioterapie. Mezi další možnosti jak pracovat se skupinou patří i přednášková činnost, psychosociální výcvik, zážitková pedagogika a techniky psychoterapie.

N e p ř í m á p r á c e

Je práce s administrativou, se zajišťováním činnosti pracovníka, plánování, záznamy v terénním deníku a kontaktní knize, prezentace, jednání s institucemi v zájmu klienta, spolupráce s dalšími odborníky, medializace vlastní činnosti, koncepty, projekty, dokumentace. Patří sem také organizování preventivních programů, zajišťování humanitární pomoci (zejména ošacení), spolupráce s organizacemi zajišťujícími poskytování humanitární pomoci atd.

P ř e s a h u j í c í

Je to práce, která je smíšená přímá i nepřímá. Při řešení konkrétních řešení problémů klientů. Zahrnuje supervize (vyhodnocování své činnosti), intervize (debáty s kolegy), individuální a týmové porady, metodické vedení, profesní vzdělávání, mediace, zprostředkování, vyjednávání. Celý tým hledá nové metody, formy a přístupy práce za pomoci supervizorů, metodických pracovníků a kolegů z oboru.

Poměr přímé a nepřímé práce z hlediska časového by měl být v ideálním případě vyvážen. U začínajících pracovníků je však podíl přímé práce s klienty větší. S rozvojem profesionálních dovedností a délkou praxe roste potřeba nepřímé práce, nikdy by však neměla výrazně převažovat, neboť by to bylo v rozporu se smyslem terénní sociální práce. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 25).

Pro nastínění metodiky TSP je třeba zmínit následující principy, kterými se při práci má pracovník držet.

P r i n c i p y p r á c e T S P (Nedělníková, 2007).

TSP je vždy poskytována na základě dobrovolného rozhodnutí klienta. Klient se sám může kdykoli rozhodnout pro ukončení spolupráce. TSP vychází z rovného partnerského vztahu vůči klientovi (nejedná se o model paternalistický).

- dodržování práv klientů
- strukturovanost
- zplnomocnění
- konečnost

Základním rysem metody by měla být strukturovanost ve spolupráci pracovníka s klientem, která pak vede k efektivnějšímu jednání klienta a k následnému řešení problému. Strukturovaným jednáním je dochvilnost, srozumitelnost. Nahodilé nesrozumitelné či dokonce chaotické jednání ke klientovi vede k neúspěchu. Klientovi má být dostatečně vysvětlen charakter služby, role jakou ve službě zaujímá on sám a jakou roli zaujímá terénní (sociální) pracovník, který mu pomáhá a vede ho postupně ke změně postojů, k samostatnosti. Klient je seznámen se svými právy a chápe, kdy by se jednalo o porušování jeho práv. Ví, že si může na pracovníka stěžovat, pokud se spoluprací nebude spokojen.

Dalším pilířem kvalitní práce s klientem je jeho zplnomocňování. Klient ví, že za řešení svých problémů je zodpovědný on sám, že pracovník TSP je pouze jeho průvodcem, rádcem. Klient by měl vše, co je schopen zvládnout sám, činit sám. Ochrana práv klienta je nadřazena zájmům a objednavce spolupracující organizace.

Rizika nestrukturované práce s klientem (Nedělníková, 2007):

- klient se málo zapojuje a podporuje se jeho nestrukturované jednání
- nepodporuje se klientova samostatnost
- porušování práv klienta
- klient nechápe spolupráci, neváží si práce TSP pracovníka
- nestrukturovanost práce vede u pracovníka k vyčerpání, k syndromu vyhoření

Práce s jednotlivým klientem / rodinou:

(Ukázka ze standardů služby terénních programů- upraveno standardem č. 1, Ochrana práv uživatelů služeb, a standardem č. 3, přijímací procedura)

Způsob získávání klientů

- a) Klient sám vyhledá TSP
- b) Klient přijde na doporučení od pracovníka z jiné instituce
- c) TSP požádala jiná instituce, aby klientovi nabídl službu. Zde hrozí riziko, že klient s tím nebude souhlasit a bude pomoc vnímat jako narušení jeho soukromí. Klient má proto právo službu odmítnout a nebude to mít žádné negativní důsledky, ani nedojde ke zneužití jeho rozhodnutí třetí stranou.
- d) TSP aktivně kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě a nabízí jim služby

Zahájení spolupráce s klientem

Na první konzultaci je klient informován o druhu a obsahu služby, je dohodnuta spolupráce a její podmínky, dozví se o možnosti si stěžovat, o bezplatnosti poskytovaných služeb a o jeho právech a povinnostech. Zjistí se názor klienta na celou situaci a jeho představy o možném řešení. Stanovují se první kroky, zjistí se co je klient schopen udělat sám.

Vyjednání zakázky a způsobu řešení problému s klientem
Klient se aktivně podílí na řešení jeho problému. Stanovuje se hlavní cíl a dílčí cíle a kroky, které je třeba uskutečnit. Rozhodující je zda klient souhlasí se způsobem řešení jeho problému, jestli se na něm účastní.

Vlastní spolupráce na zakázce

Pracovník s klientem pracuje tak, aby z větší části pracoval na svém problému sám klient, a aby se z případu poučil a napříště situaci zvládal sám. Na každé konzultaci se dopředu určí kroky, které má učinit klient, kroky které má učinit pracovník a na dalších konzultacích se jednotlivé kroky vedoucí k cíli vyhodnotí. Plánuje se hlavní cíl a dílčí cíle.

Mezi základní pracovní metody (neboli hlavními nástroji) terénní sociální práce patří:

- Rozhovor s klientem- pracovník klientovi poskytuje v rámci poradenství potřebné

informace přispívající k řešení jeho nepříznivé situace. Cílem rozhovoru může být získávání informací od klienta, jeho podpora, motivace k určitému rozhodnutí nebo činu. Často se jedná o konverzaci, jejímž cílem je udržovat vztah mezi pracovníkem a klientem, o vytvoření důvěry, která je základem pro další spolupráci. Pracovník cílenými dotazy zjišťuje situaci klienta, co konkrétně klient podnikl pro zlepšení situace sám. Pokud je třeba, poskytuje klientovy patřičnou podporu a motivuje ho dál ke správným rozhodnutím nebo činům.

- Pomoc s listinami – asistence při vyřizování záležitostí administrativního charakteru. Pracovník studuje dokumentaci klienta, vysvětluje mu obsah úředních dopisů, pomáhá mu při vyplňování formulářů, sepisuje s klientem žádosti či informační dopisy. Pokud je klient veden k tomu, aby podepsal nějakou listinu, pracovník se ujistí, že klient rozumí tomu, co podepisuje.
- Vyjednávání- pracovník jedná v zájmu klienta na úřadech, kde je buď s klientem nebo pomáhá klientovi jak jednání vést. Míra podpory pracovníka závisí na schopnostech klienta.
- Doprovod- pracovník doprovází klienta na úřad, do školy, do nového zaměstnání apod.
- Koordinační činnost- pracovník koordinuje činnosti klientů.
- Konzultace s odborníky- pracovník konzultuje vybrané problémy s odborníky různých profesí, jako např. se sociálními pracovníky, lékaři, rodinným či pedagogickým poradcem, s odborníkem na protidrogovou prevenci a léčbu závislostí apod.
- Kontakt s dalšími institucemi a organizacemi- s občanskými poradnami, charitami, azylovými zařízeními, komunitními centry, školami, pedagogicko-psychologickými poradnami, nemocnicemi, K-centry, léčebnami, orgány státní správy a samosprávy, zejména OPD a odděleními sociální prevence, probační službou, nemocnicemi.

1.4 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

V ý h o d y (Janoušková, 2008):

- práce individuální i skupinová (komunitní)
- snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem, protože práce je vykonávána v terénu, tj. v přirozeném prostředí klientů
- poskytuje více času pro klienty, možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta, pracuje dlouhodobě a intenzivně při omezeném počtu klientů
- méně formální kontext

- je vhodná pro klienty, kteří by institucionální pomoc od sociálního pracovníka sami nevyhledali
- kontakt s realitou, ve které klient žije, pracuje s celým komplexem problémů
- návaznost na další služby (institute)
- působí preventivně proti sociálně-patologickým jevům ve společnosti
- více efektivní při řešení konkrétních problémů
- pracuje s celou rodinou klienta
- může zachytit problém v jeho počátku, kdy je snadněji řešitelný
- přímá pomoc v krizi
- mapování reality a následně snadnější orientace v ní
- pro klienta je více dostupná
- nabízí klientovi intenzivnější kontakt
- možnost získání důvěry v komunitě, v dané lokalitě
- služba je bezplatná
- klient může zůstat v anonymitě
- pracuje na motivaci klienta k jeho aktivizaci na řešení svých problémů
- poskytuje základní sociální poradenství a vede klienta formou sociálního učení jak zvládat problémy sám
- je nedirektivní, řeší jen ty problémy, které klient řešit chce

Nevýhody terénní sociální práce

- riziko syndromu vyhoření
- může být obtížnější udržet hranice profesionálního vztahu
- klient nemusí být ochotný účastnit se aktivně na řešení svých problémů, což pak vede k frustraci pracovníka a k tomu, že problém není dotažen do konce
- práce v terénu je rizikovější než v instituci (hrozí kriminalita, nemoci, nebezpečí)
- špatná komunikace s institucemi, nespolupráce ze strany institucí
- některé problémy se nedají řešit v terénu (chybí počítač, tiskárna, internet)
- velká vytíženost na jednoho pracovníka, který musí řešit mnoho úkolů sám
- složité pracovní podmínky (prostředí nelze upravit)
- snížená motivace pro práci v terénu vlivem nepříznivého počasí a dalších rušivých vlivů
- při práci v terénu je často pracovník sám a nemá podporu dalšího pracovníka v krizových situacích

- v terénu se nedá oddělit soukromí a pracovní aktivity
- střety zájmů (úřady, klienti mezi sebou, státní instituce, ostatní neziskové organizace, soukromé subjekty apod.) (Janoušková, 2008)

Terénní sociální práce nabízí služby, které neposkytuje institucionalizovaná síť sociálních služeb, pomáhá např. tzv. skryté populaci- sociálně potřebným lidem, kteří nejsou v evidenci obyvatel, nemají občanský průkaz, nemůžou tedy pobírat sociální dávky a vyhýbají se tak pomoci ze strany oficiálních institucí. (Nedělníková, 2008, s. 12).

