



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou**

## **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program:

**SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**Autor:** Tereza Novotná

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Bc. Alena Kajanová, Ph.D.

České Budějovice 2021

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou*“ jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3.5.2021

.....

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala především doc. PhDr. Bc. Aleně Kajanové, Ph.D. za vedení bakalářské práce, bez jejížž cenných rad, ochoty a času by se závěrečná práce neobešla. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Janě Suchanové za korekturu českého jazyka a všem informantkám, které se podílely na výzkumném šetření. A v neposlední řadě i mé rodině za jejich podporu.

## **Sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou**

### **Abstrakt**

Bakalářská práce prezentuje vhled do sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou.

Cílem, který má bakalářská práce naplnit, je zjistit aktuální provádění sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou. Jako výzkumnou otázku jsem vytyčila – jakých metod a technik využívají sociální pracovníci při práci s romskou minoritou.

Pro výzkumnou část byla zvolena kvalitativní strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Výzkum probíhal v jihočeském městě Týn nad Vltavou, kde byly osloveny sociální pracovníce ze 4 různých organizací.

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci jednají s každým klientem jako s jedinečnou bytostí, bez rozdílu rasy, předsudků či stereotypů a nedělají žádné rozdíly mezi majoritními a minoritními klienty. Za nejčastěji aplikované metody a techniky pokládáme rozhovor, terénní a komunitní práci. Mezi přístupy, jenž využívají sociální pracovníci při své práci, řadíme psychosociální, skupinový, na klienta a na úkoly zaměřený přístup.

Vědecký přínos mé bakalářské práce spatřuji v pochopení romské menšiny, jak s nimi jako sociální pracovníci co nejvhodněji pracovat a dobrat se plnohodnotných výsledků.

Dle mého názoru by bylo vhodné rozšířit nabídku terénních služeb, neboť přirozené prostředí klientů znamená úspěch v sociální práci, obzvláště s romskou menšinou. Dále pokládám za důležité, větší zapojení romských spoluobčanů do Komunitního centra sounáležitosti (Vltavotýnska), kde by se společně mohli podílet na aktivitách v rámci komunitní práce.

### **Klíčová slova**

sociální práce; sociální práce s romskou minoritou; Romové; romské etnikum; sociální pracovník

## **Sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou**

### **Abstract**

The bachelor thesis presents an insight into social work with the Roma minority in Týn nad Vltavou.

The aim of the bachelor's thesis is to determine the current implementation of social work with the Roma minority in Týn nad Vltavou. As a research question, I set out - what methods and techniques do social workers use when working with the Roma minority.

A quality strategy, a method of questioning and a semi-structured interview technique were chosen for the research part. The research took place in the South Bohemian town of Týn nad Vltavou, where social workers from 4 different organizations were contacted.

The research showed that social workers treat each client as a unique being, regardless of race, prejudice or stereotypes and do not make any distinction between majority and minority clients. Interview, field and community work are considered to be the most frequently applied methods and techniques. Approaches used by social workers, include psychosocial, group, client-oriented and task-oriented approaches.

I see the scientific benefit of my bachelor's thesis in understanding the Roma minority, how to work with them as social workers as appropriately as possible and how to achieve full-fledged results.

In my opinion, it would be appropriate to expand the offer of field services, as the natural environment of clients means success in social work, especially with the Roma minority. I also consider to be important a greater involvement of Roma fellow citizens in the Community Center of Belonging (Vltavotýnska), where they could jointly participate in activities within community work.

### **Key words**

social work; social work with the Roma minority; Romany; Roma ethnic group; social worker

## **Obsah**

<b>Úvod .....</b>	<b>8</b>
<b>1 Současný stav .....</b>	<b>9</b>
1.1 Minorita.....	9
1.2 Kdo je Rom? .....	10
1.2.1 Současné komplikace v životě romské minority .....	11
1.3 Sociální práce a její specifika při práci s romskou minoritou .....	12
1.3.1 Sociální práce s jednotlivcem .....	16
1.3.2 Sociální práce s rodinou.....	17
1.3.3 Sociální práce se skupinou a komunitou.....	20
1.4 Sociální pracovník.....	22
1.5 Nejčastější přístupy sociální práce aplikované při práci s romskou minoritou	24
1.5.1 Antiopresivní přístup .....	25
1.5.2 Úkolově orientovaný přístup .....	26
1.5.3 Psychosociální přístup .....	27
1.6 Metody a techniky sociální práce aplikované při práci s romskou minoritou .	28
1.6.1 Terénní sociální práce .....	28
1.6.2 Komunitní sociální práce .....	29
1.6.3 Resocializace v sociální práci .....	29
1.7 Město Týn nad Vltavou a mikroregion Vltavotýnsko.....	29
1.7.1 Sociální služby .....	30
1.7.2 Sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou .....	36
<b>2 Výzkumná část.....</b>	<b>39</b>
2.1 Cíl bakalářské práce .....	39
2.2 Výzkumné otázky.....	39
<b>3 Metodika.....</b>	<b>40</b>
3.1 Metodika a technika sběru dat.....	40

3.2	Charakteristika výzkumného souboru.....	40
3.3	Etika výzkumu .....	41
3.4	Realizace výzkumu .....	41
3.5	Zpracování dat.....	41
<b>4</b>	<b>Výsledky výzkumu.....</b>	<b>42</b>
<b>5</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>62</b>
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>72</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>74</b>
<b>8</b>	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>82</b>
8.1	Příloha č. 1: Otázky do rozhovoru .....	82
<b>9</b>	<b>Seznam použitých zkratek .....</b>	<b>85</b>

## Úvod

Téma své bakalářské práce jsem si zvolila z několika důvodů. Jednak se sama dlouhodobě zajímám o romskou minoritu, jednak myslím, že romská otázka je stále aktuální. Romové v naší zemi tvoří nejpočetněji zastoupenou etnickou menšinu, tudíž se nabízí a předpokládá, že při výkonu povolání sociálního pracovníka přijdeme s touto cílovou skupinou do kontaktu. Stejně jako každá jiná (cílová) skupina má svá specifika, která je potřeba si podrobněji nastudovat a uvědomit. A v neposlední řadě již od narození žiji v Týně nad Vltavou a zmapování sociálních služeb a především těch, které se romské menšině věnují, považuji za ideální propojení získaných poznatků.

Pochopit a porozumět romskému etniku je pro majoritu mnohdy až nemožným úkolem. Převládají zde zejména negativní názory, které mají zakotveny pevné základy na předsudcích a stereotypech. Od útlého dětství je nám mnohými podsouváno, že Romové jsou symbolem něčeho negativního, zneužívají sociálních služeb a benefitů ve formě dávek od státu apod. Jako sociální pracovníci bychom se měli distancovat od těchto nevráživostí. Předložená bakalářská práce by měla nastínit a přiblížit nejen odborníkům, obzvláště sociálním pracovníkům, ale i široké veřejnosti romské etnikum z více úhlů pohledu. Měla by také ukázat, že sociální práce není profesí, která jen rozdává, ale především pomáhá a zplnomocňuje své klienty, aby se dokázali vzchopit a převzít zodpovědnost za svůj život.

Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část obsahuje sedm podkapitol, v nichž se věnuji odborným pojmům týkajícím se romské minority, specifickým sociální práce s touto cílovou skupinou, kterou vykonávají sociální pracovníci prostřednictvím různých přístupů, metod a technik a na závěr i městu Týn nad Vltavou a mikroregionu Vltavotýnska, kde se zaměřuji na sociální služby. V praktické části je vymezen cíl a výzkumná otázka, na kterou budu hledat odpovědi u sociálních pracovníků skrze kvalitativní výzkumnou strategii, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Výsledky budou prezentovány v následující kapitole a projednány v diskuzi.

Vzhledem k tématu si dovoluji citovat romské přísloví, které je velmi příznačné pro práci sociálního pracovníka, jenž by měl být dobrým pozorovatelem a posluchačem.

*„Dvě oči k vidění, dvě uši ke slyšení, jedna ústa k mlčení.“*



# 1 Současný stav

## 1.1 *Minorita*

Dle Kajanové (2017) se za minoritu (též menšinu) označuje skupina osob, která je oproti majoritní (většinové) společnosti v nevýhodě, zejména díky její odlišnosti v životním stylu, jazyku, náboženství aj. Rozlišujeme několik typů minorit, avšak vzhledem k našemu tématu se budeme zabývat především národnostní a etnickou menšinou, neboť Romové jsou v ČR chápáni zároveň jako etnikum i národnostní menšina.

Národnostní menšina je již ze základu slova odvozena od termínu národ, tzn. je tvořena národnostní skupinou. Teprve zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostním menšin (tento zákon byl novelizován zákonem č. 320/2002 Sb.) přímo definuje národnostní menšinu jako společenství občanů České republiky žijící na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početnou menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmu jejich společenství, které se historicky utvořilo.

Oproti tomu je etnická menšina tvořena etnickou skupinou, která je již historicky vzniklá. Tato skupina lidí má nejen společný (historický) původ, rasu, jazyk, náboženství, tradice, mentalitu, ale zároveň obývá společné území. Pokud bychom se zamýšleli nad tím, čím se liší od národa, došli bychom k závěru, že etnikum nemá vlastní stát. A pokud bychom chtěli jít ještě dále do minulosti, tak můžeme říci, že národnostní menšiny dříve byly menšinami etnickými (Kajanová, 2017).

Jaký názor, postoj či chování zaujímá majorita vůči minoritě lze dobře ilustrovat dle nejnovějšího výzkumu společnosti Nielson Admosphere (2020). Více než polovina dotázaných Čechů (aktivních na internetu) považuje menšinu za zvýhodňovanou, z toho konkrétněji romskou menšinu považují za nejvíce zvýhodněnou (63 %). Naopak pokud bychom hovořili o osobní zkušenosti dotázaných, tak 64 % z nich se nesetkalo se zvýhodněním na základě národnostního či rasového, popřípadě etnického původu. Tuček (2019) se navíc zabýval otázkou vzájemného soužití majority s minoritou, z jehož závěru plyne, že 72 % dotázaných ho vnímá jako špatné.

## 1.2 *Kdo je Rom?*

Každý z nás ví, kdo je Rom, jak vypadá. Experti z řad majority se domnívají, že vědí i jak a z čeho žijí (Bittnerová et al., 2015). A zde můžeme jasně vidět předsudky a stereotypy, které nás ovlivňují v našich názorech a chování, ale i v samotném jednání. A právě proto je nesmírně důležité uvědomovat si jedinečnost a výjimečnost každého jednoho člověka. Skutečnost je totiž složitější, neboť všichni nejsme stejní – ať už pozorujeme různost a rozmanitost fyzických jevů, barvy pleti, jazykových kompetencí či životních stylů.

Stále polemizujeme, zda užívat pojmenování Rom či Cikán. Tento spor se vede již od založení první romské společenské organizace nazvané Svaz Cikánů-Romů v roce 1969. Do té doby bylo na Romy v Československu nahlíženo exoetnonymem Cikáni (exoetnonymní pojmenování je pojmenování přiřazené zvenčí, tzn. ze strany majority). Po prvním Svazu Cikánů-Romů si tak Romové začali uvědomovat nejen své etnikum, ale i lidskou důstojnost. Až v dubnu 1971 na prvním mezinárodním sjezdu Romů v Londýně Romové přijali své pojmenování Rom či Romka (Weinerová, 2013).