1.5 Cíle terénní sociální práce

Cílem všech sociálních služeb je :

Umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. (Nedělníková, 2008, s. 14)

Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§53 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách)

Cílem terénních programů je vyhledávat osoby v nepříznivé životní situaci a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služby terénních programů závazně obsahují tyto základní činnosti:

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

Konkrétní rozsah úkonů základních činností služby terénní programy je vymezen vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím se rozumí aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje: (Vyhláška č. 505/2006)

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc či podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování,
- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování,
- poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a snižování

těchto rizik.

Cílem programu Terénní sociální práce je pomáhat jednotlivcům- klientům, kteří jsou ochotni pracovat na změně vlastní situace- vymanit se z životní krize a uspět při vzdělávání a na trhu práce. Terénní sociální pracovníci nabízejí služby základního sociálního poradenství a asistence, mezi které patří například pomoc s administrativními úkony, doprovod při jednání na úřadech, základní právní poradenství, pomoc při hledání zaměstnání a zvyšování osobní kvalifikace, spolupráce při řešení problémů spojených s bydlením nebo docházkou dětí do školy a podobně (Šimáček in Wedlichová, 2008, s.56).

Cílem terénní sociální práce je snižovat míru sociálního vyloučení a chudoby jednotlivců a rodin prostřednictvím nabídky kvalitních a profesionálních sociálních služeb.

Každá cílová skupina terénní sociální práce má svá specifika a potřeby a podle toho se určují i konkrétní cíle. Vždy však platí, že záměrem terénní sociální práce je zlepšit kvalitu života všech lidí. Snahou je vyjít vstříc cílové skupině populace.

O b e c n é c í l e T S P (Nedělníková, 2008):

- Prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování
- Prevence sociálně rizikových jevů
- Sociální začleňování
- Mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů
- Zmírňování nerovností včetně nerovného přístupu ke službám
- Pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence
- Předávání informací

2. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU KOMUNITOU

2.1 Specifika romského etnika

Romské etnikum se skládá z mnoha různorodých skupin. Na území České republiky žijí čtyři romské komunity. Z toho 80 % romské populace v České republice tvoří servike Roma (slovenští Romové), 10 % vlachike Roma (olašští Romové) a zbývajících 10 % se dělí mezi Sinti Roma (němečtí Romové) a maďarské Romy (ungriky Roma) (*Říčan, 1998*).

V Evropě je kolem 6 milionů Romů. Je nesnadné zjistit, kolik je Romů v České republice z důvodu, že lidé v České republice Romy vnímají negativně, tak se mnoho Romů ke své národnosti nehlásí. Podle Říčana (1998) je počet romského obyvatelstva asi 300 tisíc.

Podle zákona č. 273/2001 Sb., o právech národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Romem pouze ten, kdo se přihlásí k romské národnosti. To znamená, že se cítí být příslušníkem romského etnika, užívá jako jazyk romštinu, je nositelem romské kultury.

Romem je ten, kdo žije jako Rom. Způsob života lidí udržujících v romských komunitách tradiční kulturu, je označován slovem romipen. Za určitých okolností to mohou být též osoby neromského původu, které se do romského prostředí začlenily např. sňatkem a trvale v něm žijí.

Romem je ten, kdo vypadá jako Rom, tj. Rom jako antropologický typ s charakteristickou pigmentací kůže a typickou barvou vlasů (*Říčan, 1998*).

Romové mají jiná měřítká hodnot. Mezi specifické rysy patří velký důraz na rodinu, kolektivismus, který se projevuje i v rozhodování. Názory dětí u nich mají stejnou váhu jak názory dospělých. Rodiny jsou početnější a jsou velmi soudržné. Mají svůj systém hodnot, který je v mnohém v rozporu s většinovou společností. Např. gádžové (příslušníci majority, tedy tzv. *Neromové*, s tímto pojmem se setkáváme například u Bakaláře (2004) je většinou vnímají jako asociály, zloděje, nevzdělance apod. Říčan ale zdůrazňuje, že jde o jevy, které se zdají být negativní gádžům, nikoli však Romům. Nejsou schopni plánovat. Mají odlišné vnímání času. To, co je v přítomnosti, tady a teď, je důležité. Vzdálená budoucnost je nezajímá. Kladou důraz na praktické dovednosti. Typickým rysem jejich povahy je velká soudržnost, citová spontánnost, živý temperament, ochota dělit se, orientace na přítomnost.

2.2 Problematika lokalit ohrožených sociálním vyloučením

Jako sociální vyloučení označujeme 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 společnosti (Gabal, 2006).

V České republice je více skupin ohrožených sociálním vyloučením (tzv. exkluzí). Mezi ně patří také příslušníci romské menšiny. Nejvíce sociálně vyloučených lokalit vyrůstá v chudých regionech v severočeském a severomoravském pohraničí.

V roce 2006 byl zmapován stav romských lokalit (*Analýza sociálně vyloučených romských lokalit*). Mezi hlavní znaky sociální exkluze patří chudoba a nízký příjem z důvodu dlouhodobé nezaměstnanosti, diskriminace v oblasti bydlení, trhu práce a služeb, nízká míra vzdělanosti, snížené sociokulturní kompetence (např. jazyková bariéra, nezkušenost, neznalost vlastních práv a povinností, větší výskyt sociálně patologických jevů jako je alkoholismus, drogové závislosti, gamblerství a kriminality).

Jedním z nových nástrojů, který umožňuje MPSV řešit problémy sociálního vyloučení je Evropský sociální fond (ESF). Prostředky EU vyčleněné na tento fond spravuje a řídí Ministerstvo práce a sociálních věcí. Finanční prostředky ESF jsou České republice poskytovány od května roku 2004, kdy Česká republika vstoupila do Evropské unie.

2.2.1 Vládní koncepce

Dne 21. prosince 2009 schválila vláda koncepci romské integrace na období 2010-2013. Tuto koncepci předložil vládě ministr pro lidská práva Michael Kocáb. Jedná se o strategický dokument směřující k vyrovnávání šancí a vstupních znevýhodnění Romů, které jim brání plnohodnotně participovat na kulturním, společenském, ekonomickém a politickém životě většinové společnosti. /www.vlada.cz/

Tento materiál má za cíl řešení celospolečenského problému, týkajícího se sociálního vyloučení Romů, napjatých vztahů mezi majoritou a touto menšinou a rizikem šíření extremismu v české společnosti.

Koncepce je členěna do kapitol, které jsou zaměřeny na klíčové oblasti jejich života jako je vzdělávání, zaměstnanost, bydlení, oblast zdraví, sociální ochrany a v neposlední řadě bezpečnost romských komunit. Novým tématem koncepce je předlužení. Obsahuje výčet úkolů pro jednotlivé rezorty, doporučení pro obce a kraje pro zlepšení situace romských

komunit.

Obsahy kapitol vládní koncepce:

- Vzdělávání

Zabránění segregace romských žáků ze sociokulturně znevýhodněného prostředí mimo hlavní vzdělávací proud, úprava poradenských diagnostických pracovišť, podpora vzdělanosti Romů.

- Zaměstnanost

Potírání nelegální práce, podpora sociálního podnikání, monitoring diskriminačního jednání zaměstnavatele.

- Předlužení

Podpora finančního vzdělávání ve školách, bezplatné dluhové poradenství ve spolupráci se sociálními službami.

- Bydlení

Potírání diskriminace Romů na trhu s byty, doporučení pro obce k zajištění rovného přístupu k obecnímu bydlení, prevence dluhů na nájmech

- Sociální ochrana

Dosažení nezávislosti sociálně vyloučených Romů na pomoci sociálních institucí, komplexní sociální služby.

- Zdraví

Zdravotnická osvěta zaměřená na prevenci, nabídka praktické podpory obyvatelům sociálně vyloučených romských lokalit při řešení zdravotnických problémů.

- Bezpečnost

Sociální práce ve vztahu k obětem a svědkům trestné činnosti a program romský mentor. Boj proti extremismu, rasově motivované trestné činnosti, kriminalitě atd.

V závěru se koncepce zabývá bezpečností romských komunit, bojem proti extremismu, rasově orientované trestné činnosti, kriminalitou a dalšími rizikovými formami chování. Bojem proti extremismu se také zabývá dokument Ministerstva vnitra s názvem "Koncepce boje proti extremismu". Koncepce prosazuje i řešení problematiky drog.

2.2.2. Bydlení

Podle způsobu bydlení můžeme poznat ekonomickou a kulturní vyspělost jednotlivce, etnika, národa. Pro mnoho lidí se dosažitelnost levného bydlení v ČR snižuje. Příslušníci rómské komunity bývají znevýhodněni v přístupu k přiměřenému bydlení. Důsledkem nezaměstnanosti velké části rómské populace a závislosti na sociálních dávkách, nemají dostatek finančních prostředků na vyhovující bydlení. Obývají proto byty horší kategorie a často mívají problémy s placením nájmu. (Navrátil, 2003).

Určitá část rómské komunity selhává v plnění svých povinností spojených s užíváním bytu. Tento faktor se ale také vyskytuje u části nerómské populace. Romové bývají znevýhodněni svou etnickou příslušností, protože jejich vizuální odlišnost svádí ke generalizaci. Z tohoto důvodu je pro ně těžké změnit svou situaci nejen co se týče bydlení, ale i v jiných oblastech.

V 90. letech probíhaly restituční a privatizační bytové fondy. Na stávající nájemníky rómského etnika to mělo negativní vliv, protože byly restituovány byty zejména ze starší zástavby a příslušníci rómské komunity v důsledku minulé bytové politiky obývali většinou tento druh bytů. Zatímco v minulosti obce často tolerovaly neoprávněné užívání bytů, noví majitelé domů je už neakceptovali a tyto nájemníky buď z bytů rovnou vyhodili, anebo s nimi sepsali nové nájemní smlouvy na dobu určitou, kterými se zbavovali povinnosti zajistit nájemníkovi, se kterým smlouva nebude prodloužena, náhradní bydlení.

Romové byli nuceně segregováni a neměli možnost pronajmout si byt v jiné lokalitě z důvodu častých rasových předsudků nájemců. Sociálně slabá, ohrožená a zranitelná část minority je nuceně vystěhovávána do tzv. holobytů. To jsou segregované stavby na okraji měst, kde pak vznikají kumulace obyvatel rómského etnika gheta. Tak se stávají holobyty nástroji etnické segregace. Místní samosprávy použily k vytlačení do těchto holobytů postup, který nebyl v prospěch Romů. *Šlo o ústní příslib, prodloužení nájemní smlouvy na dobu určitou. Může jít o nabídku nevymáhání dluhu při dobrovolném odchodu z bytu do nechráněného nájemního vztahu.* (Víšek, in Navrátil s. 68). V důsledku převodu státního bytového fondu do vlastnictví, obce vylučovaly osoby s problematickými nájemními vztahy, mezi kterými nejčastěji byli Romové.