Jak již bylo zmíněno, příslušníci národnostních menšin se mohou přihlásit ke své národnosti, avšak počet těchto příslušníků je stále velmi nízký. Dle ČSÚ (2014) se při posledním sčítání lidu, domů a bytů v roce 2011 k romské menšině přihlásilo pouze 5 135 osob, což ji i tak činí nejpočetněji reprezentovanou etnickou minoritou u nás, nikoli však národnostní (nejpočetněji jsou zde zastoupeni Slováci). Oproti tomu Hlaváček (2014) tvrdí, že odhady těchto příslušníků by měly být v rozmezí 250-300 tisíc osob. Proč tomu tak je? Přihlášení takového občana k statusu Roma je jeho svobodnou volbou, rozhodně to však neznamená, že pokud se nepřihlásí, tak se necítí být hrdým Romem či Romkou (Weinerová, 2013; Kajanová, 2017).

Pokud bychom se podívali do Evropy, konkrétně do států EU, i zde romská minorita tvoří největší etnickou menšinu, neboť čítá 10-12 milionů Romů a Romek. Celkově však často čelí hrozící sociální exkluzi a přetrvávající diskriminaci (Bočáková et al., 2016).

### ***1.2.1 Současné komplikace v životě romské minority***

Dle Urbana (2015) lze rozdělit nynější potíže Romů do 5 následujících nejčastějších a nejzávažnějších skupin, které mohou trápit romskou minoritu jednotlivě, ale i vzájemně provázaně:

- vzdělání
- nezaměstnanost a trh práce
- finance a zadluženost
- bydlení
- zdravotně-sociální problémy.

Dalo by se říci, že se Romové nacházejí v začarovaném kruhu, ze kterého není mnohdy možné vyjít. Dle mého názoru tkví problém v nedostatečném důrazu na **vzdělání**, které Romové řadí až mezi poslední příčky jejich pomyslného žebříčku hodnot. Je to těžké, jelikož děti pokládají své rodiče za vzor a ti jsou hůře vybaveni pro přípravu dětí do školy, ve vzdělání své děti často nikterak nepodporují, neboť ho sami nikdy nepotřebovali. Samozřejmě s tím dále souvisí i neúspěšné (neaktivní) vyhledávání práce na pracovním trhu a s ním spojená dlouhodobá **nezaměstnanost**. Pokud člověk nemá zaměstnání a pravidelný přísun peněz, stává se závislým na sociálních dávkách od státu, často neodolá a uchýlí se k nevýhodným půjčkám, díky nimž se poté **zadluží**. Romové si nedokáží plnit své finanční povinnosti zejména proto, že nemají dostatečnou finanční gramotnost. Dle Čady (2015) v současnosti Romy trápí především oblast **bydlení**, jakožto nejpálčivější problém sociálně vyloučených lokalit. Nejprve je vhodné si definovat sociálně vyloučenou lokalitu či sociálním vyloučením ohroženou lokalitu. Autor dále uvádí, že se jedná se o lokalitu, v níž dochází ke koncentraci více než 20 osob žijících v nevyhovujících podmínkách, které obývají fyzicky či symbolicky ohraničený prostor. Dle publikace Analýzy sociálně vyloučených lokalit v ČR lze předpokládat, že počet lidí žijících v sociálně vyloučených lokalitách se pohybuje mezi 95 000 až 115 000 (Čada, 2015). V neposlední řadě bych zmínila další **zdravotně-sociální problémy**, pod kterými si můžeme představit nikotinismus, alkoholismus, psychosomatické onemocnění a nezdravý životní styl (Urban, 2015).

Osobně bych ovšem k dalšímu výčtu problémů zařadila i **diskriminaci a rasismus**, které přetrvávají celosvětově. Miller (© 2020) zmiňuje vznik organizací a sdružení, jehož cíl spočívá ve zmírnění rasismu a řešení historického útlaku (například hnutí Black Lives Matter akcentoval násilí páchané na Afroameričanech). Avšak tyto organizace se specializují spíše na začlenění, které se zakládá na hodnotách, respektu a zmocnění. V současnosti nelze předpokládat, že bude stačit pouhá implikace populací do smysluplných inkluzivních komunit. Daleko vhodnější se ale zdá zacílit na expanzi, která se koncentruje na změnu lidí a až jejím konečným cílem je začlenění. Expanze totiž spočívá v rozšíření prostředí takovým způsobem, aby se lidé angažovali ve spravedlivých a rozmanitých systémech (Miller © 2020).

Existuje tedy něco, co by všem výše uvedeným „romským“ problémům mohlo pomoci či předejít nebo dokonce zabránit?

### ***1.3 Sociální práce a její specifika při práci s romskou minoritou***

Definice sociální práce je mnoho. Dle Mátela (2019) kooperací IFSW a IASSW vznikla v australském Melbourne globální definice (z tohoto důvodu též nazývána Melbournská definice). Tato definice charakterizuje *sociální práci jako profesi založenou na praxi a akademickou disciplínu, která rozvíjí sociální změny a rozvoj, sociální soudružnost posílení osvobození lidí. V sociální práci jsou hlavní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozmanitosti. Sociální práce je podložena teoriemi sociální práce, sociálních věd, humanitních věd a původních znalostí a zabývá se včleněním lidí a struktur do řešení životních výzev a zlepšování blahobytu* (IFSW, 2014).

Mátel (2019) přidává, že lze chápat navíc i jako vědní obor, respektive jako aplikovaná věda, jež využívá aplikovaný výzkum. Matoušek a kol. (2013a) doplňují, že jejími cíli jsou prognóza, objasnění, zmírnění a řešení sociálních problémů (jako např. chudoby, nezaměstnanosti, zanedbávání dětí, diskriminace či delikvence dospívajících).

Sociální pracovníci nejčastěji využívají jako nástroj pro svou profesi rozhovor. Abychom byli v komunikaci úspěšní, musíme se nejprve naučit pracovat se svými

emocemi, neboť jsme to právě my, kteří jsou odpovědní za své vytvořené emoce (Lošťáková, 2020). Komunikace je zásadní a je vhodné využívat obě její formy:

- vědomou verbální komunikaci (prostřednictvím slov)
- podvědomou neverbální komunikaci (paralingvistiku, mimiku, haptiku, kineziku a gesta, posturiku, proxemiku, oční kontakt aj.). Zmínila bych především řeč očí, neboť ty jsou často titulovány cestou-bránou do duše člověka. Délka očního kontaktu se různí kulturou, v průměru je vhodná s cizím člověkem okolo tří sekund. Naopak časté mrkání nepředstavuje lež, ale pouhou nervozitu a napětí klienta, kterou lze snadno zklidnit přímým očním kontaktem. Ačkoli ten sice značí určitou nadřazenost – vyšší postavení, zároveň představuje sympatie, díky nimž si sociální pracovník klienta snáze získá. Naše tělo je složitý systém a rozpoznat jeho řeč je otázkou především praxe (Navarro, 2019).

Při práci s jakoukoli cílovou skupinou je primárně nejdůležitější mít znalosti o jejich specifikách. Především se od sociálního pracovníka očekává velká míra trpělivosti, která se prokáže předně při stanovení cílů či při stálém, opakovaném vysvětlování určitých věcí. Další nezbytnou povahovou vlastností je tolerance a schopnost pochopení odlišných hodnot, zvyklostí i kultur a v neposlední řadě schopnost vlastního sebepoznání a sebereflexe – například hledáním a získáním nových znalostí a zkušeností, které člověka snáze dovedou k úspěšnému řešení v teoretické a praktické činnosti (Urban, 2015; Bočáková et al., 2016; Kajanová, 2017). Sociální pracovník při prvotním kontaktu s Romem či Romkou musí vzít v úvahu jazykovou bariéru, především pokud se jedná o staršího člověka, který používá romštinu, popřípadě etnolekt (Urban, 2015). Jazyková bariéra může být komplikací například v jednání s úřady, kdy si ani jedna strana neporozumí. A v této situaci by bylo vhodné, kdyby sociální pracovníci zabývající se romskou minoritou ovládali alespoň základy romštiny. Další specifikum, na které je potřeba brát zřetel, je genderové pojetí klienta (z ang. gender – rod), neboť rozdíly mezi mužem-klientem a ženou-klientkou si zakládají v kulturních a sociálních vzorcích chování (Kajanová a kol., 2015). Dle Urbana (2015) ve valné většině případů přichází žena za sociálním pracovníkem, aby řešila svůj problém a situaci. Další komplikace může při práci s romskou minoritou způsobovat kastovní systém, jenž vyznávají již z Indie a který v praxi způsobuje nevraživost a závist jedné romské rodiny vůči druhé (Urban, 2015).

Dle Payneho ve 20. století proběhla v sociální práci krystalizace malých paradigmat, na něž později navázal Navrátil, který definoval paradigmata trojího typu:

- terapeutické
- reformní
- poradenské (In: Urban, 2015).

Terapeutické paradigma (terapeutická psychosociální pomoc) se zabývá duševním zdravím a kompletní pohodou člověka, nezohledňuje však strukturální souvislosti problému. Reformní paradigma (reforma společenského prostředí) se zaměřuje především na empowerment (zplnomocnění) klienta, aby byl schopen chopit svůj život do vlastních rukou, ale též mohl plnohodnotně participovat na životě společnosti, navíc je zde zapotřebí porozumět klientovu vnímání problému. Poradenské paradigma (sociálně právní pomoc) se zaměřuje především na informace a schopnosti zvládat problémy a s tím souvisí ochota přijímat klientovu vidinu situace (Urban, 2015; Kajanová, 2017).

Kodymová (2020) se zamýšlí nad samotným zvelebením sociální práce, jelikož soudí, že je veřejnosti stále nesrozumitelná díky jejímu velkému rozsahu. Připouští však, že ji to právě proto dělá výjimečnou profesní disciplínou, neboť pro sociální pracovníky tak představuje výzvu. Právě z tohoto důvodu bych dále zmínila nový komplexní a senzitivnější přístup k posouzení životní situace i celé praxe sociálních pracovníků – reflexivitu v sociální práci. Reflexivita zaujímá užitečnou cestu kontroly hypotéz a podmínek, s nimiž sociální pracovník pracuje v rámci práce s klienty. Reflexivitu můžeme chápat i jako zpětnou vazbu, kterou sociální pracovníci využívají pro zdokonalení kvality své práce s klienty (Navrátil, 2014). Ačkoli se může zdát, že se jedná o relativně nový koncept, jeho význam neustále roste, jednak pro vzdělání, ale i teorii a praxi sociální práce (Fook and coll., 2016). Glumbíková (2020) zmiňuje i porozumění vlastnímu způsobu myšlení a rolím emocí v praxi sociální práce, díky nimž se snáze jedinec ponoří do procesu učení, a docílí tak osobního růstu. Dále autorka zmiňuje situaci, jež odstartovala zájem o reflexivitu v sociální práci – krizi důvěry v odborné vědění vzniklou tím, že teoretická opora odbornosti sociální práce nekoreluje se skutečnou praxí. A právě reflexivita nabízí reálný pohled na odborné vědění.