2.2.3 Zaměstnání

Míra nezaměstnanosti je mezi Romy vysoká. Vykonávají málo kvalifikované, příležitostné, fyzicky náročné a sezónní práce. Příčiny jsou: nedostatečná motivace k práci způsobená strukturou rozšířených romských rodin, nedostatečné vzdělání, nízká mobilita, upřednostňování práce na černo, zadluženost, diskriminace, vysoké marginální daně (*Říčan, 1998*).

Romové dosahují nižšího vzdělání, a proto mají pak méně šancí uspět na trhu práce. Poptávka po nekvalifikované práci klesá. Mnoho oficiálně nezaměstnaných Romů pracuje na černo, protože někteří chtějí pracovat, ale nenašli jinou práci. Tím však překračují zákon a vypadávají ze systému sociální ochrany, protože uzavírají nechráněné pracovní vztahy, ze kterých jim neplyne zdravotní ani sociální pojištění.

Romové bývají diskriminováni na trhu práce. Diskriminace se dá těžko prokázat. Když se ptají na volné pracovní místo po telefonu, tak jim řeknou, že je, ale když přijdou osobně, tak jim zaměstnavatel řekne, že je již obsazené.

Hlavní příčinou vysoké nezaměstnanosti Romů je jejich nízké vzdělání a kvalifikace. 80 % má jen ZŠ, a proto pak mohou vykonávat jen práci pomocných a nekvalifikovaných dělníků.

Bývají mnohem více postiženi dlouhodobou nezaměstnaností. Za dlouhodobou nezaměstnanost se podle ILO – Mezinárodní organizace práce, považuje osoba, která je bez trvalého zaměstnání déle než rok. Starší Romové obvykle přišli o práci v devadesátých letech 20. století při restrukturalizaci podniků, kde pracovali jako nekvalifikovaní dělníci. Podstatná část romské populace obývá oblasti s vysokou mírou nezaměstnanosti, takže jejich šance najít zaměstnání nebývají velké.

2.2.4 Finance

Mnoho romských rodin je hluboce zadlužených. Často nad nimi visí hrozba několikanásobné exekuce. Mají dluh na plynu a energiích z předchozích bytů, dluh na nájemném, na zdravotním a sociálním pojištění, nedoplatky, půjčky v hotovosti nebo na zboží atd. Při dluhu na energiích hrozí okamžité odpojení elektrické energie. Klient dluh okamžitě pocítí, neboť mu nejde TV, nesvítí se. Při dluhu na nájemném, který není ihned vidět, je platba abstraktní, plátce nevidí materiálně, co si za platbu kupuje. Dluhy mohou být hlavní překážkou v integraci Romů na legální trh práce, protože příjmy z černé práce nemohou být, na rozdíl od legálních příjmů, zabaveny.

Dost častým jevem v romské komunitě je lichva. Romové, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní a obtížně zaměstnatelní jsou vhodnou obětí lichvářů. Půjčka peněz se splátkou na několikanásobně navýšené. Legální komerční půjčka je pro tuto skupinu Romů nedosažitelná. Lichva je v romské komunitě v některých případech spojena s násilným uplatňováním pohledávky, která může nabývat podoby jiné trestné činnosti a tuto variantu označujeme jako *úžernictví*. Nejčastěji se jedná o spojení s trestnými činy vydírání § 235 trestného zákona, útisk § 237, porušování domovní svobody § 238, loupež § 234. Charakteristické je, že dlouhodobě působí na nejchudší vrstvy obyvatel a je obtížné se z něho vyvázat.

Trestní zákon pamatuje na jednání, které naplňuje znaky lichvy ve svém § 253. V něm je lichva definována takto: Kdo zneužívá něčí tísně, nezkušenosti nebo rozumové slabosti nebo něčího rozrušení. Dá sobě nebo jinému poskytnout nebo slíbit plnění, jehož hodnota je k hodnotě vzájemného plnění v hrubém nepoměru nebo kdo takovou pohledávku uplatní nebo v úmyslu uplatnit ji na sebe převede, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta nebo peněžitým trestem. Odnětím svobody na šest měsíců až pět let, bude potrestán, získá-li uvedeným způsobem značný prospěch.

Jako jedno z možných řešení při postupu proti lichvě v romské komunitě se jeví aplikace terénní sociální práce. Konkrétně by v případech lichvy měl mít terénní sociální pracovník přehled o službách lichvářů, o jejich aktivitě a praktikách. Měl by vysvětlovat klientům zhoubnost využívání půjček a pomoci mu naplánovat rodinný rozpočet., aby ho nenapadlo půjčovat si peníze od lichváře. Měl by spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení při odhalování a dokumentování lichvy.

2.2.5 Vzdělání a výchova

Je to právě nízká úroveň vzdělání a ztížený přístup k němu, co je největší příčinou sociálního vyloučení a následných problémům v oblasti zaměstnanosti a bydlení. V České republice je velká míra diskriminace ve školách. *Právo na vzdělání bez diskriminace je v mezinárodním právu garantováno nejméně od roku 1948. Přes tuto skutečnost je v České republice romským dětem toto právo systematicky upíráno. (Amnesty International Publication, 2010, s. 3).*

Romské děti bývají převážně vzdělávány buď v základní škole praktické nebo v základní škole, kde je převaha romských dětí. Výsledkem je, že pak získají nižší vzdělání. Pokud jsou romské děti integrovány do tříd, tak často čelí šikaně ze strany spolužáků. Případy

diskriminace na základě rasy se bohužel vyskytují i u dětí.

Příčinou jejich neúspěšnosti ve škole je odlišné sociokulturní prostředí, kde vzdělání není dostatečnou hodnotou. Tyto děti nebývají dostatečně motivovány z rodiny, a tak chodívají do školy nepřipravené a často zanedbávají školní docházku. V jejich rodinách chybí někdo, kdo by byl pro ně vzorem, aby se chtěly vzdělávat. Dalším důvodem, proč jsou romské děti ve škole neúspěšné je jejich nedostatečná znalost češtiny a místo toho používání romského etnolektu češtiny.

Mnoho romských dětí nezvládá první rok základní školy z výše uvedených důvodů a také proto, že učitelé neumí pracovat s dětmi ze sociálně znevýhodněného prostředí a chovají se diskriminujícím způsobem. Pak jsou tyto děti přearozovány do základních škol praktických, i když nejsou mentálně postižené. Ne každé romské dítě musí mít špatný prospěch ve škole. Děti s dobrým potenciálem ke studiu by měly být podporovány, a to bez ohledu na původ či barvu pleti.

Vhodným řešením je zaměstnat v základních školách, kde jsou integrovány romské děti asistenta pedagoga. Na školách působí rómští asistenti již od roku 1993. Nejvíce jich je v moravskoslezském kraji, což souvisí s tím, že tam tato funkce byla úplně poprvé zavedena a dále je to severočeský kraj a Liberecký kraj. Asistenti jsou při základních školách, základních školách praktických, mateřských školách a v dětských domovech. Asistent pomáhá romským žákům zvládnout výuku. Romský pedagogický asistent také tvoří pomyslný most mezi rodiči a učiteli. Je prospěšný, když se učitelům nedaří vyřešit s rodiči nějakou otázku. Rodiče si často vytváří k asistentovi důvěru. Asistent pak pomáhá učitelům lépe určitý problém vyřešit. Požadavky na kvalifikaci asistenta je středoškolské vzdělání s maturitou a další vzdělávání potom získává v různých kurzech. O funkci asistenta pedagoga se zmiňuje školský zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání. Podle vyhlášky č. 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných v ustanovení §7 stanoví tyto hlavní činnosti asistenta pedagoga: pomoc žákům při přizpůsobení se školnímu prostředí, pomoc pedagogickým pracovníkům školy při výchovné a vzdělávací činnosti, pomoc při komunikaci se žáky, pomoc při spolupráci se zákonnými zástupci žáků, s komunitou, ze které žák pochází.

Mezi organizace, které zajišťují program podpora vzdělávání romských dětí, patří Člověk v tísni. Dobrovolníci docházejí jednou týdně přímo do rodin, kde se s dětmi připravují na výuku. Nejde jen o doučování dětí, ale ve spolupráci s rodiči i o zajištění odpovídajícího domácího zázemí. Organizace Člověk v tísni organizuje i různé volnočasové aktivity pro děti

a mládež, které plní vzdělávací a výchovnou funkci.

Cílem terénní sociální práce je i zvýšení vzdělanosti romského etnika. Terénní sociální pracovník podporuje vzdělanost romského etnika tím, že vytváří prostor pro spolupráci školy s klientem, snaží se vyjednávat s klienty možnost dalšího rozvoje jejich dětí a motivuje děti ke studiu. Pracovník pomáhá tam, kde v rodině nejsou vytvořeny podmínky pro domácí přípravu dětí do školy, např. pomáhá dětem s přípravou na vyučování, pomáhá vytvořit dítěti chráněný prostor v rodině, aby nebylo rušeno a mohlo se připravovat do školy, zajišťuje dobrovolníky pro doučování. Pracovník zprostředkovává klientovi kontakt s dalšími organizacemi, které realizují vzdělávání dětí, organizují pro ně vzdělávací aktivity apod. (*Metodická příručka MPSV*).

2.2.6 Sociálně patologické jevy

Kriminalita Romů je co do počtu pachatelů a četnosti případů výrazně vyšší.

Podle statistik 20-30 % ekonomicky aktivní romské populace získává prostředky k obživě nelegálně (prostitucí, překupnictvím a jinou majetkovou trestnou činností). Z Teplic přináší údaj, podle kterého je tam 7 % Romů, kteří však páchají 60 % trestných činů. Nejnápadnější podíl- 80 % mají Romové na loupežných přepadeních.

(Říčan, 1998, s. 58).

Vězení obsazují z 60 % Romové. Kromě toho se ještě dopouštějí drobných trestných činů, které nebývají potrestány pro liknavost policie a mezery v právním řádu. Pro mladého Roma to v jeho komunitě není hanbou být ve vězení, ale je to znakem mužnosti. V jeho vlastní komunitě ho za to nikdo neodsoudí, ale považují to za něco normálního.

Dopouštějí se trestných činů mravnostních z 20 %, násilných z 13 %, krádeže vloupáním 22 %, krádež prostá 19 % (Bakalář, Psychologie Romů, 2004, s. 93).

Trestné činnosti, kterých se dopouštějí: kuplířství u převážně olašských rodinných gangů, loupežná přepadení- tzv. "el passo", prodej tvrdých drog (heroin, pervitin), prodej napodobenin marihuany a hašiše např. turistům (šalvějový čaj a rozježděný asfalt), krádeže-kapsářství, auta, byty..., domácí násilí. Pro romskou kriminalitu je typický větší podíl dětí a mladistvých, dokonce i žen a nižší věkový průměr. I když byla vždy romská komunita charakteristická pro svůj důraz na dobré vztahy v rodině, tak v poslední době přibývá případů trestných činů proti rodině. Organizovaná kriminalita se u Romů vyskytuje zřídka.

Příčinou vysoké kriminality je dlouhodobá nezaměstnanost, nelegální způsob obživy je

v některých případech východiskem z nouze, trestná činnost některých Romů je i důsledkem nemožnosti trávit volný čas jinak. Někteří "chytří" Romové s nízkou kvalifikací nacházejí v nelegálních činnostech možnost uplatnění svých schopností. Méně pozornosti je věnováno protiromské kriminalitě. Vedle útoků extremistů jsou to některé kriminální praktiky vystěhování z domů, vymáhání dluhů, půjčování na lichvářské úroky apod. Dalšími sociálně patologickými jevy bývá v komunitě prostituce. Už velmi malé děti ve věku 12-ti let obstarávají peníze pro rodinu homosexuální prostitutí. Heterosexuální prostituci provozují velmi mladé dívky závislé na drogách.

Kromě kriminality se u Romů vyskytují také ve velké míře závislosti na alkoholu, drogách a gambling. Obzvláště v městských lokalitách. Starší obyvatelé mívají více problém s alkoholem a gamblingem a mladší s drogami jako je heroin, pervitin. Počátky experimentování s drogami jsou již v jedenácti až dvanácti letech, nejprve perorálně (kouření), následně nitrožilní aplikace. Je to často útěk z nudy, cítí se bez životní náplně a cíle. Rodiny se o své jedno nebo více silně závislých dětí doma starají, odmítají léčebny nebo protidrogové komunity. V dospělosti se už jako svéprávní léčit nejdou. Mnoho dvacetiletých je dlouhodobě závislých. Děti mladých matek, které jsou závislé na drogách, se rodí se syndromem závislosti a bývá o ně pečováno prarodiči, což je další zátěž pro rodinu. Malým dětem často rodiče podávají na zklidnění diazepam, na spaní rohypnol, což je základ pro snadný vznik závislosti v pozdějším věku dítěte.

2.2.7 Pravicový extremismus

Extremismus je termín, jímž mají být označovány jednání, ideologie či skupiny mimo hlavní (střední) vzdělávací proud společnosti, kterým je připisováno porušování či neuznávání základních etických, právních a jiných důležitých společenských standardů, zejména ve spojení s verbální nebo fyzickou agresivitou, násilím nebo hrozbou násilí, historickým revizionismem, sociální demagogií, motivované zejména rasovou, národnostní, třídní nebo jinou sociální nenávistí (*Chmelík, 2001*).

Extremismus se dělí na politický, náboženský, ekologický a národnostní. Politický extremismus bývá někdy dělen na pravicový a levicový. Obecně bývají některé marxisticko-leninské skupiny a ideologie řazeny k levicovému extremismu, neonacisté a další rasistická hnutí zpravidla k pravicovému extremismu. Trestných činů v souvislosti s extremismem se nejčastěji dopouštějí pachatelé mezi 21 až 35 lety. V České republice se řádově jedná o stovky lidí, kteří se hlásí k pravicovému extremismu. Jsou tam i velice nebezpečné

segmenty, konkrétně jsou to příslušníci neregistrovaných uskupení, jako je Národní odpor, Autonomní nacionalisté a další skupiny. Téměř tři sta osob bylo stíháno v souvislosti s trestným činem směřujícím k potlačení práva a svobod člověka, a potom jsou tam konkrétní trestné činy pokusu o vraždu, například v souvislosti se žhářským útokem na obydlí rómské rodiny ve Vítkově (www.romove.radio.cz, 2010).

V současné době je vytvořený celý systém protiextremistických specialistů v Policii České republiky, kteří vykonávají detektivní a zpravodajskou činnost. Je to speciální pracoviště na útvaru pro boj s organizovaným zločinem. Další specialisté jsou na jednotlivých krajských ředitelstvích policie a na územních odborech. Co se týče Ministerstva vnitra, tak se jedná o skupiny zabývající se strategií, koncepcí, vyhodnocováním, sjednocováním těchto týmů a stanovováním dalších kroků. (*Chmelík, 2001*)

3. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Terénní sociální práci vykonává terénní sociální pracovník. TSP je založena na vztahu, na důvěře a spolupráci mezi klientem a pracovníkem. Je pro klienty tím, kdo je vede ke změně jejich života, která má být trvalá, tím kdo je jim průvodcem a poradcem v krizových momentech. Terénní sociální pracovník je určitým mostem mezi minoritou, kterou tvoří jedinec či skupina a úřadem, který zastupuje majoritu. Jeho úkolem je nejprve diagnostikovat a pak přesměrovávat klienta na další instituce či osoby poskytující návazné služby. Má klientům zprostředkovávat služby, které jsou dostupné, ale i ty, o kterých klient neví nebo je zatím nevyhledal. Jeho úkolem je podporovat u klientů samostatnost a zodpovědnost za vlastní životy. Terénní sociální pracovník by měl znát své klienty a lokalitu, v které pracuje a umět se v ní pohybovat.

3.1 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Tak jako pro ostatní pomáhající profese, tak i pro terénní sociální práci platí, že člověk, který ji vykonává by měl disponovat určitými osobními předpoklady. Nestačí jen mít znalost oboru, ale velké nároky jsou kladeny i na osobnost pracovníka, protože je zde více kladen důraz na osobní vztah, než u ostatních profesí.

Podle Kopala (2004) by měl být **T e r é n n í p r a c o v n í k v y b a v e n :**

- Nadšením a chutí něčeho dosáhnout. Bez nadšení a chutě do práce se moc nedá pomáhat druhým, protože ne vždy se terénní pracovník setká s vděkem za svou práci.
Pracovník se setká s vděkem za svou práci.
- Znalostí sebe sama (znalostí svých možností, schopností, dovedností a svých omezení)
Je třeba odhadnout své schopnosti a hranice svých možností, aby pracovník věděl, s čím může klientovi pomoci a v jakém případě ho může odkázat na jiného pracovníka či následné služby, instituce.
- Úctou k sobě a k jiným lidem (i k těm, se kterými nesouhlasíme), otevřeností přijímat odlišnost. Pokud terénní sociální pracovník nemá úctu k sobě, nebude ji mít ani k druhým.
- Schopností vnímat a respektovat podmínky, ve kterých se nacházíme a působíme. Aby pracovník dokázal reagovat správně na skutečnost, je třeba pochopit a respektovat podmínky, které ho obklopují.
- Schopností aktivně naslouchat jiným. Znamená to dávat prostor klientovi, když potřebuje sdělit, co ho trápí a nabídnout mu podporu bez prosazování svého vidění situace.
- Schopností rozeznávat potřebu (zakázku) klientů a dovednost pomáhat jim tuto potřebu

(zakázku) jasně a jednoznačně formulovat. Pracovník by měl pomoci klientovi zformulovat jeho zakázku a přesvědčit se, jestli to je zakázka, o kterou má zájem.

- Schopností "být slyšet" (schopnost mluvit tak, aby nám ti, ke kterým mluvíme byli ochotni naslouchat). S klientem je třeba mluvit tak, aby naslouchal a rozuměl.
- Schopností odhadnout jiné lidi, jejich cítění, jejich způsob uvažování, jejich strategie jednání. Tato schopnost pomůže v komunikaci jak se zaměstnavateli a úředníky, tak s klienty.
- Různorodými faktickými informacemi z mnoha oblastí, které můžeme při své činnosti využít. Jako zdroj informací může sloužit supervize. Důležité je vzdělávání a získávání informací z mnoha zdrojů.
- Schopností nenechat s sebou manipulovat. Asertivní a ne agresivní jednání.
- Schopností působit na jiné lidi, uměním přesvědčovat je. Opět zde může pomoci supervize. Ne každý hned ví jak efektivně působit na druhé, ale dá se na tom pracovat.
- Schopností "neublížit, když už nemohu pomoci". To je velice důležitá zásada, stejně jako by terénní sociální pracovník neměl pomáhat za každou cenu.
- Schopností zvládat krizové situace (uměním pomáhat v krizových situacích sobě a jiným lidem). Terénní sociální pracovník by měl vědět jak poskytnout krizovou intervenci a procvičovat tuto schopnost.
- Schopností požádat o pomoc. V situacích na které terénní sociální pracovník nestačí by měl terénní sociální pracovník požádat o pomoc.
- Uměním odpočívat a doplňovat své vlastní síly. Práce v sociální oblasti je velmi náročná, proto by každý, kdo v ní pracuje měl dodržovat zásady psychohygieny.

3.2 Činnosti terénního sociálního pracovníka

Terénní sociální pracovník vykonává činnosti podle cílové skupiny, které pomáhá. Zaměříme se teď na práci v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením.

Pracovník podporuje u klientů schopnost řídit si svůj život samostatně a motivuje rodiny, aby se udržely na "normální" hladině fungování. V případě sociálního propadu rodiny poskytuje podporu a asistenci, pomáhá se stabilizací situace rodiny. Zprostředkovává klientům služby, aktivity, informace. Vykonává preventivní opatření předcházející sociálnímu propadu rodin ohrožených sociálním vyloučením (informování o následcích protiprávního jednání, o právech a povinnostech, plánovaných opatřeních atd.). TSP iniciuje v lokalitě strukturální změny a ozdravné procesy (vyjednávání se samosprávou, monitoring lokality, informace o situaci v lokalitě). Vykonává preventivní opatření předcházející

sociálnímu propadu rodin ohrožených sociálním vyloučením (jednání se státní správou a samosprávou, informování o příčinách a následcích sociálního vyloučení a možnostech zlepšení. Součástí práce TSP je znalost "terénu", ve kterém se pohybuje. Má znát rodově rodinnou strukturu (komunitu) v lokalitě, sociální strukturu, přístup úřadů v lokalitě, charakter hlavních problémů a místní neziskové organizace. Na základě specifík dané lokality je TSP schopen efektivněji působit ve prospěch svých klientů, ale také lépe nalézt své uplatnění v rámci místního systému sociálních služeb (Nedělková, 2007)..