Sociální práce zajisté není lehkou profesní disciplínou, ale které povolání je? Sociální pracovníci se každodenně setkávají s klienty, naslouchají, rozebírají a rozpoznávají jejich problémy a trápení, společnými silami se s nimi snaží hledat a nalézt co možná nejlepší rozřešení. Emocionálně je tato profese jednou z nejnáročnějších a právě z tohoto důvodu jsou sociální pracovníci častým terčem syndromu vyhoření (z ang. burn-out syndrome). Tento syndrom je nevyzpytatelný – může se objevit záhy kariéry pomáhajícího, ale i po řadě let, kdy si člověk rázem uvědomí, že již není schopen pomáhat druhým, jelikož je natolik emocionálně vyprahlý, že naopak pomoc potřebuje on sám. I z tohoto důvodu je nesmírně důležité myslet sám na sebe, především na své zdraví. Na místě je tedy otázka: Jak lze předejít tomuto syndromu? Dle Hawkinse (2016) následovně: sociální pracovník se zamyslí nad svou motivací k výkonu povolání, sleduje své vlastní příznaky stresu, dále si vytvoří vlastní zdravý systém podpory a zajistí si duševní hygienu pomocí spokojeného a zdravého životního stylu, který ho udrží ve fyzické i psychické stabilitě. Dalším nástrojem pomoci se stává povinná supervize v pomáhajících profesích dle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Supervize slouží jako nástroj k interakci mezi supervidovaným(i) za dohledu supervizora, přičemž má dojít k uvolnění pozitivních i negativních emocí, předání si zkušeností a k rozvoji svých schopností a dovedností.

Dle Matouška a kol. (2013a) rozeznáváme 3 úrovně sociální práce:

- mikroúroveň - případová práce s jedincem
- mezoúroveň - práce s rodinami či malými sociálními skupinami
- makroúroveň - sociální práce s velkými skupinami, organizacemi a komunitami

### ***1.3.1 Sociální práce s jednotlivcem***

Sociální práci s jednotlivcem řadíme mezi nejrozpracovanější metodu sociální práce. Zakladatelkou a propagátorkou této metody byla Mary Richmondová, která přispěla do sociální práce zejména konceptem case management (případová práce) a jako svou prvotinu vydala monografii zabývající se metodikou sociální práce – Social Diagnosis (Žiaková a kol., 2011). Výjimečnost případové práce spočívá v individuálním podporování a zplnomocňování klienta k vyrovnání se se svým problémem (Matoušek, et al., 2013a). Havrdová et. al. (2013) se též věnuje zplnomocňování klienta (vycházející z anglického power – moc), navíc podotýká, že moc jako taková neexistuje sama o sobě, nýbrž jako vztah k druhým, a proto je vhodná aplikovatelnost tohoto přístupu k posílení klientova sebevědomí a sebedůvěry.

Při práci s Romy bychom mohli v praxi uplatnit koncept sociálního fungování, jenž byl v 70. letech 20. století popsán zakladatelkou Bartlettovou jako interakce mezi požadavky prostředí a lidmi. V našem prostředí na ni navázal Navrátil, který jej vymezuje jako vztah mezi očekáváním jednotlivce a jeho (sociálním) prostředím (In: Urban, 2015). Tato interakce může být buď v harmonii, nebo se může potýkat s problémy. V druhém případě je poté vhodné vyhledat odbornou pomoc – sociální práci, která nabízí podporu sociálního fungování zejména tím, že klientovi pomáhá obnovit a udržet bilanci mezi jeho očekáváním a očekáváním prostředí, a navíc se snaží rozvíjet oboustrannou schopnost obě tato očekávání naplňovat (Urban, 2015).

V sociální práci se velmi dbá na potřeby a přání klienta, na nějž se nahlíží jako na individuuum, z čehož vychází i individuální přístup. Při práci s romským klientem však nelze zobecňovat specifika minority na samotného klienta jako individuuum (Kajanová, 2017). S individuálním přístupem úzce souvisí i samotné individuální plánování, jeho metodiku vytváří pracovní tým, ovšem proces individuálního plánování se zahajuje již se zájemcem o sociální službu, tedy potencionálním klientem. Je nezbytné věnovat jednání se zájemcem o službu značnou pozornost, neboť pokud nejsou jasně vymezeny potřeby, přání, očekávání a cíle klienta o službu, nelze poté efektivně individuálně plánovat. Klientovi je přidělen klíčový pracovník, který ho celým procesem provede a naváže s ním vztah, navíc díky intenzivnější



pozornosti pozná jeho osobnost, místo bydliště, rodinné příslušníky, tradice a zvyky, jenž vyznává, a tím svého klienta i snáze pochopí (Bicková et al., 2011).

Sociální pracovník je zpravidla z hlediska své pozice ve značné výhodě oproti klientovi, neboť má v ruce moc, oproti tomu klient je naopak bezmocný (Kopřiva, 2016). Právě tato mocenská pozice může být překážkou k navázání vztahu mezi klientem a pracovníkem. Klient se tak nebude moci uvolnit, neboť ho ovlivní pocit nedůvěry a raději si udrží odstup. Co zbývá v této situaci sociálnímu pracovníkovi? Zaujmout nedirektivní postoj (tzn. podporovat klienta k nalezení řešení) nebo započít direktivní postoj (tzn. dovést klienta k řešení)? Polemizování a bilancování nad pomoc a kontrolou je neustálým vnitřním bojem každého sociálního pracovníka. Pokusíme se je rozebrat. Pomoc je od klienta vyžádaná, sám si ji přeje, a naopak kontrola je od klienta nevyžádaná, vychází od sociálního pracovníka. Matoušek a kol. (2013b) doplňují, že kontrolu je vhodné využívat tehdy, pokud hrozí prodleva (pokud je ohrožen klient či někdo jiný) nebo v případě, že se klient nachází v akutní krizi či je nekompetentní učinit vhodnou volbu při řešení jeho situace, popř. problému. Pokud bychom se zamýšleli nad tím, jak účinně zvýšit sociální kontrolu, vycházeli bychom z faktu, že se v každém případě musí zabránit konfliktům a omezit tak možnost překročení předpisů (Bočáková et al., 2016).

### ***1.3.2 Sociální práce s rodinou***

Za posledních pár let došlo k proměnám v tradiční romské rodině, zejména k odklonu z tradičních atributů a přiblížení se či napodobení typické české rodiny (Kajanová, 2017). Postavení romské ženy se z dřívějšího tradičního pojetí změnilo z matky, pečovatelky, kuchařky a uklízečky na silnou a nezávislou ženu, která je schopna se aktivně seberealizovat v současném světě. Muž v romské rodině představuje výsadní postavení a nadřazenost, jíž se domáhá, především úctou od ostatních členů, neboť by měl být tím, kdo vydělává a finančně zabezpečuje rodinu (Kajanová a kol., 2015). Ovšem Kajanová a Urban (2014) připouštějí, že v současnosti vzhledem k závislosti romské rodiny na sociálních dávkách muži neplní funkci hlavy a živitele rodiny a přenechávají toto břemeno ženě, čímž se genderové pojetí do jisté míry otáčí.

Očima majority je romská rodina viděna jako rozsáhlá velkorodina, především kvůli vyššímu počtu dětí či většímu počtu členů rodiny v jedné domácnosti, které je dáno jejich přesvědčením, neboť starší členy neumísťují do pečovatelských aj. domovů. Tento fenomén není jen u Romů, často se objevuje i u majority, dokonce natolik že dostal svůj název – sendvičová rodina. Představuje lidi ve středním věku, kteří se starají o (své) nezaopatřené děti a stárnoucí rodiče, navíc zastávají péči o celkovou domácnost a docházejí do zaměstnání. Lze očekávat, vzhledem k stárnutí populace, že sendvičových rodin bude i nadále přibývat, neboť dle současných výzkumů každý sedmý člověk v ČR v rozmezí věku 45-59 let už nyní svým rodičům pomáhá (Bertini, 2013).

Rodina jakožto primární sociální skupina představuje nejvýznamnější vztahovou instituci (Kajanová a kol., 2015). Nabízí nám klidné a příjemné místo, kde se cítíme v bezpečí a sami sebou, proto je vhodné využívat terénní sociální práci, při které by se konala samotná sanace. Sociální pracovník si v domácím prostředí klientů/rodiny snáze utvoří představu o rodině jako komplexu (Matoušek, Pazlarová a kol., 2014). A právě z tohoto důvodu ji řadíme mezi nejefektivnější formu sociální práce aplikovanou na romskou minoritu (Kajanová, 2017). Rodina hraje obzvláště pro Romy velmi důležitou roli a bez podpory všech svých členů se jednotlivec neobejde. Podpora nepřichází jen od rodinných či blízkých členů, ale o její uzdravení neboli sanaci se snaží i různé programy v rámci sociálních služeb pod záštitou organizací. Podpora rodiny má široký záběr, vždyť se zabývá fungováním rodiny, ale i valencí rodiny na místní společenství a na různorodé organizace. Velmi častou a zároveň nejnáročnější cílovou skupinu představují pro podporu rodiny multiproblémové rodiny, které, jak již z názvu vypovídá, zažívají potíže hned v několika směrech (příjmy, bydlení, jídlo, péče o děti aj.). Jako přístup chce v zájmu dětí a dospělých posílit rodinu v jejích kompetencích, aby se zachovala její celistvost, a až v případě neúspěchu „uzdravení“ se zaměřit na další řešení pro děti jako např. pěstounská péče, při které by se zachoval kontakt s biologickou rodinou (Matoušek, Pazlarová a kol., 2014). Obvyklý postoj rodičů k sanaci je negativní a nedůvěřivý, což je pochopitelné. Nechtějí si připustit, že by se někdy a někde dopustili chyby nebo že nejsou uspokojivými rodiči. Dle Bechyňkové a Konvičkové (2020) je obzvláště v této situaci důležité udržovat kontakt s pracovníky OSPOD a vytvořit tak spolupracující tým, který náležitě explikuje rodičům argumenty pro započetí spolupráce k sanaci:

- Dítě je prvořadé. Sociální pracovník k rodičům zaujme přímočarý a upřímný postoj (tzv. vyloží jim karty na stůl) – dítě má vyrůstat v kompletní harmonické rodině a zájem o tento plnohodnotný život mají všichni zúčastnění.
- Sanace na zkoušku. Pokud rodiče stále budou odmítat, pracovník jim může nabídnout alternativu sanace na dobu určitou, a pokud nebudou vidět úspěch či byť nepatrné zlepšení, spolupráce se ukončí, popř. bude se hledat jiné řešení.
- Přestat s nabídkou sanace. Rodiče znají své děti nejlépe, tudíž je vhodné vyslechnout a společně zhodnotit, jak celou situaci vnímají oni sami a jaká řešení se jim zdají jako ta nejvhodnější a nejlepší i na čem pracovat dále. Tím (nevědomě) započnou sanaci.
- Projevit respekt a pochopení, využít prvky aktivního naslouchání (zrcadlení, shrnutí obsahu i emocí, parafrázování aj.) a především zdůraznit, že rodina a domov jsou pro děti nesmírně důležitým středobodem jejich světa. Přijít s návrhem, aby vše ještě v klidu probrali (i s dětmi, pokud jsou věkově i mentálně vyspělejší) a dohodnout se na další schůzce s jasně vymezeným časem a místem, kde by se probraly poznatky a konečné rozhodnutí.
- Odejmutí dítěte z rodiny. V zdrcující situaci, kdy dojde k odebrání dítěte z rodiny, je vhodné využít tento čas a prostor k nápravě škod, vytvoření změn, aby se dítě mohlo dostat do lepšího a vhodnějšího prostředí pro jeho růst a zdravý vývoj. S ozdravením je poté vhodné využít sanaci.

Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) jako státní orgán zastává zájmy nezletilých dětí. V současnosti se sociálně právní ochranou dětí zabývají:

- Úřad pro mezinárodní ochranu dětí
- MPSV
- krajské úřady
- ÚP ČR
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností
- újezdní úřady (Matoušek, Pazlarová, 2016)

V současné době je trendem žít v partnerství bez uzavření manželství, tzv. nesezdaně. Dalším takovým trendem jsou u majoritní společnosti rozvody, oproti tomu Romové jsou stále v tomto směru spíše tradiční (Kajanová a kol., 2015, Matoušek, 2015). Tak či onak pokud však dojde k rozpadu vztahu, rozchodu či rozvodu partnerů, nastává náročná životní situace, o to více, pokud z tohoto partnerství vzešly děti (Matoušek, 2015). Autor dále uvádí, že děti jsou obecně citlivé na konflikty, obzvláště pak u svých rodičů, které je ovlivňují přímo (pocity strachu či úzkosti vygradované až ke stresu) i nepřímo (zhoršení rodinných vztahů). Obecně je známo, že děti si rozpad vztahu kladou za vlastní vinu, změní se jim chování (agresivita), zhorší prospěch ve škole a u starších dětí hrozí větší náchylnost a odklon k návykovým látkám, alkoholu, záškoláctví, sebepoškozování aj. Pracovníci OSPOD, kteří s rodinou započnou kontakt, posuzují:

- přání a potřeby dítěte – s kým, popř. kde chce bydlet
- schopnost rodiče zprostředkovat dítěti adekvátní a vhodnou péči (materiální předpoklady péče o dítě – stav domácnosti a ekonomická situace)
- životní styl rodiče – opora rodiče v jeho širší rodině, podpora styku dítěte s druhým rodičem a jeho příbuzenstvem aj. (Matoušek, 2015)

### ***1.3.3 Sociální práce se skupinou a komunitou***

Jak již bylo zmíněno empowerment (zplnomocnění) je často využívaným přístupem vzhledem ke klientovi v sociální práci, ovšem v oblasti skupiny, popřípadě komunity dostává jiný rozměr, neboť moc society je vždy větší než moc jednotlivce. Záleží však na dominanci skupiny, zda společně dobře kooperují a pokud jsou schopni úspěšně věci dokončit za podpory jeden druhého. Ale i v rámci skupiny se zde můžou prosadit přání a potřeby jednotlivce, společně se tak zplnomocnění stává prostředkem k získání kontroly nad životem všech jejích členů. Navíc moc lze využít i v několika úrovních jako:

- moc sebeovládání a sebeorganizování
- moc kooperace ve skupině

- moc ve vztahu k institucím
- moc v rámci občanské společnosti (Havrdová et al., 2013)

Sociální skupina dbá na dynamiku, kterou realizuje pomocí interakcí vztahu členů skupiny, ale i vztahů se sociálním pracovníkem. Je patřičné zformovat skupinu složenou pouze z členů romské minority, neboť řeší stejný či podobný sociální problém, z něhož tak mohou využít porovnání nebo pouze sdílet a nabýt nové zkušenosti. Sociální pracovník ve skupině figuruje jako moderátor, poradce, povzbuzovač a také podpora členů i celkové pozitivní atmosféry. Znovu však musíme vzít v úvahu sociální prostředí, z něhož Romové pocházejí (Kajanová, 2017).

Komunitu lze pojmovit dvojím způsobem jako:

- a) souhrn osob obývajících totožné území
- b) souhrn osob vyznávajících stejné zájmy, hodnoty i cíle.

Komunitní práce u nás nemá takové zastání jako ve světě, kde ji využívají častěji, zejména s romskou minoritou. Je však relativně vhodné a osvědčené ji využívat v exkludovaných lokalitách, vzhledem k homogenitě, ale i zacílení na konkrétní danou lokalitu (Kajanová, 2017). Dále autorka uvádí, že se zde opět sociální pracovník se všemi jejími členy zaměřuje na zplnomocnění a dále na inkluzi, multidimenzionální přístup, udržitelnost a zrealizování dalších podmínek pro rozvoj celé skupiny. V neposlední řadě se sociální pracovník v rámci této metody své práce snaží vést všechny zúčastněné k co největší samostatnosti, např. i při realizaci komunitních projektů, jenž se provádějí včleněním externích zdrojů (Havrdová et al., 2013).

#### 1.4 Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává své povolání dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. K předpokladům pro výkon tohoto povolání řadíme plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. Mezi jeho další povinnosti patří (celoživotní) vzdělávání, které mu je povinen zprostředkovat zaměstnavatel v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Za další vzdělávání považujeme např. specializační vzdělávání zajišťované VŠ či VOŠ, zúčastnění se akreditovaných kurzů, odborných stáží, školení či konferencí.

Sociální pracovník dodržuje Etický kodex sociálních pracovníků ČR (2006), ve kterém bych vzhledem k romské minoritě vyzdvihla:

- zásadu respektování jedinečnosti každého klienta bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, aj.
- pravidla etického chování vzhledem ke klientovi – zejména podpora klientů při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na něž mají nárok, a také podpora klientů při hledání možností jejich zapojení do společného procesu, což umožní se společnými silami dobrat k nejvhodnějšímu řešení jejich problémů.

Navíc se musí řídit i Globálním prohlášením o etické zásadě sociální práce (2018), jež vede pracovníky k dodržování standardů profesionální integrity, včetně závazku prosazování základních hodnot a principů tohoto povolání.

Matoušek (2013a) pokládá za obecné předpoklady sociálních pracovníků:

- fyzickou a psychickou zdatnost
- význačnou inteligenci (emocionální i sociální)
- přitažlivost (nejen ve smyslu vzhledu, ale i ve vztahu ke klientovi – např. názorovou kongruencí, profesionalita aj.)
- důvěryhodnost
- komunikační dovednosti

Kopřiva (2016) zdůrazňuje především jako prvořadý vztah sociálního pracovníka ke klientovi, vždyť projevy náklonnosti, trpělivosti a vcítění jsou pro klienty vzácnější než samotná odbornost. Vhodně tato tvrzení doplňuje dle výzkumu Sinai-Glazera (2020), který přidává:

- lásku a podporu
- důvěru a pocit bezpečí
- aktivní naslouchání a pocit porozumění
- snahu nezištně pomoci
- lidskost a citlivost
- empatii a soucit

Tanner (2019) se zaměřuje především na soucit, neboť mu připadá v sociální práci podceňovaný a nahrazovaný již zmíněnou empatií (tzn. schopností vcítit se do druhého). Soucit představuje city přímo k člověku (tedy klientovi), který se nachází v tíživé situaci, kterou nezvládá a trpí. Sociální pracovník tak má mít v sobě touhu jednat, čímž mu pomůže změnit jeho nelehkou situaci k lepšímu takovým způsobem, aby se klientovi ulevilo. Domnívám se, že pro klienta hraje významnou roli i vědomí toho, že sociální pracovník svou profesí žije a miluje ji. Kodymová (2020) zase přidává, že je pro sociální pracovníky nejdůležitější pochopit a porozumět nutnosti zkoumání a řešení strukturálních a environmentálních problémů, které způsobují traumata v životech klientů.

Goffman (2018) to však vidí z jiného úhlu pohledu. Ve své monografii se zamýšlí nad životem lidí jako nad divadelní hrou, tedy že všichni hrajeme určité role či úlohy, tudíž ani sociální pracovník není výjimkou. Od svých pozorovatelů čili klientů vyžaduje, aby zejména dojem, jež vytváří, brali vážně. Osobnost sociálního pracovníka má představovat soubor vlastností, které od něj klienti očekávají a předpokládají, tzn. jeho role bude klienty vnímána a chápána především pro jejich dobro. Sociální pracovník by měl především sám sobě věřit, být pevný a jistý ve svých názorech, a být tak schopen dokázat přesvědčit o svých kvalitách (včetně své kvalifikace) i své klienty. Klienti od sociálního pracovníka očekávají čistý a moderní výkon.

Sociální pracovník, jenž dedikuje svou pozornost menšinám, by měl disponovat výše uvedenými dovednostmi, ale též by měl i dodržovat kompetence, vč. kompetence kulturní či senzitivity. Pod tímto pojmem si můžeme představit znalosti pracovníka o kultuře, životních hodnotách skupiny, zvyklostech, návycích, pravidlech chování, ale i tabu. Kulturně kompetentní pracovník by navíc neměl zapomínat ani na přizpůsobení komunikace i definování cílů práce dle kultury klientovi (Matoušek et al., 2013b). Pozornost sociálního pracovníka by měla být zaměřena i na etnizující přístup, který se v praxi ve velké míře využívá, zejména pokud se jedná o práci se sociálně exkludovanými. I když romská minorita tvoří značnou část klientely sociálních pracovníků, je nutné zpočátku zvalorizovat, zda se nacházejí v nepříznivé sociální situaci (Kajanová, 2017). Etnizující přístup zdokonaluje stereotypy a předsudky, i přesto (a nebo právě proto) bychom se jako sociální pracovníci měli raději soustředit na řešení chudoby a sociální exkluze nežli na pejorativní pojmenování romské minority (Kozubík et al., 2018). Dle Dettlaffa (2020) by se měl sociální pracovník podílet na zabraňování rasismu a bílé nadvládě, která ohrožuje svobodu jakéhokoli barevného občana v zemi.

### ***1.5 Nejčastější přístupy sociální práce aplikované při práci s romskou minoritou***

Přístupem označujeme favorizované nastavení sociálního pracovníka či organizace a obvykle determinovaný rozsah a cíl práce (Mátel, 2019).

Dle Urbana (2015) můžeme dle rekomandace rozlišit 3 teoretické přístupy při sociální práci s romskou minoritou:

- a) antiopresivní přístup
- b) úkolově orientovaný přístup
- c) psychosociální přístup



### ***1.5.1 Antiopresivní přístup***

Antiopresivní přístup bývá v některých publikacích nazýván též antidiskriminujícím přístupem, a tudíž je zřejmé, že bude směřovat proti mocenské nadvládě, aby tak dosáhl oslabení individuální a institucionální diskriminace vzniklé na základě odlišnosti etnicity, sociální třídy, postižení (zdravotního, mentálního aj.), věku, pohlaví či sexuální orientace (Matoušek a kol., Navrátil © 2020).

Antiopresivní přístup si klade především za cíl postarat se o znevýhodněné menšiny. Výchozím termínem je koncept oprese, jež představuje nelidské, negativní, až přímo ponižující zacházení se strukturálně znevýhodněnými lidmi. Je zde zřejmá nespravedlnost pramenící z již zmíněné mocenské (majoritní) nadvlády (Matoušek a kol., 2013b). A právě z tohoto důvodu Mátel (2019) zdůrazňuje samotnou podstatu tohoto přístupu, jenž tkví v konceptu lidských práv a sociální spravedlnosti.