Terénní sociální pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

- přímé práce s uživatelem
- nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů
- aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby
- metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání
- organizace
- aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje a sebevzdělávání

(Janoušková, Nedělková, 2008)

Pro výběr TSP pracovníka je důležité naplnit požadavky stanovené zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, kterým je i terénní pracovník je odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

Základní činnosti při poskytování terénních programů:
(Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
- Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
- Poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik, v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Terénní sociální pracovník provádí depistáž, což je aktivní vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí podle cílové skupiny. Při navazování kontaktu vystupuje pracovník profesionálně. Nenabízí osobní vztah, ale profesionálně poskytované služby. Při prvním kontaktu je třeba brát v úvahu řadu faktorů. Jedním z takových faktorů je, v jaké momentální situaci se zájemce o službu nachází, jestli je ve vypjaté situaci nebo je to zakázka jenž "nehoří". Dobré je zjistit s jakou představou za pracovníkem klient přichází, jestli má s podobným typem služby již nějakou zkušenost a co od služby očekává (jestli jsou jeho očekávání reálná).

Klient může přicházet v návštěvě ("... já nemám problém, někdo jiný s to ale myslí a posílá mě k Vám) pozn. klienta s tímto nastavením můžeme potkat například v práci sociálních kurátorů, v oblasti terénní sociální práce se klient s tímto přístupem často nevyskytuje. Klient může přicházet ve stížnosti ("... já nejsem ten, kdo má problém. Problém je v partnerovi/ v dětech, zaměstnavateli apod."). Je možné pracovat s klientem na jeho zapojení do řešení problému, uvědomění si možného podílu na situaci. Klient může přicházet se zakázkou ("... já mám problém, jsem v obtížné situaci a chci na ní pracovat).

3.3 Profesní etika terénních sociálních pracovníků

Etika v sociální práci má svůj význam, protože na pracovníka nejsou kladeny pouze profesní požadavky, ale jeho činnost může mít též velké morální důsledky. Etické uvědomění by mělo patřit do odborné praxe sociálních pracovníků. Etické jednání určuje kvalitu služeb poskytovaných klientům sociální práce. Sociální pracovník by měl dodržovat etické zásady které jsou uvedené v etických kodexech.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Obsahuje obecnější etické zásady i specifitější pravidla chování sociálního pracovníka. Jmenovitě ve vztahu ke kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti, ve vztahu ke společnosti. Etický kodex je ale přínosný také pro klienty sociální práce. Na jeho základě si může klient udělat představu o standardech jednání, které lze od pracovníka očekávat. V širším kontextu jej proto lze považovat i za součást kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Na jeho základě také může klient vyjádřit svou nespokojenost (stížnost) s morálním jednáním sociálního pracovníka (Veselý, 2008, s. 15).

Etický kodex může být vodítko při jednání pracovníka, ale praxe sociální práce je mnohem složitější na morální rozhodování.

E t i c k é z á s a d y p ř i p r á c i s k l i e n t e m p o d l e V e s e l s k é h o (2 0 0 8) :

Etické zásady při práci s klientem podle Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky :

Pracovník by měl respektovat klienta a uznávat ho jako rovnocenného partnera, který má práva a povinnosti. Chrání důstojnost a lidská práva klienta, pomáhá mu a chrání ho před diskriminací. Při řešení problémů nepodsouvá svá řešení, ale poskytuje informace a fakta a vysvětluje důsledky jednotlivých možných řešení při rozhodování klienta. Zapojuje klienta do aktivního řešení jeho případu. Chrání klientovo soukromí, neposkytuje důvěrné informace o klientech bez souhlasu klienta.

E t i c k é z á s a d y v e v z t a h u k z a m ě s t n a v a t e l i

Pracovník dbá, aby jeho činnost byla odborná a profesionální a proto se stále vzdělává. Je zavázán zodpovědně a svědomitě plnit své povinnosti vůči zaměstnavateli. Respektuje poslání, hodnoty, stanovy organizace ve prospěch dobrého jména organizace.

S t a n d a r d y k v a l i t y s o c i á l n í c h s l u ž e b

Řeší etiku ve vztahu ke klientovi. Ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi (řeší standardy jen obecně) např. klienti TSP někdy bývají pachateli trestných činů, žijí životem, jehož pravidla a zásady se nemusí slučovat s osobním etickým hodnotovým žebříčkem sociálního pracovníka. Každý pracovník má hranice jinde, vždy však platí, že pokud není schopen s klientem z těchto důvodů spolupracovat, je oprávněn spolupráci s ním ukončit.

E t i c k é p r o b l é m y a d i l e m a t a

Dilema představuje nutnou a velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace uživatele, či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepříjemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích.

T y p y d i l e m a t (J a n o u š k o v á , 2 0 0 8) :

- Rozhodování mezi protichůdnými zadáními
- Zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce
- Terénní sociální pracovník je prostředníkem mezi klientem a veřejnou institucí.
- Zájmy a cíle klienta jsou v rozporu.

- Zájem uživatele versus veřejný zájem. Zájmy klienta a společnosti jsou v protikladu, zejména při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou.
- Členové téže rodiny mají protichůdné zájmy. Při práci s celou rodinou se mohou zájmy jednotlivých členů dostat do rozporu (zájmy rodičů a zájmy dětí). Nelze vyhovět všem členům. Nadřazenou hodnotou je blaho dítěte, které je chráněno Úmluvou o právech dítěte, Zákonem o sociálně právní ochraně a dalšími předpisy.
- Pracovník pracuje současně s uživateli, jejichž zájmy stojí proti sobě. Časté dilema, které se vyskytuje při práci ve vyloučených lokalitách, kdy proti sobě stojí sousedské zájmy nebo je v rozporu prospěch konkrétního uživatele a lokality.

Dilemata pomáhajícího vztahu

- Otázky hranic ve vztahu ke klientům. Pracovník je v terénní práci s uživatelem v kontaktu převážně v neformálním přirozeném prostředí, proto je důležité si vymezit hranice pomáhajícího vztahu.
- Dilema pomoci a kontroly. Pomoc je dojednaný způsob společné práce pracovníka s klientem, kterou si klient výslovně přeje a pracovník mu ji nabídne, neboť je k tomu kompetentní.

Kontrola vychází z podnětu toho, kdo se rozhodl postarat se o klienta na základě své domněnky, že zrovna tuto intervenci (starost, péči, dozor, motivaci, vedení) potřebuje. Kontrolovat znamená sledovat "jiné zájmy".

Dilemata volby způsobu řešení

- Tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka (terénní sociální pracovník se snaží poskytovat psychoterapii, i když na to nemá kvalifikaci)
- Volba takových strategií, které mohou pro klienta (případně i pro organizaci, komunitu) představovat riziko – např. při medializaci případu klienta.

Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

(Janoušková, 2008)

- Dilema nároků profese a vlastního bezpečí (obava o vlastní bezpečnost při výkonu práce v terénu)
- Dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostních nastavení, která

jsou překážkou při pomáhání určitým cílovým skupinám s konkrétním problémem, který se nás nějakým způsobem dotýká.

- Dilema, zda by terénní sociální pracovník/ terénní pracovník měl přijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které žije. Přináší dilematické situace jako např. otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly atd. Obtížněji se vymezují role, kdy je pracovník jako profesionál a kdy je v roli obyvatele lokality. Výhodou je, že tento pracovník může mít větší přehled o dění v lokalitě.

M o ž n ý p o s t u p j a k ř e š i t d i l e m a t i c k é s i t u a c e :

- Identifikovat (pojmenovat dilema)
- Určit, co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu (jaké cíle, hodnoty, povinnosti)
- Zjistit, koho se dilema týká (které cílové skupiny, jednotlivce, organizací, institucí).
- Diskuse v týmu pracovníků o možnostech řešení, způsobech jednání a jejich důsledcích pro jednotlivé účastníky, kteří v dilematické situaci hrají nějakou roli a tyto závěry konfrontovat s profesní identitou, profesionálními hodnotami, etickými zásadami a kodexem, který je uplatňován v dané organizaci, s osobními hodnotami pracovníků, konzultovat daný problém s odborníky, pracovat s tématem v rámci supervize.
- Zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace.

3.4. Syndrom vyhoření

V překladu do češtiny znamená anglické slovo *burnout* vyhoření, jako když přestane hořet lampa, ve které došel olej nebo jako dům, který vyhořel. *Poprvé použil tento pojem v literatuře H. Freudenberger v roce 1974 (Vašatková, 2008, s. 25).* Činnost se stává rutinou, bez kreativity, zvědavosti a emocionální angažovanosti. V poslední době se termín syndrom vyhoření dost často v sociální práci používá. Těžko lze rozlišit mezi syndromem vyhoření, depresí a pracovním vyčerpáním. Zdrojem vyhoření mohou být přepjaté motivace a iluzivní očekávání. Nastupují psychosomatické a emoční obtíže. Můžeme ho rozdělit do několika fází (*Křivohlavý, 1994*):

- Počáteční fáze- motivace, nadšení. Člověk přichází do organizace s mnoha cíli, je motivovaný a příliš nadšený. Přílišná angažovanost až hyperaktivita vede k pracovnímu přetížení a následnému vyhoření. Postižené osoby stále jakoby pracují i na úkor volna, připadají si nepostradatelní. Popírají vlastní potřeby, aby se cítili dokonalí a v roli

pomocníka. Nepřipouštějí si negativní pocity, neumějí odpočívat.

- Propuknutí- stagnace, nezdary. V této fázi dochází k setkání s tvrdou realitou. Už není dosahováno tak dobrých pracovních výsledků. Práce je dělaná pro peníze, nadšení vyprchává, práce už není tak přitažlivá. Postižený už musí přiznat i sám sobě, že něco není v pořádku. Prožívá zmatek, selhání. Jeho schopnost regenerace je omezená. Chce změnit pracovní místo. Cítí se zneužíván a mívá konflikty jak s klienty, tak s kolegy. Jejich práce jim připadá nesmírně náročná, odpovědná, ale špatně placená.
- Fáze slábnutí výkonnosti- zklamání, frustrace. Začíná jim být jedno, jak pracují, sílí pocity, že jsou vyčerpaní. Mizí pracovní angažovanost, výkonnost je mizivá. Vztahy na pracovišti se vyhrocují, dochází ke konfliktům. Člověk ztrácí smysl své práce. Přidávají se fyzické symptomy: chronické bolesti v zádech a kloubech, nespavost, zvýšení náchylnosti k infekcím a problémům se srdcem a krevním oběhem. Vyrůstá nebezpečí zneužívání alkoholu a drog. (Schmidbauer, s. 220). Je zasažen i soukromý život, vztahy se zhoršují, protože mizí schopnost regenerace sil a je ztracené profesní sebevědomí.
- Apatie, poraženectví- práce je chápána jako nutné zlo, jen jako způsob obživy. Člověk se uzavírá před ostatními do své ulity. Vynakládá jen malé úsilí, dělá jen to nejnutnější, aby se udržel v práci.
- Exhaust – vyhoření. Člověk se cítí na konci svých sil, už nemá energii, práce ho příliš vyčerpává, doslova až obtěžuje. V poslední fázi se vyhoření projevuje v plné síle.

U každého jedince se to projevuje jinak. Někdo může dokonce sáhnout k užívání lehkých drog jako je např. zvýšené kouření, pití kávy apod.

P r e v e n c e s y n d r o m u v y h o ř e n í (Křivohlavý, 1994):

Možnému syndromu vyhoření by se měl člověk vyhnout a vyvíjet alespoň nějaké úsilí v účinné obraně a to zejména :

- Znalost sama sebe, svých kladných i záporných stránek pomůže při práci v pomáhajících profesích, protože pracovník je zde sám sobě pracovním nástrojem. Aby mohl účinně o tento nástroj pečovat., musí ho znát.
- Kvalitní teoretická a praktická příprava je nezbytná pro získání profesní jistoty. Je možné absolvovat sociálně-psychologické, sebezkušenostní výcviky, výcvik komunikativních dovedností se zaměřením na asertivní způsoby chování.
- Práce se má plánovat a nemá se pracovat v nárazech, aby nedošlo k přetížení.
- Práci má střídát odpočinek, aby došlo k regeneraci sil.

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V teoretické části své bakalářské práce jsem popsala překážky, kterým musí čelit romská populace na cestě k integraci a s kterými jim pomáhá terénní sociální pracovník. Zmiňuju se v ní mimo jiné o problémových oblastech jejich způsobu života jako je bydlení, zaměstnání, finance, vzdělávání a výchova.

Výzkum jsem provedla v lokalitě Přichystalova v Olomouci, v panelovém domě, kde je většina romských obyvatel. Zaměřuje na klienty terénní sociální práce. Snažím se pomocí dotazníku zjistit jejich spokojenost s touto sociální službou.

Jako metodu výzkumu jsem použila nestandardizovaný dotazník a následné rozhovory s vybranými klienty, kteří projevíli zájem více rozvést otázky kladené v dotazníku.

V romské komunitě mi vyplnilo dotazník celkem 15 lidí ve věku od 15 do 70 let.

4.1 Cíle výzkumu a výzkumné problémy

Hlavním cílem výzkumu této bakalářské práce bylo zjištění situace v rámci efektivit terénní sociální práce jako nástroje při řešení romské problematiky. V souvislosti s plněním cílů byla sledována i spokojenost příslušníků romské komunity s činností místních terénních pracovníků a jejich potřeb spolupráce s místními terénními pracovníky při řešení svých problémů.

Na základě výše vytyčeného cíle byly formulovány následující problémy :

I. Většina obyvatel lokality Přichystalova si myslí, že terénní sociální práce je účinným nástrojem při řešení romské problematiky.

II. Většina obyvatel lokality Přichystalova je spokojena s činností terénních sociálních pracovníků.

III. Většina obyvatel lokality Přichystalova se neobejde bez pomoci terénních sociálních pracovníků.

4.2 Charakteristika respondentů a lokality Přichystalova

Výzkum byl proveden v panelovém domě na okraji města, na ulici Přichystalova v Olomouci-Novém světě. Je to starší dům ze 70. let. V domě nefunguje výtah, ani zvonky, schránky jsou v dezolátním stavu. Je zde vrátnice. Dům je skutečným romským ghettem. Žije

zde asi 80 domácností, většinou Romové. Ghetto tu začalo vznikat po roce 1989. Úřady zde začaly vystěhovávat problémové lidi, kteří neplatili nájemné, protože neměli práci. V suterénu se nachází školka a nízkoprahové zařízení pro děti.

Respondenti byli Romové, muži i ženy ve věku 15-70 let, většinou nezaměstnaní, pobírající sociální dávky, se základním vzděláním. Celkem zodpovědělo na otázky v dotazníku 15 respondentů.

4.3 Metody průzkumu

K provedení průzkumu v lokalitě Přichystalova jsem použila nestandarizovaný dotazník, kde respondenti měli na výběr ze tří možných odpovědí: ano, ne, nechci odpovídat nebo nemám na tuto otázku vyhraněný názor.

Z důvodu ochoty respondentů více se vyjádřit k dané problematice a pro kvalitnější výzkum jsem dále provedla rozhovory s pěti respondenty. Nejprve jsem začala volný rozhovor pro vytvoření dobré atmosféry bezpečí a důvěry. Poté jsem přešla k vlastním připraveným otázkám. Odpovědi jsem nahrála na diktafon.

O t á z k y , k t e r é j s e m p o l o ž i l a j e d n o t l i v ý m r e s p o n d e n t ů m

1. Využil/a jste někdy služeb terénních sociálních pracovníků?
2. Setkal/a jste se někdy s diskriminací ?
3. Setkal/a jste se s diskriminací v zaměstnání či při hledání zaměstnání ?
4. Setkal/a jste se vy osobně s diskriminací ve škole ?
5. Setkal/a jste se vy osobně s diskriminací na úřadech ?
6. Dáváte raději přednost spolupráci s romským terénním sociálním pracovníkem než s neromským ?
7. Myslíte si, že vztahy mezi romskou a neromskou populací jsou dobré ?
8. Jste spokojen/a s činností místních terénních (sociálních) pracovníků ?
9. Využíváte i v současné době služeb terénních sociálních pracovníků ?
10. Jste spokojeni se svým životem (se situací v níž se nyní nacházíte) ?

4.4 Průběh šetření

Výzkumného šetření, rozhovoru na dané otázky se účastnilo 5 respondentů. Jednalo se o dvě rodiny, které žijí v domě na Přichystalové ulici dlouhodobě. Všichni byli velmi ochotní k rozhovorům.

Respondent A : muž Rom, 55 let, nezaměstnaný

Respondent B : žena Romka, 51 let, invalidní důchodkyně

Respondent C : muž Rom, 48 let, nezaměstnaný, brusič nožů

Respondent D : žena Romka, 45 let, nezaměstnaná

Respondent E : žena Romka, 39 let, uklízečka

1. Využil jste někdy služeb terénních sociálních pracovníků? Pokud ano, s čím konkrétně Vám terénní sociální pracovník pomohl?

Respondent A : Ano, využil. Terénní sociální pracovnice mi pomáhala s hledáním zaměstnání, vyřizovala nám dávky, ztracené doklady (občanský průkaz).

Respondent B : Myslím si, že stejně o moc nezlepší naši situaci. Co můžou prosadit? Nic. Pořád je tu nepořádek v domě, rozbitá okna, výtah nefunguje. Jedna terénní pracovnice, co tu dělala kazila naši mládež tím, že zapálila jednomu našemu klukovi cigaretu místo toho, aby mu řekla, že by neměl kouřit, protože ještě není dospělý a škodí si tím. Nahlásila jsem, že nefunguje výtah a stejně ještě není spravený.

Respondent C : Občas pomůže sepsat nějaký papír. Sehnala deratizéra, když jsme si stěžovali, že jsou tu v baráku štěnice a švábi. Stejně to nepomohlo, protože už je tu ten hmyz zase. Je dobře, že tady jsou terénní pracovníci a snaží se řešit naše problémy.

Respondent D : Vyřídila mi dávky. Zašla se mnou i na úřad. Byla velmi ochotná. Jiným zase vyřizuje splátkové kalendáře. Je tady hodně zadlužených lidí. Teréňačka chodí a připomíná jim, že mají včas platit nájem. Taky dohlíží na to, aby ti co mají úklid na chodbě ten úklid skutečně udělali. Když jim člověk něco řekne, že potřebuje vyřídit, tak se vždy snaží pomoci, ale ne vždy se jim to podaří.

Respondent E : Mě sehnala práci uklízečky. Uklízím tento panelák a mám za to slevu na nájmu. Shání mi práci, ale kdo zaměstná Romku, že ? Tak co mi to pomůže, že mi něco shání, když mě stejně nikam nevezmou, že jsem černá.

2. Máte zkušenosti s diskriminací? V jaké situaci jste se cítil diskriminován?

Respondent A : Setkal jsem se hlavně s diskriminací na úřadech. Pracovnice na mě zvyšovala hlas. Byla velice neochotná. Nechápala, že neumím tak dobře číst a psát a nerozumím formulářům, které jsem měl vyplnit.

Respondent B : Pocítila jsem diskriminaci úplně všude. Děcka ve škole, já při hledání zaměstnání, na úřadech.

Respondent C : Ne, nemám problém. Akorát když jsem sháněl zubařku, tak mi řekla, že má plno. Nechtělo se mi to řešit, ale myslím si, že to řekla, že jsem Rom.

Respondent D : Hlavně zažívala diskriminaci moje dcera ve škole. Nadávali jí do cikánů. Rodiče ty bílé nemají vychovaný, aby se nechovaly tak rasisticky k našim dětem. Učitelka na základní škole situaci neřešila. Dcerka se cítila nešťastná, a i když je chytrá, tak měla problémy. Učitelka měla furt připomínky, spolužáci se s ní nechtěli kamarádit. Nechtěli jsme, aby se tam trápila. Pořád kvůli tomu brečela. Tak jsme ji dali do zvláštní a byl klid. Tam byla dobrá paní učitelka. Měla úplně jiný přístup.

Respondent E : Při hledání práce. Na konkurz na uklízečku přišli Romové a bílí. Bílé vybrali a z Romů nevzali nikoho. To se ale těžko dokazuje. Oni vám to neřeknou, ale cítíte to.

3. Setkal jste se s diskriminací v zaměstnání či při hledání zaměstnání? Jak se diskriminace v zaměstnání či při hledání zaměstnání projevovala?

Respondent A : Ano, setkal. Když jsem hledal zaměstnání, tak mi v telefoně zaměstnavatel řekl, že je místo volné, ale když jsem přišel osobně a on viděl, že jsem Rom, tak mi řekl, že je místo již obsazené.

Respondent B : Pro Romku je těžké najít práci, protože lidé mají předsudky. Dají přednost Neromům. Mám invalidní důchod na záda.

Respondent C : Nevím. Někteří Romové dělají na černo. Já občas dostanu nějaké peníze za broušení nožů. Jsou Romové, kteří s tím, že nejsou bílí problém nemají. Můj příbuzný dělá terénního pracovníka a měl práci vždycky. Za komunistů dělal ve fabrice a teď teréňáka. Tvrdí, že on osobně moc problémy s diskriminací nemá, že ho lidé berou.

Respondent D : Nikde nás nechtějí.

Respondent E : Jo, jak už jsem říkala, setkala.

4. Setkal/a jste se vy osobně s diskriminací ve škole? Jakou máte zkušenost s diskriminací ve škole?

Respondent A : Ve škole ani ne. Byli jsme tam všichni Romové.