Za zakladatele tohoto přístupu v sociální práci lze považovat Neila Thompsona, který pojmenoval antiopresivní přístup jako schopnost sociálního pracovníka pochopit diskriminaci a opresi jako hlavní rysy životních situací, s nimiž mohou klienti zápolit (Thompson, 2021). Sociální pracovník nejprve zanalyzuje klientovu situaci (assessment), utvoří si celistvý obraz o jeho životě i jeho současné situaci (Kajanová, 2017). Jeho povinností je oprostít se od jakýchkoli stereotypů a předsudků (Zanoni et al., 2014; Mazerolle et al., 2020 In: Navrátil © 2020). Po zdárném assesmentu se vydávají společně s klientem označit opresi. Jako nástroj proti vyproštění se z oprese se využívá zplnomocnění či uschopnění klienta (empowerment), který v tomto případě slouží k revizi vlastní životní situace prostřednictvím sebe samého (Kajanová, 2017; Navrátil © 2020).

V závěru bych chtěla shrnout 3 základy (imperativy) tohoto přístupu:

- spravedlnost
- rovnost
- spoluúčast (Kajanová, 2017)

### ***1.5.2 Úkolově orientovaný přístup***

Přístup orientovaný na úkoly je vybudovaný na základech teorie krátkodobé psychosociální intervence (Mátel, 2019). Základy tohoto přístupu byly položeny v 60. letech 20. století v USA jako jedna z variant k dlouhodobým formám sociální práce. Přístup získal úspěch u většinového spektra klientů vzhledem ke své krátkodobosti a vyřešení jejich strastí (Matoušek a kol., 2013b). Základními atributy jsou partnerství a posilování (Kajanová, 2017).

Dle Mátela (2019) za jeho specifičnost stojí nejen pomoc klientovi, ale i sociálním pracovníkům nastavit si (prostřednictvím smart metody) vlastní cíle (tzn. konkrétní/jednoduché, měřitelné/smysluplné, dosažitelné/odpovídající, realistické, termínované).

Přístup orientovaný na úkoly stojí dle Špiláčkové a Nedomové (2014) na následujících výchozích konceptech:

- problém/problémy, s nimiž si klient neví rady, a proto vyhledá odbornou (sociální) pomoc
- cíl (zrekonstruovat dle výše zmíněné smart metody)
- uzavření kontraktu či smlouvy, která by měla být závazná jak pro klienta, tak pro sociálního pracovníka (kdo a co zhotoví, ale je vhodné i termínované zaštitění)
- úkol (prostřednictvím řádně stanovených a rozvržených úkolů se lze snáze dostat k efektivnímu cíli práce)
- vytyčení časového rámce (přístup je značný svou krátkodobostí, a tudíž je na místě si vymezit limity, do nichž budou zrealizované úkoly a cíle)

Dle Kajanové (2017) dělíme tento přístup do 6 fází:

1. Příprava: za sociálním pracovníkem může klient dorazit na vlastní popud či nedobrovolně nařízením soudu. Pro tuto chvíli je na místě brainstorming

a využití aktivního naslouchání sociálního pracovníka, díky němuž dokáže klienta povzbudit

2. Explorace problému: ujasnění si klientových zálib dle posloupnosti významnosti
3. Dohoda o cílech: doporučují se nanejvýše 3 (smart) cíle, tzn. klientovy problémy
4. Formulace a plnění úkolů: vytvoření časového rámce setkávání, zhotovení (písemného/ústního) kontraktu a vymezení konkrétních úkolů
5. Ukončení spolupráce: během celé kooperace klienta připravovat na tuto fázi
6. Evaluace: zhodnocení spolupráce

### ***1.5.3 Psychosociální přístup***

Psychosociální přístup vznikl jako prostředek poznání teoretických zdrojů psychosociální perspektivy na podkladě systémové teorie, ekologické perspektivy a psychodynamických konceptů (Matoušek a kol., 2013b; Kajanová, 2017). K jeho rozvoji přispěly obzvláště Florence Hollisová či Mary Richmondová a u nás později Marie Krakešová (Matoušek a kol., 2013b).

Aplikovatelnost psychosociálního přístupu je patřičná s jakoukoli cílovou skupinou romské minority. Je obvykle využíváný na základě předpokladu ocenění významu sociálních antecedencí a způsobu jejich zdolávání (nejčastěji při práci v sociálně vyloučené lokalitě). Jako další požadavek řadíme uschopňování (empowerment), kdy se klientovi snažíme zesílit jeho silné stránky a podpořit ho v jeho soběstačnosti, aby své problémy vyřešil sám a společně jsme se dopracovali k nalezení vnitřní rovnováhy klienta (Urban, 2015; Kajanová, 2017). Klade důraz na sociální pracovníky, zejména v nutnosti pochopení fungování klienta a jeho životní situace, a interakci mezi klientem a jeho současnou situací (Matoušek a kol., 2013b).

Tento přístup využívá mnoho metod a technik, z nichž můžeme jmenovat:

- stanovení analýzy klienta, díky níž ž mu lépe porozumíme
- kooperující vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem

- klarifikaci, tj. posilování dovednosti klienta percipovat vnější realitu
- poskytování vhledu
- plánování
- case management
- zanalyzování aplikování sociálních a komunitních zdrojů (Kajanová, 2017).

### ***1.6 Metody a techniky sociální práce aplikované při práci s romskou minoritou***

Nejprve si definujeme metodu a techniku.

- Metoda představuje úmyslně zvolenou cestu či postup, který nás dovede do zdárného cíle. Dle Mátela (2019) se jedná o způsob, jak dosáhnout předem připraveného cíle prostřednictvím odbornosti sociálních pracovníků při výkonu jejich pracovní činnosti s jednotlivcem, rodinou, skupinou či komunitou, popřípadě institucí.
- Technikou rozumíme instrukci, použití či obměnu již zmíněné metody adaptovat se takovým způsobem, aby odpovídaly specifickým problémům vyplývajícím z klientovy situace (Mátel, 2019).

Dle Urbana (2015) sociální pracovníci, kteří pracují s romskou minoritou, využívají nejčastěji následující metody a techniky:

#### ***1.6.1 Terénní sociální práce***

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je terénní práce realizována prostřednictvím terénních forem sociální práce. Důležitým atributem terénní práce je její zprostředkování v přirozeném sociálním prostředí klientů. Percipienty terénních programů jsou povětšinou osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou jim nějakým způsobem vystaveny. Nejčastěji se jedná u romské minority o klienty žijící v sociálně vyloučených lokalitách (viz výše), jejichž životní poměry nejsou ideální, ba naopak jejich problémy se na sebe vzájemně kumulují (Urban, 2015).

Sociální pracovníci využívají terénní sociální práce jako vhodného a účinného nástroje k prevenci sociální exkluze jednotlivců, rodin, skupin či komunit. Při setkání s klienty se sociální pracovník snaží především zplnomocnit klienta, aby byl dostatečně samostatný a schopný vyřešit své problémy sám, bez pomoci druhých. I terénní práce může mít negativa. Její nevýhodou se zdá být formálnost, kterou lze lehce narušit. Jednak klientem, do jehož nestrojeného života zavítá jako host sociální pracovník, ale i sociálním pracovníkem, který může snadno polevit v profesionálním vztahu (Urban, 2015).

### ***1.6.2 Komunitní sociální práce***

Dle Matouška a kol. (2013a) si komunitní sociální práce zakládá na zrealizování akcí místního společenství, jejichž cílem je nejen uskutečnění a naplnění potřeby, ale i vyřešení místního problému. Tuto potřebu či tento problém sociální pracovník rozebírá, připravuje proces, iniciuje a propaguje akce, koordinuje a dohlíží na činnost členů a v závěru valorizuje její účinky. Podrobněji byla popsána v kapitole 1.3.3 Sociální práce se skupinou a komunitou.

### ***1.6.3 Resocializace v sociální práci***

Dle Bočákové et al. (2016) je resocializace v sociální práci velmi užitečná, ale i efektivní pro romskou problematiku, neboť je založena na společné práci sociálního pracovníka s klientem, kdy se snaží o znovuuvedení nebo znovuzачlenění klienta do společnosti.

## ***1.7 Město Týn nad Vltavou a mikroregion Vltavotýnsko***

V jihočeském městě Týn nad Vltavou žije necelých 8 tisíc obyvatel. Považuje se za jedno z nejstarších sídel na jihu Čech, přičemž první zmínky o něm sahají až do 11. století. Ročně město navštíví velké množství turistů nejen kvůli kulturním zážitkům, ale i kvůli rekreaci, která je zpříjemněna množstvím turistických a cyklistických tras. Týn nad Vltavou čítá dalších 6 přidružených obcí –

Hněvkovice na levém břehu, Koloděje nad Lužnicí, Netěchovice, Nuzice, Předčice a Vesce (Týn nad Vltavou, © 2020).

Vltavotýnský mikroregion se skládá ze 14 obcí: Bečice, Čenkov u Bechyně, Dobšice, Dolní Bukovsko, Dražíč, Hartmanice, Horní Kněžeklady, Hosty, Chrást'any, Modrá Hůrka, Temelín, Týn nad Vltavou, Všemyslice a Žimutice. Obce se společně se podílí na různých akcích pro širokou veřejnost, ať se jedná o kulturní, gastronomické či sportovní zážitky. Zájemci si mohou zakoupit i různé regionální produkty (Mikroregion Vltavotýnsko, © 2020).

Z historického hlediska je Týn nad Vltavou rodným městem významného spisovatele 19. století, Antonína Jaroslava Puchmajera. Tento autor jako vůbec první popsal romštinu, konkrétně její český dialekt, v knize *Romáři Čib, to je: gramatika a slovník cikánštiny včetně několika bajek v téže. K tomu jako příloha Hantárka neboli česká řeč zlodějů*. Na jeho práci později navázal Josef Ješina, romista a autor prvního česko-romského slovníku (Boháčová, 2017).

### **1.7.1 Sociální služby**

Dle §3 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách lze za sociální službu považovat činnost či soustavu činností, podle nichž se zajišťuje pomoc a podpora osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení neboli sociální exkluze.

Další charakteristiku sociálních služeb můžeme chápat z užšího a širšího pojetí. Užší pojetí sociálních služeb spočívá ve službách vykonávaných, garantovaných a regulovaných státem, směřovaných k udržení a získání lidské soběstačnosti a důstojnosti, navíc zabraňujícím sociální exkluzi a směřujícím k sociální integraci. V širším pojetí za sociální služby považujeme takové služby, které jsou poskytované veřejnosti státem (Bicková et al., 2011).