Respondent B : Na zvláštní ne, tam je většina Romů, ale na základní škole ano.

Respondent C : Moje děti měly problémy na základní škole, že je tam spolužáci šikanovali.

Respondent D : Jsem ráda, že už dcera není tak nešťastná ze školy. Hodně jsem se kvůli tomu radila s terénní sociální pracovnící jak tu situaci vyřešit. Nakonec je dcera ve zvláštní. Je škoda, že nemůže být na základní škole, když není hloupá, ale aspoň mám klid, že ji teď nikdo nešikanoje a nenadává do cikánů.

Respondent E : Moje děti jsou na základní škole a nikdo jim tam neubližuje. Učí se dobře a baví ji to. Záleží to na učiteli, a pak na tom jaké se tam sejdou děti, z jakých rodin. Rodiče bílých dětí by je měli vychovávat tak, aby z nich nebyli rasisti.

5. Setkal/a jste se vy osobně s diskriminací na úřadech? Jakou máte zkušenost s diskriminací na úřadech?

Respondent A : Ano, setkala jsem se s diskriminací na úřadech. Pracovnice mi nechtěla pomoci vyplnit formuláře, i když jsem jí řekl, že neumím moc číst a psát. Byla velmi

neochotná a cítil jsem, že mnou pohrdá, protože jsem Rom.

Respondent B : Já jsem raději, když jdu na úřady s terénní pracovnící, která mi pomůže s vyplňováním formulářů, vysvětlí mi, co po mě na úřadech chtějí a většinou si na mě nedovolí, když je tam se mnou. Terénní pracovnice mi vyřizovala ztracený rodný list i občanský průkaz, a když mi hrozila exekuce, vyjednala mi prodloužení smlouvy a založila mi splátkový kalendář. Jsem ráda, že se mám na koho obrátit.

Respondent C : Teď si nevzpomínám na žádnou takovou situaci, že by mě diskriminovali i na úřadech.

Respondent D : Na úřadech na nás Romy bývají velmi odměření a nepříjemní. My Romové nemáme takové vzdělání a oni nás nechápou, že jsou pro nás ty formuláře složité a nic nám nevysvětlují. Taky jsem ráda, že se s tím mohu obrátit na terénní pracovníky, kteří ochotně pomůžou s čím je třeba.

Respondent E : Ano, tady v Olomouci se Romové nemají moc dobře a jsou diskriminováni všude. Ve Vrbně pod Pradědem a Bruntále je situace jiná. Tam se úředníci umí chovat a celkově se tam Romové mají lépe.

6. Dáváte raději přednost spolupráci s romským terénním sociálním pracovníkem? Proč dáváte přednost spolupráci s Romským terénním pracovníkem? Proč dáváte přednost spolupráci s neromským terénním sociálním pracovníkem?

Respondent A : Je mi to úplně jedno, hlavně, že mi pomůže s tím, co potřebuju vyřešit.

Respondent B : Je lepší, když je terénní pracovník Rom, protože pak lépe rozumí naší mentalitě, tradicím, zvykům, problémům.

Respondent C : Všichni terénní pracovníci tady dělají dobrou práci, ať je to Rom nebo Nerom. Na tom nezáleží.

Respondent D : Já bych byla raději, kdyby to dělal Rom, ale z Romu se zas těžko dá najít, kdo

by té práci rozuměl, protože není moc Romů, co na to mají vzdělání a schopnosti, aby tu práci mohli dělat.

Respondent E : Rom nebo Nerom, to je jedno. Důležité je jak pracuje a jestli nám chce pomoci.

7. Myslíte si, že vztahy mezi romskou a neromskou populací jsou dobré? Čím by podle Vás mohla romská populace přispět ke zlepšení vzájemných vztahů Romů s Neromy?

Respondent A : Opravdu nevím. Zlepšit postoje by měli Neromové k Romům. Neměli by nás diskriminovat a měli by se k nám chovat lépe.

Respondent B : Myslíte tady v domě, nebo v Česku ? Nebo kde? Tady v domě jsou vztahy Romů k Neromům i Neromů k Romům velice dobré. Ve společnosti je to horší. Házejí nás všechny do jednoho pytle.

Respondent C : Přesně tak. Házejí nás všechny do jednoho pytle. Všichni nejsme stejní. My, co jsme slušní lidé doplácíme na ty Romy, co jsou darebáci.

Respondent D : No, tady v domě se mi nelíbí, že někteří dospělí rodiče, Romové své děti řádně nevychovávají a ty děti tu pak všechno rozbíjejí, dělají nepořádek v domě a všude kolem, berou drogy a mluví sprostě a nikdo jim nic neřekne. Pak se nedivím Neromům, kteří Romům něco vytýkají. Někteří Romové mají ve zvyku házet odpadky a vše, co se jim v bytě nelíbí z okna. Pak se diví, že je Neromové nemají rádi, když se neumí chovat.

Respondent E : Myslím si, že vztahy většinové společnosti k Romům nejsou jak by měly být. Já se bojím jít i do obchodu, aby mě nenapadl skin. V televizi bylo o tom žhářském útoku jak popálili malou Natálku. To je hrozné, co se děje.

8. Jste spokojen/as činností místních terénních (sociálních) pracovníků? Jaký by podle Vás měl terénní pracovník být? Co od terénního (sociálního) pracovníka očekáváte?

Respondent A : Jsou velmi ochotní. Vždy mi se vším pomohli, co jsem potřeboval.

Očekávám, že takoví budou pořád.

Respondent B : Myslím si, že stejně v podstatě nezlepší naši situaci. Už nic neočekávám, protože stejně je každá snaha zbytečná. My Romové to máme těžký a ani terénní pracovník nám nemůže pomoci. Co zmůžou? Nic.

Respondent C : Občas mi terénní pracovník sehnal nějakou brigádu, tak jsem mu vděčný. Jaký by měl terénní pracovník být? No, měl by mít pochopení pro naše problémy.

Respondent D : Ano, jsem spokojená. Ted' momentálně nic nepotřebuju. Myslím, že jsou dobří a dělají co můžou.

Respondent E : Jsem s nima spokojená, že mi sehnali práci uklízečky.

9. V y u ž í v á t e i v s o u č a s n é d o b ě s l u ž e b t e r é n n í c h s o c i á l n í c h p r a c o v n í k ů ? C o s V á m i t e r é n n í (s o c i á l n í) p r a c o v n í k ř e š í ?

Respondent A : Ted' se mnou řeší to, že mi hledá práci. Jinak jsme měli problémy s placením, tak nám připomínal placení nájmu. Taky nám říkal, že musíme uklízet na chodbách. Zapomínali jsme na úklidy. Vyřizoval nám školku pro dítě.

Respondent B : Terénní pracovník se mnou řešil prodloužení nájemní smlouvy. Máme všichni smlouvu na dobu určitou.

Respondent C : Ted' s nama řeší na byt'áku prodloužení nájemní smlouvy.

Respondent D : Shání mi práci, zajistila mi doučování pro děti.

Respondent E : Telefonovala mému zaměstnavateli a omluvila mě v práci, když jsem zaspala a přimluvila se, aby mě nevyhodili z práce. Pršelo a pak mě se nechtělo do práce, protože jsme noc předtím slavili až do rána narozeniny.

10. J s t e s p o k o j e n í s e s v ý m ž i v o t e m (s e s i t u a c í v n í ž s e n y n í n a c h á z í t e) ? J a k é k o n k r é t n í k r o k y d ě l á t e p r o z l e p š e n í s v é s i t u a c e ?

Respondent A : Ano, celkem jsem spokojen, až na to bydlení. Nemáme moc peníze na lepší bydlení, na nábytek. Měli jsme tu několikrát deratizéra, protože se nám tu několikrát vyskytli švábi.

Respondent B : Nejraději bych se odtud odstěhovala, ale mám tu svoje lidi a jsem tu zvyklá. Nemáme kam jít. Kdo ubytuje Roma, že ?

Respondent C : Jsem spokojený.

Respondent D : Mohlo by to být lepší

Respondent E : Nechce se mi na to odpovídat. Všechno je marné. Rom se musí snažit více než Nerom, když se chce mít dobře.

Dotazníky (viz příloha) vyplnilo 15 respondentů. Dotazník obsahoval uzavřené otázky. Rozdala jsem je všem obyvatelům panelového domu na Přichystalové ulici, ale ne všichni byli ochotni dotazník si přečíst a vyplnit. Většinou požadovali, abych jim otázky v dotazníku přečetla a projevíli zájem o rozhovor.

4.5 Závěry a vyhodnocení

V y h o d n o c e n í d o t a z n í k u

	ano	ne	nevyhraněný názor
Otázka č. 1	9	6	0
Otázka č. 2	11	3	1
Otázka č. 3	9	4	2
Otázka č. 4	8	5	2
Otázka č. 5	5	5	5
Otázka č. 6	4	5	6
Otázka č. 7	1	10	4
Otázka č. 8	9	2	4
Otázka č. 9	9	6	0
Otázka č. 10	5	5	5

R e s u m é :

Z průzkumu vyplývá, že velké procento obyvatel využívá služeb terénních sociálních pracovníků a je s touto službou spokojena. To mi potvrzuje cílovou otázku, která byla předmětem zkoumání, jestli je terénní sociální práce efektivním nástrojem při řešení romské problematiky.

(ot. 1, 6, 8, 9).

Většina Romů se cítí diskriminována ve škole, v zaměstnání, někdy i na úřadech. Někteří Romové se k diskriminaci na úřadech nechtěli vyjadřovat. (ot. 2, 3, 4, 5).

Většina Romů si myslí, že vztahy mezi romskou a neromskou populací nejsou dobré. (ot. 7).

V y h o d n o c e n í r o z h o v o r ů

O t á z k a č. 1 : Využil jste někdy služeb terénních sociálních pracovníků? Pokud ano, s čím konkrétně Vám terénní sociální pracovník pomohl?

Z odpovědí všech respondentů vyplynulo, že využívají služeb terénních sociálních pracovníků. Jeden respondent dal najevo nespokojenost s prací terénních sociálních pracovníků. Ostatní respondenti odpovídali, že jim terénní sociální pracovníci pomáhají při hledání zaměstnání, s vyřizováním sociálních dávek, se sepisováním dokumentů, s doprovodem na úřady, s vyřízením splátkového kalendáře, s dluhy.

O t á z k a č. 2 : Máte zkušenosti s diskriminací? V jaké situaci jste se cítil diskriminován?

Všichni respondenti odpověděli, že se cítili diskriminováni. Nejméně se cítil diskriminován respondent C, který pocítil diskriminaci pouze u zubařky. Na úřadech pocítili diskriminaci respondenti A, B, při hledání zaměstnání respondent B, E, ve škole respondent D.

O t á z k a č. 3 : Setkal jste se s diskriminací v zaměstnání či při hledání zaměstnání? Jak se diskriminace v zaměstnání, či při hledání zaměstnání projevovala?

Všichni se shodli v tom, že osobně zažili diskriminaci v zaměstnání či při hledání zaměstnání. Respondent C tvrdí, že jeho příbuzný, i když je Rom, tak měl práci vždy a nezažil v ní diskriminaci.

O t á z k a č. 4 : Setkal jste se vy osobně s diskriminací ve škole? Jakou máte zkušenost s diskriminací ve škole?

Kromě respondenta E všichni ostatní zažili diskriminaci na základní škole. Na zvláštní škole nezažil diskriminaci nikdo z tázaných.

O t á z k a č. 5 : Setkal jste se vy osobně s diskriminací na úřadech? Jakou máte zkušenost

s diskriminací na úřadech?

Kromě respondenta C byli už všichni diskriminováni na úřadech. Stěžovali si na neochotu a odměřenost pracovníků. Respondent B měl na úřadě doprovod terénní sociální pracovnice. Respondent D vyjádřil vděk, že jim pomáhají terénní sociální pracovníci.

O t á z k a č. 6 : Dáváte raději přednost spolupráci s romským terénním sociálním pracovníkem? Proč dáváte přednost spolupráci s romským terénním pracovníkem? Proč dáváte přednost spolupráci s neromským terénním sociálním pracovníkem?

Respondenti A, C, E odpovídají, že jim na tom nezáleží jaké národnosti je jejich terénní sociální pracovník. Respondenti B, D by dali raději přednost romskému terénnímu sociálnímu pracovníkovi, protože si myslí, že jim lépe rozumí.

O t á z k a č. 7 : Myslíte si, že vztahy mezi romskou a neromskou populací jsou dobré? Čím by podle Vás mohla romská populace přispět ke zlepšení vzájemných vztahů Romů s Neromy?

Všichni se shodli, že vztahy mezi Romy a Neromy nejsou ve společnosti dobré.

O t á z k a č. 8 : Jste spokojena s činností místních terénních (sociálních) pracovníků? Jaký by podle vás měl terénní sociální pracovník být? Co od terénního (sociálního) pracovníka očekáváte?

Všichni respondenti kromě respondenta B vyjádřili velkou spokojenost s terénními sociálními pracovníky. Respondent B si myslí, že Romům v jejich situaci už nemůže pomoci ani terénní sociální pracovník.

O t á z k a č. 9 : Využíváte i v současné době služeb terénních sociálních pracovníků? Co s vámi terénní (sociální) pracovník řeší ?

Všichni respondenti uvedli, že využívají služeb terénních sociálních pracovníků. Respondentovi A, E pomáhá terénní sociální pracovník v záležitosti týkající se práce, respondentovi C, B s prodloužením nájemní smlouvy, respondent D se zmínil, že mu terénní sociální pracovnice zajistila doučování dětí.

O t á z k a č. 10 : Jste spokojeni se svým životem (situací, v níž se nacházíte) ? Jaké konkrétní kroky děláte na zlepšení své situace?

Spokojeni jsou respondenti A, C. Respondenti B, D, E nejsou spokojeni se svým životem. Respondentka B by se nejraději odstěhovala. Respondent A si stěžoval na bydlení.

Z á v ě r v ý z k u m n ě h o š e t ě n í

Chudinských romských ghett jsou v Česku podle sociologa Ivana Gaballa (2006) přes tři stovky. Jejich obyvatel jsou desetitisíce. Většinou se jedná o lidi, co upadli do dluhů, jsou bez práce, nemají vzdělání a žijí v beznaději.

V Olomouci na ulici Přichystalova 70 je jedno z takových ghett. Díky dobré práci terénních pracovníků, kteří jim pomáhají nejen s oddlužením, zbavením exekuce a nalezením práce, ale i s hledáním bydlení, se občas někteří obyvatelé této lokality stěhují do bytů lepší kvality.

Cílem této kapitoly bylo postihnout specifika práce terénního pracovníka, v lokalitě, která je obydlena větším počtem romské populace.

K tomu nám posloužil nestandardizovaný dotazník a rozhovory. Z tohoto cíle vyplynula základní problémová otázka, jestli je terénní sociální práce efektivním nástrojem při řešení romské problematiky. Provedený průzkum v lokalitě Přichystalova mi potvrdil, že terénní sociální práce je efektivním nástrojem při řešení romské problematiky. Romové využívají služeb terénních sociálních pracovníků a jsou s touto sociální službou spokojeni.

5 ZÁVĚR

Sociální vyloučení obyvatel žijících v lokalitách, kde je soustředěn větší počet obyvatel romské populace v bytech nižší kategorie, ve špatných podmínkách, oddělení od majoritní společnosti, má několik aspektů. Vyznačují se prostorovým, ekonomickým, sociálním, kulturním, symbolickým a politickým vyloučením.

Lokality jsou prostorově odděleny od majoritní společnosti, čímž dochází ke kumulaci romského obyvatelstva, kteří vytváří charakteristické slumy či ghetta. Prostorovým oddělením od majority jsou obyvatelé lokalit znevýhodněni v mnoha směrech. Jsou stigmatizováni na základě adresy, bydliště, mají vyšší náklady na bydlení, méně pracovních příležitostí, které by byly v blízkosti bydliště. Žijí v nuzných podmínkách, v hygienicky nevyhovujících bytech. Děti jsou posílány do škol, kde je jim poskytována nižší úroveň vzdělání. Školy jsou obvykle ghettoizovány s převahou romských dětí. V lokalitách dochází i k sociálně patologickým jevům jako je prostituce, toxikomanie, krádeže.

Terénní sociální práce pomáhá řešit základní a aktuální potřeby klientů, tedy bydlení, zaměstnanost, komunikaci s úřady a institucemi. Problémy se řeší v jejich komplexnosti.

Terénní sociální práci uskutečňují terénní sociální pracovníci, kteří své klienty aktivizují, motivují a vedou je k vědomí vlastní hodnoty i odpovědnosti.

Ve své závěrečné práci jsem se soustředila na problematiku terénní sociální práce s romskou populací. Mým záměrem bylo zjistit, zda je terénní sociální práce efektivním nástrojem při řešení romské problematiky. Nejprve jsem se snažila popsat specifika metody terénní sociální práce. Dále jsem se zabývala samotnými Romy a jejich překážkami v integraci. Uvedla jsem, jaký by měl být terénní sociální pracovník, aby mohl Romům pomoci s jejich problémy. Provedla jsem výzkum v lokalitě Přichystalova, který mi potvrdil, že terénní sociální práce je efektivním nástrojem při řešení romské problematiky, a že klienti jsou s touto sociální službou spokojeni, neboť napomáhá k jejich integraci do společnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici, streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-048-1.

CHMELÍK, J., *Extremismus a jeho právní a sociologické aspekty*. Příbram: Linde, 2001. ISBN 80- 7201- 265- 7.

HUBSCHMANNOVÁ, M., *Šaj pes Dovakeras – “Můžeme se domluvit”*. 3. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 1998. ISBN 80-7067-905-0.

JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava : Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

KAHOUN, K. a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci. Sociální práce II*. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064.

KAJANOVÁ, A., *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, zdravotně sociální fakulta, 2009. ISBN 978-80-7394-181-9.

KLENOVSKÝ, L., *Terénna sociálna práca*. 1. vyd. Bratislava : Občianské združenie sociálna práca, 2006. ISBN 80-89185-18-5.

KODYMOVÁ P., HOLDA D., *Ohrožené skupiny: sborník studentských prací*. Praha : Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7308-224-6.

KOPAL, J. a kol., *Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky- stupeň 1*. Brno : Drom o.p.s., 2004.

KOZLÍKOVÁ, D., *Romská otázka- překážka vstupu České republiky do Evropské unie ?* 1. vyd., Praha : Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2001. ISBN 80-7330-001-X.

- KŘIVOHLAVÝ, J., *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha : Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi : specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby : legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha : Portál 2003. ISBN 80-7178-741-8.
- Nedokončený úkol. Romští žáci v České republice stále čelí překážkám ve vzdělání*, Ostrava : Amnesty international Publications, 2009.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava : Ostravská univerzita, 2007.
- PASTRŇÁK, R. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Opava : Optys, 2008. ISBN 978-80-85819-69.
- ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme- jde o to jak*. Praha : Portál, 1998. ISBN 80-7178-250-5.
- VAŠATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008. ISBN : 978-80-244-1991-6.
- VESELSKÝ, J., *Filosofie a etika sociální práce*. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978- 80- 244- 2087- 5.
- VESELÝ, M. (ed.) *Úvod do terénní sociální práce*. Brno : Drom, romské středisko, 2002.
- WEDLICHOVÁ, I. *Terénní sociální práce v praxi*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2008. ISBN 978-80-7044-975-2.
- WEDLICHOVÁ, I. FLEISCHMANN, O., HELEŠIC, B., HENZL, J., MATTIOLI, J., LANGOVÁ M., TRPIŠOVSKÁ, D., VACÍNOVÁ, M., *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.

ZEMAN V., *Vybrané kapitoly z romonológie- východiska pre sociálnu prácu*.1. vyd. Bratislava : Občianské združenie Sociálna práca, 2006. ISBN 80-89185-20-7.

MPSV, *Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha, 2002.

MPSV, *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha, 2002.

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Internetové zdroje:

Vláda ČR, Koncepční materiály [online]. 2010, [cit. 10.6.2010] Dostupné na World Wide Web : <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?pgid=492>>

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti [online]. 2010, [cit. 10.6. 2010] Dostupné na World Wide Web : <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3043/Analyza_romskych_lokalit.pdf>

Příloha

	ano	ne	nevyhraněný názor
1. Využil jste někdy služeb terénních sociálních pracovníků ?	X		
2. Máte zkušenosti s diskriminací ?	X		
3. Setkal jste se s diskriminací v zaměstnání či při hledání zaměstnání ?	X		
4. Setkal jste se Vy osobně s diskriminací ve škole ?	X		
5. Setkal jste se Vy osobně s diskriminací na úřadech ?			X
6. Dáváte raději přednost spolupráci s romským terénním sociálním pracovníkem ?		X	
7. Myslíte si, že vztahy mezi romskou a neromskou populací jsou dobré ?		X	
8. Jste spokojen(a) s činností místních terénních (sociálních) pracovníků ?	X		
9. Využíváte i v současné době služeb terénních sociálních pracovníků ?	X		
10. Jste spokojeni se svým životem (se situací v níž se nyní nacházíte) ?		X	