Dle §32 zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, zahrnují sociální služby:

- sociální poradenství
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Co se týče forem poskytování sociálních služeb dle §33 téhož zákona, jedná se o služby:

- pobytové
- ambulantní
- terénní

Týn nad Vltavou zprostředkovává mnoho sociálních služeb skrze níže uvedené organizace:

- a) Domov sv. Anežky, o.p.s.
- b) Farní charita Týn nad Vltavou
- c) Ledax, o.p.s.
- d) Komunitní centrum sounáležitosti (Vltavotýnska)
- e) Prevent 99, z.ú. – Jihočeský steerwork prevent
- f) Rybka, o.p.s.
- g) Městský úřad Týn nad Vltavou
- h) Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Týn nad Vltavou

### **Domov sv. Anežky, o.p.s.**

Domov sv. Anežky, o. p. s. je instituce určená pro klienty s tělesným postižením, s mentálním (lehkým a středně těžkým) postižením, s kombinovaným postižením či jiným zdravotním postižením, ale i klientům s chronickým duševním onemocněním (v remisi). Dle MAS Vltava, z.s. (© 2020) jsou zde poskytovány sociální služby:

- **sociální rehabilitace**
- **sociálně terapeutické dílny**
- **podpora samostatného bydlení.**

### **Farní charita Týn nad Vltavou**

Dle Charity České republiky (© 2020) realizuje Farní charita Týn nad Vltavou několik sociálních služeb, ale i projektů jako:

- **Pečovatelská služba** se snaží pomoci seniorům a zdravotně postiženým v jejich přirozeném prostředí, zejména podporou uživatele v rozvoji schopností, samostatnosti v péči o sebe sama i domácnost. Mimo jiné se snaží o důstojné stárnutí uživatele a jeho zapojení do běžného života.
- **Občanská poradna** zastává sociální službu **odborného sociálního poradenství**. Pokud se člověk v krizi ocitne v nepříznivé životní situaci, může navštívit občanskou poradnu, která nabízí bezplatnou, diskrétní a nestrannou pomoc a podporu. Mimo jiné poskytuje i ucelený přehled o právech a povinnostech klienta, poskytuje informace (telefonní čísla, nárok klienta na sociální dávky aj.), ale i rady a pomoc při vyplňování formulářů.
- **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Bongo** vykonává, jak již z názvu vyplývá, sociální službu **nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**. Tato služba je určena dětem a mládeži od 10 do 26 let v nejtěžším období jejich života – v dospívání. NZDM usiluje o sociální začlenění svých uživatelů, a to zejména v jejich nepříznivé sociální situaci, kterou se společnými silami snaží řešit. Sociální pracovníci poskytují svým uživatelům plnou podporu a odbornou



pomoc a snaží se utvářet takové podmínky, díky nimž předchází sociálnímu vyloučení.

- Projekt **SOS Rodina** poskytuje rodinám s dětmi, které spolupracují s OSPOD a nachází se v ohrožení, ucelenou pomoc jak v jejich bydlišti, tak i v rodině, kterou se snaží zachovat.
- Projekt **Senior ŠANCE** si klade za cíl pravidelné setkávání seniorů, zůstat aktivní (díky cvičení, výletům či vycházkám), seberealizovat se (díky akcím a besedám) a vzdělávání (formou trénování paměti či výukou cizích jazyků).

### **Ledax, o.p.s**

Ledax, o. p. s. nabízí své služby především seniorům a osobám se zdravotním postižením či osobám s nezbytnou potřebou čtyřicetihodinové péče. Dle MAS Vltava, z.s (© 2020) uskutečňuje následující sociální služby:

- **pečovatelská služba**
- **osobní asistence**
- **terénní odlehčovací služba**

### **Komunitní centrum sounáležitosti (Vltavotýnska)**

Tento projekt byl zrealizován v roce 2020, klade si za cíl rozvinout spolupráci mezi občany Týna nad Vltavou i jeho okolím, tzn. Vltavotýnska, skrze komunitní práci. Smyslem komunitního centra je aktivizace komunity a zprostředkování setkávání jejích členů prostřednictvím různých aktivit (sociálních, vzdělávacích, kulturních aj.), a tím i zlepšit sociální situaci jak jednotlivce, tak i komunity, jakožto prevenci sociálního vyloučení (MAS Vltava, z.s., © 2020).

## **Prevent 99, z.ú. – Jihočeský streetwork Prevent**

**Terénní program** zajišťuje Prevent 99 z. ú. pro Týn nad Vltavou a okolí. Jedná se o terénní sociální službu určenou osobám od 15 let, jež ohrožené závislostí nebo už závislé na návykových či psychotropních látkách jsou, ale i ženám poskytujícím placené sexuální služby. Sociální pracovníci vyměňují injekce, čímž zabraňují výskytu případných nemocí, poskytují testování (např. na žloutenku typu B, C, ale i HIV či syfilis), mohou klientovi zprostředkovat detoxifikaci a léčbu závislosti, ale i posloužit klientovi jako poradce či jako asistent (např. doprovod k lékaři či na úřady, popř. při hledání práce nebo ubytování atd.). Nejen jedinec potřebuje pomoci se svou závislostí, ale i jeho okolí je značně závislostí poznamenáno, což si Prevent 99 z. ú. moc dobře uvědomuje, a jejich služby jsou proto provázané i s okolím závislého. Prevent 99 z. ú. nabízí i ambulantní služby Kontaktního centra a Adiktologické poradny v Českých Budějovicích (MAS Vltava, z.s., © 2020).

## **Rybka, o.p.s.**

Azylové domy pro rodiny s dětmi se nachází na dvou místech – v Husinci a ve Studené. Poskytují sociální služby na přechodnou dobu rodinám, které se ocitly v tíživé či krizové životní situaci, nemají kde bydlet, a tím pádem jim hrozí sociální exkluze. Rybka, o. p. s. se nezaměřuje jen na rodiny či matky s dětmi, ale i etnické menšiny, oběti domácího násilí a osoby bez přístřeší. Společnými silami se snaží najít východisko z jejich nežádoucí situace, najít vhodné bydlení, zajistit finanční stránku či najít si vhodnou práci. Sociální pracovníci nabízí i právní pomoc, nicméně stále se snaží klienta motivovat a zplnomocňovat, vést ho k samostatnosti a podporovat ho při utváření, navazování či obnovování (zdravých) vztahů (Rybka, © 2020).

## **Městský úřad Týn nad Vltavou**

Odbor sociálních věcí zajišťuje činnosti jako sociálně právní ochranu dětí či náhradní rodinnou péči. Sociální pracovnice jsou zde rozděleny podle výkonu svých činností, tzn. na kurátorku pro děti a mládež, sociální kurátorku, sociální pracovníci obce,

veřejnou opatrovnici a romskou a protidrogovou poradkyni a pracovníci, která vyřizuje žádosti do domu s pečovatelskou službou (*Týn nad Vltavou*, © 2020).

Podrobněji bych rozepsala činnost vedoucí odboru sociálních věcí, která nejenže dohlíží, řídí a je odpovědná za celý odbor, ale je i romskou a protidrogovou poradkyní, což mne, vzhledem k tématu bakalářské práce, velmi zajímá. Náplní práce romské a protidrogové poradkyně je:

- zrealizování komunikace mezi městem, městským úřadem a romskou komunitou
- zajišťování prevence na úseku psychotropních látek (především ve vztahu k mládeži)
- kooperace se školskými zařízeními a dalšími institucemi, jež se zabývají problematikou drog (*Týn nad Vltavou*, © 2020)

V rámci další náplně své práce vyřizuje žádosti do domovů s pečovatelskou službou. Dále jako sociální kurátorka:

- zajišťuje pomoc občanům, proti kterým je vedeno trestní řízení
- zprostředkovává poradenství pro propuštění z výkonu trestu směřující k sociální rehabilitaci
- spolupracuje s vězeňskými službami a probační a mediační službou ohledně podmíněného propuštění klientů z výkonu trestu
- opatřuje pomoc a poradenství nepřizpůsobivým občanům
- zabezpečuje sociální práci s cizinci i menšinami (*Týn nad Vltavou*, © 2020)

### **Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Týn nad Vltavou**

Úřad práce ČR se řídí zákonem č. 73/2011 Sb., o ÚP ČR a změně souvisejících zákonů. Klienti sem zejména docházejí, když potřebují poradit nebo pomoci se zprostředkováním zaměstnání či se domáhají státní sociální podpory, dávek v hmotné nouzi nebo příspěvku na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením (MAS Vltava, z.s., © 2020).

### **1.7.2 Sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou**

Ve výše uvedených kapitolách a podkapitolách bakalářské práce jsme posoudili příslušníky romské menšiny, zhodnotili, jakými způsoby s nimi sociální pracovníci dokáží co nejlépe navázat kontakt a započít spolupráci, a v neposlední řadě jsme zmínili organizace a nabídku jejich sociálních služeb v Týně nad Vltavou.

V nynější podkapitole se budeme podrobněji a konkrétněji zabývat činností sociálních pracovníků s Romy. Předem bych ráda zmínila, že všechny níže uvedené organizace a jejich nabídka sociálních služeb spolu kooperují a snaží se o komplexní blaho klienta, rodiny, skupiny i komunity.

Dle mé reflexe Romové nejčastěji využívají služeb:

- **Farní charity Týn nad Vltavou**
- **Městského úřadu Týn nad Vltavou**
- **Úřadu práce ČR – Kontaktního pracoviště Týn nad Vltavou**

Romové obvykle docházejí do občanské poradny Farní charity Týn nad Vltavou, v níž využívají jak základního, tak odborného sociálního poradenství, zejména v následujících okruzích:

- pracovně-právní a majetkové vztahy
- nalezení východiska z dluhů (exekuce, insolvence, rodinný rozpočet aj.) – bezplatná konzultace s právníkem
- podání návrhu na povolení oddlužení (díky akreditaci OP)
- nárok na sociální dávky
- bydlení a vztahy (rodinné, sousedské, mezilidské)
- pomoc se sepisováním formulářů či žádostí
- nabývání přímé potravinové i materiální pomoci – ovšem za určitých výjimečných podmínek, jako např. pokud se jednatlivec nebo rodina dostane do velice vážné nouzové situace (*Charita Česká republika, © 2020*).

Romské děti jsou častými klienty i v NZDM Bongo, které představuje dětem a dospívajícím bezpečné místo, kde mohou efektivně a aktivně trávit volný čas. Navíc, jak již bylo výše řečeno, se mohou sociálním pracovníkům svěřit se svými strastmi a problémy, které je zrovna tíží a nevědí si s nimi rady. Sociální pracovník se poté snaží společně s dítětem/mladistvým nalézt adekvátní řešení. Mezi nejčastější oblasti nepříznivé sociální situace patří:

- konfliktní společenské situace – záškoláctví, útky z domova, zneužívání návykových látek, narušené vztahy (rodinné, partnerské, vrstevnické), výchovné problémy, domácí násilí, pohlavní zneužívání, vyhrazený životní styl, sebepoškozování, násilné projevy, šikana, vandalismus, kriminalita, rasismus
- nepříjemné a nenadálé životní situace – starosti spojené s volbou školy či povolání, nezvládání školy, závislost rodičů či blízkých, partnerské problémy, sexualita, neplánované těhotenství, nedostatek financí, dluhová problematika, rozpad vlastních partnerských vztahů, ale i rodiny – rozvody aj.
- restriktivní životní podmínky – neschopnost adaptace, potíže s navazováním důvěry a vztahů k druhým (i vrstevníkům), pocit osamělosti, snaha začlenit se mezi vrstevníky, neefektivní trávení volného času, nerealizovatelné zapojení se do pracovního procesu, nerespektování autorit, neaplikovatelnost obvyklých organizovaných aktivit i činností (*Charita Česká republika, © 2020*)

Na Městském úřadu Týn nad Vltavou navštěvují Romové především Odbor sociálních věcí. Komunikují nejčastěji s romskou a protidrogovou poradkyní (viz výše), která obdobně jako Farní charita Týn nad Vltavou zřizuje pomoc a poradenství nebo je odkazuje na další instituce pomoci aj. Pokud mají mladiství problémy s drogami, nejprve se o celou problematiku začne zajímat školské zařízení, které informuje protidrogovou poradkyni, která započne šetření a s rodinou začne kooperovat na vhodném řešení. Poradenství využívají i občané, proti nimž je vedeno trestní řízení, a nebo propuštění z výkonu trestu snažící se o rehabilitaci. Na Městský úřad docházejí i v případě zanedbávání svých dětí, zanedbávání povinné školní docházky či jiných výchovných problémech. A v neposlední řadě v případě rozvodu a svěření dítěte do péče (*Týn nad Vltavou, © 2020*).

Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Týn nad Vltavou představuje pro Romy, řekla bych, nejdůležitější instituci pomoci, neboť nabízí zprostředkování zaměstnání, ale především vyplácení dávek (hmotné nouze, státní sociální podpory, příspěvku na péči, pro osoby se zdravotním postižením). Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální práce na ÚP vymezena výhradně na výkon sociálního šetření prováděného v rámci řízení o příspěvku na péči a je zapotřebí vycházet z ustanovení § 2 odst. 1, z něhož dedukujeme povinnost sociálních pracovníků ÚP poskytovat základní sociální poradenství. Též ustanovení § 109 téhož zákona formuluje činnosti, které vykonává sociální pracovník. Jedná se např. o výkon sociálního šetření, zajištění agendy, včetně řešení sociálně-právních problémů v zařízeních poskytující služby sociální péče, sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťování potřeby obyvatel obce a kraje a koordinaci nabídky sociálních služeb.

Okrajově poté užívají i služby:

- **Preventu 99, z.ú. – Jihočeský streetwork Prevent**
- **Rybky, o.p.s.**
- **Komunitního centra sounáležitost (Vltavotýska)**

## **2 Výzkumná část**

V následující kapitole se budeme věnovat vymezení cíle a výzkumné otázky bakalářské práce.

### ***2.1 Cíl bakalářské práce***

Cílem bakalářské práce je zjistit aktuální provádění sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou.

### ***2.2 Výzkumné otázky***

VO1: Jakých metod a technik využívají sociální pracovníci při práci s romskou minoritou?

### **3 Metodika**

V nynější kapitole se budeme podrobněji věnovat popisu realizovaného výzkumného šetření.

#### ***3.1 Metodika a technika sběru dat***

Bakalářská práce je zpracována kvalitativní výzkumnou strategií, která je dle Bauma a kol. (2014) chápána především ze subjektivního hlediska, a jejíž význam tkví ve zkoumaných tématech, která vyvstávají od lidí žijících či pracujících v určitém prostředí.

Jako kvalitativní metodu jsem zvolila dotazování, specifičtěji osobní dotazování, neboť je založeno na osobním kontaktu. Za nejvhodnější techniku jsem přitom považuji polostrukturovaný rozhovor vzhledem k flexibilitě, nenucenosti a autenticitě. Tento typ interviewu je řízen jen částečně pomocí návodu, ale navíc se tazatel smí doptávat, zaměřovat sled otázek, popřípadě je zcela vynechat či klást jiné (Hendl, 2016). Každý provedený polostrukturovaný rozhovor obsahoval sedmnáct připravených standardizovaných otázek (viz. Příloha č. 1), avšak v případě potřeby bylo možné se doptat a upřesnit některé informace, čehož jsem v průběhu rozhovoru využila. Při rozhovoru jsem též dbala na velmi důležitou metodu pozorování, zejména sledování emocí a řeči těla. Každý tento rozhovor trval přibližně 25-40 minut.

#### ***3.2 Charakteristika výzkumného souboru***

Za výběrový soubor pokládám jednotlivá pracoviště poskytující sociální služby v Týně nad Vltavou, jež jsou nejčastěji v hledáčku romské minority. Vzhledem k tomu, že se jedná o relativně malý počet organizací, není tudíž efektivní realizovat speciální výběr, rozhodla jsem se proto pro úplný výběr.



### ***3.3 Etika výzkumu***

Dle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů ctím právo každého jedince na ochranu jeho soukromí, včetně práv a povinností při zpracování osobních informací. Z tohoto důvodu jsem před začátkem každého rozhovoru prošla práva sociálních pracovníků a má práva, jakožto výzkumníka. Sociální pracovníci tento souhlas stvrdily ústním souhlasem, jenž je nahraný na diktafon.

### ***3.4 Realizace výzkumu***

Výzkum byl zrealizován během měsíce března 2021. S informantkami (sociálními pracovníci) jsem se předem domluvila prostřednictvím e-mailové korespondence na realizaci rozhovorů. Některé rozhovory jsem uskutečnila i v rámci své odborné praxe na pracovištích. Rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon do aplikace Diktafon a později jsem je doslovně přepsala za účelem zpracování dat. Osobně vlastním přepis těchto rozhovorů a mám je uloženy v osobním archivu.

### ***3.5 Zpracování dat***

Získaná data byla zpracována prostřednictvím otevřeného kódování (Hendl, 2016), jež je popisováno jako průnik daty, ve kterých se odhalují kritická místa a pomocí kódů nalézáme určitá témata vztahující se k nově zrozeným myšlenkám. Na základě takto získaných dat jsem zanalyzovala a zformovala kategorie dle významu a obsahově stejného prvku. Dle Švaříčka a kol. (2014) je tato technika aplikována synchronizací se zakotvenou teorií, právě díky její jednoduchosti a účinnosti na pomezí kvalitativních výzkumů. Jednala jsem dle následujících kroků – nejprve jsem si při analýze dat zhotovila kódy, jak jsem již popsala výše a později se tyto kódy seskupily do jednotlivých kategorií díky tzv. kategorizaci (Gulová a kol., 2013). Jednotlivé kategorie byly zpracovány do tabulek a obrázků, které jsou prezentovány ve výsledcích výzkumu.

## 4 Výsledky výzkumu

V této kapitole prezentujeme výsledky výzkumného šetření, které probíhalo v níže zmíněných organizacích se sociálními pracovníci.

Výsledky výzkumu uvádím v tabulkách, obrázcích a slovních komentářích.

### Soupis kategorií

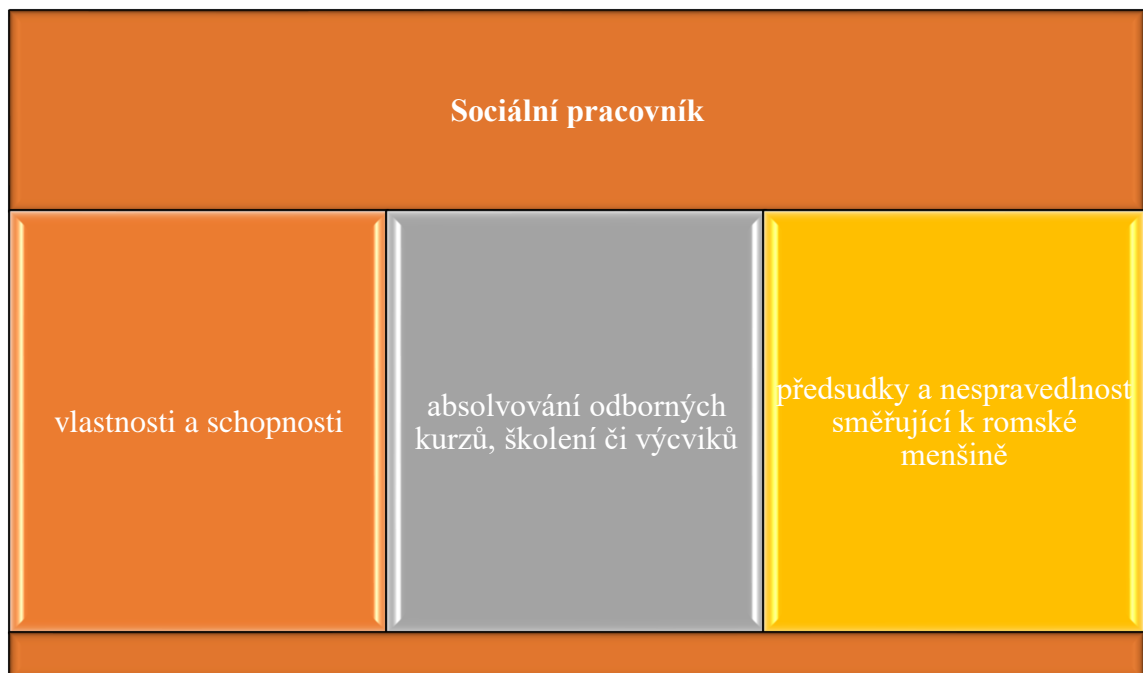
Kategorie č. I: Základní informace o výzkumném souboru

Viz. Tabulka č. 1 – Základní informace

Kategorie č. II: Sociální pracovník

Tuto kategorii jsem rozdělila na další 3 podkategorie.

### Tabulka č. 2 – Sociální pracovník



Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

Kategorie č. III: Sociální práce s romskou minoritou

Nynější kategorie v sobě skrývá další 4 podkategorie.

**Tabulka č. 3 - Sociální práce s romskou minoritou**

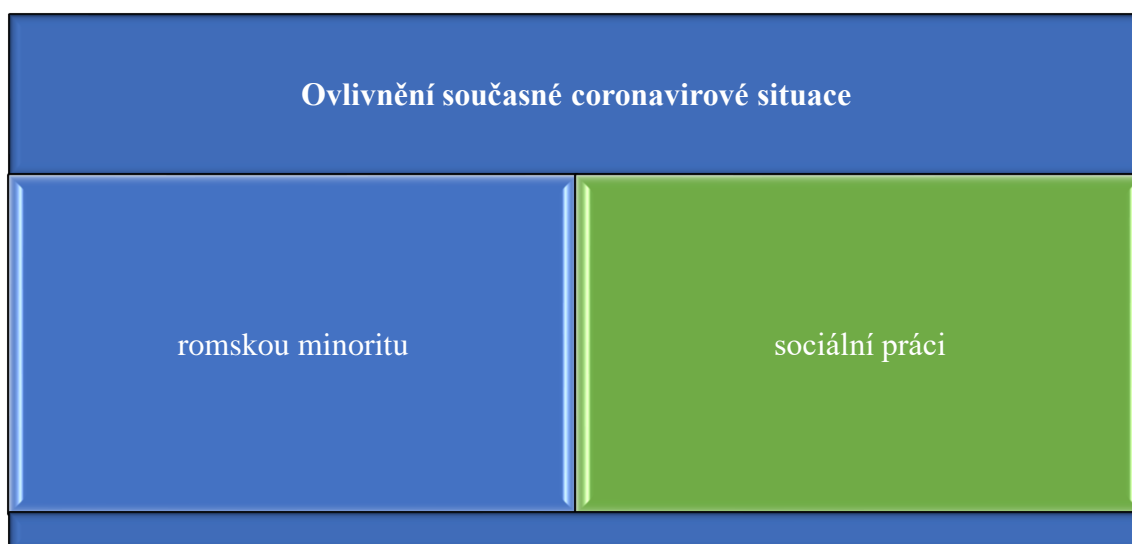


Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

Kategorie č. IV: Ovlivnění současné coronavirové situace

Předposlední kategorie je rozdělená na 2 níže uvedené podkategorie.

**Tabulka č. 4 - Ovlivnění současné coronavirové situace**



Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

Kategorie č. V: Provázanost sociálních služeb s dalšími organizacemi

## Kategorie č. I: Základní informace o výzkumném souboru

Tabulka č. 1 – Základní informace

Informantka	Organizace	Délka praxe v sociální oblasti	Délka praxe v organizaci
Informantka č. 1	Farní charita Týn nad Vltavou	25 let	3 roky
Informantka č. 2	Farní charita Týn nad Vltavou	13 let	6 let
Informantka č. 3	Farní charita Týn nad Vltavou	18 let	17 let
Informantka č. 4	Farní charita Týn nad Vltavou	1 rok a 8 měsíců	1 rok a 8 měsíců
Informantka č. 5	Farní charita Týn nad Vltavou	9 měsíců	9 měsíců
Informantka č. 6	Město Týn nad Vltavou	15 let	12 let
Informantka č. 7	Město Týn nad Vltavou	16 let	16 let
Informantka č. 8	Úřad práce ČR	16 let	9 let
Informantka č. 9	Úřad práce ČR	21 let	8 let
Informantka č. 10	Úřad práce ČR	10 let	5 let
Informantka č. 11	Úřad práce ČR	4 roky	1 rok
Informantka č. 12	Komunitní centrum sounáležitosti (Vltavotýnska)	5 let	1 rok

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

V tabulce č. 1 prezentuji výsledky první kategorie, kterou jsem definovala jako Základní údaje. V tabulce můžeme spatřit 12 informantek. Všechny informantky, respektive sociální pracovnice, byly pouze ženy, které se v rámci své profese věnují romské minoritě. I zde můžeme spatřit převahu žen v oblasti sociální práce. Ve výzkumu jsem se nezabývala dosaženým stupněm vzdělání, neboť vystudované bakalářské či magisterské studium zastávala každá z informantek. Vzhledem k zavázání se anonymity sociálních pracovníků záměrně neuvádím náplň jejich práce, nicméně níže alespoň uvedu pracovní pozice, s nimiž jsem se setkala a seznámila.

Z tabulky můžeme vyčíst, že sociální pracovnice poskytly rozhovor ze 4 různých organizací, tzn.:

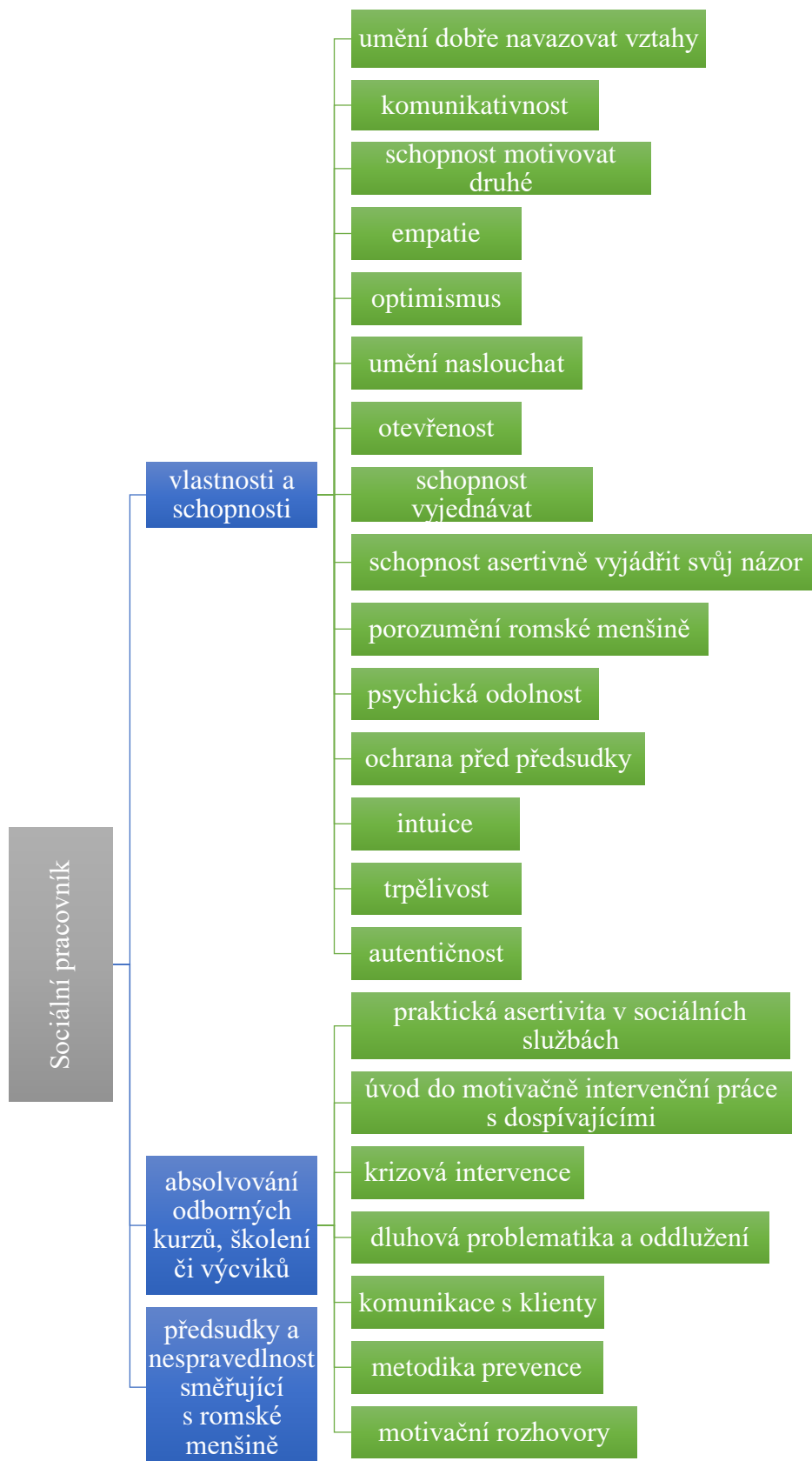
- Farní charity Týn nad Vltavou
- Města Týn nad Vltavou (Městského úřadu Týn nad Vltavou)
- Úřadu práce ČR, který má krajskou pobočku v Českých Budějovicích, konkrétně detašované pracoviště Týn nad Vltavou
- Komunitní centrum sounáležitosti (Vltavotýnska).

Když se pozorněji seznámíme s tabulkou, zjistíme, že 5 sociálních pracovníků (informantky č. 1-5) poskytlo rozhovory z Farní charity Týn nad Vltavou, konkrétněji: vedoucí služeb a projektů sociální prevence, 2 pracovnice v přímé péči NZDM Bongo, sociální pracovnice OP, sociální pracovnice projektu SOS Rodina. Poté 2 sociální pracovnice (informantky č. 6-7) z Města Týn nad Vltavou, Městského úřadu Týn nad Vltavou, konkrétněji Odboru sociálních věcí (OSV), kde jsem se po důkladném zvážení a absolvování své praxe rozhodla zrealizovat rozhovory s vedoucí odboru (jež jak mám uvedeno i v teoretické části, je mimo jiné i romskou a protidrogovou poradkyní) a sociální pracovnící, která je kurátorem pro děti a mládež. Jsem si vědoma, že sociálních pracovníků je zde více (celkem 6), ovšem záležitosti OSPODu představují v Týně nad Vltavou s romskou minoritou tak zanedbatelnou část klientů, že nebylo potřeba oslovit další sociální pracovnice. Jako další v pořadí se nacházejí 4 sociální pracovnice (informantky č. 8-11) z Úřadu práce, konkrétněji vedoucí kontaktního pracoviště, ověřovatelky dávek SSP a HN a další sociální pracovnice. Informantka č. 12 byla sociální pracovnice Komunitního centra sounáležitosti (Vltavotýnska), která poskytuje sociální poradenství.

Co se týče praxe v sociální oblasti či přímo délky působení v dané organizaci, můžeme zde nalézt a spatřit značné rozdíly. Informantka č. 1 má nejdelší praxi ze všech dotázaných, celkem působí v sociální oblasti 25 let, ovšem v organizaci Farní charity Týn nad Vltavou 3 roky. Přes 21 let v sociální oblasti je i informantka č. 9, která momentálně vykonává svou práci již 8 let na ÚP. Informantka č. 3 se také dlouhodobě angažuje v sociální oblasti – celkem 18 let a taktéž má zcela nejdelší praxi ze všech informantek v dané organizace Farní charity Týn nad Vltavou – 17 let. Stejně dlouhou dobu 16 let se v sociální oblasti realizují informantka č. 7 a informantka č. 8. Dokonce se u informantky č. 7 jedná o její stejně dlouhou praxi na Odboru sociálních věcí Městského úřadu Týn nad Vltavou, tzn. taktéž 16 let. Oproti tomu informantka č. 8 pracuje na ÚP 9 let. Informantka č. 6 se pracuje v sociální oblasti 15 let a na Městském úřadě Týn nad Vltavou již 12 let. Též i informantka č. 2 se dlouhodobě působí v sociální oblasti, neboť její praxe trvá již 13 let, z toho 6 let vykonává svou profesi ve Farní charitě Týn nad Vltavou. O něco kratší praxi v sociální oblasti - 10 let - má informantka č. 10, z čehož polovinu strávila na svém nynějším pracovišti ÚP. Nyní se dostáváme k mladším sociálním pracovnícím, neboť informantka č. 12 se realizuje 5 let v sociální oblasti, z toho rok v Komunitním centru sounáležitosti (Vltavotýnska). O rok méně působí v sociální oblasti informantka č. 11, přičemž rok pracuje na ÚP. A na závěr informantka č. 4 a informantka č. 5 mají nejkratší praxi ze všech - 20 měsíců a 9 měsíců, kterou vykonávají na svém prvním pracovišti pod záštitou Farní charity Týn nad Vltavou.

## **Kategorie č. II: Sociální pracovník**

Tato kategorie vznikla na základě vícero položených otázek, které se zabývaly sociálním pracovníkem jako takovým. Následně jsem z ní vytvořila další 3 podkategorie, jejichž kódy můžeme spatřit na obrázku č. 1.



**Obrázek č. 1 - Sociální pracovník**

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021



## **Vlastnosti a schopnosti**

Nejčastější opakované odpovědi jsem zaznamenala zejména u umění dobře navazovat vztahy a asertivně vyjednávat, mít schopnost empatie, být optimistou a otevřený, umět naslouchat a především být trpělivý. Nesmíme však opomenout velmi důležitý faktor - porozumění romské menšině.

Zde bych ještě rozebrala kód komunikativnost, kdy je velmi důležité nezapomínat na pravidla slušného chování, ale také se správně srozumitelně vyjadřovat, především pokud chceme vyjádřit svůj názor, je vhodné využívat asertivních technik. Kód ochrana před předsudky jsem takto nazvala zejména proto, že pro sociálního pracovníka je nezbytné se od těchto věcí naprosto oprostit, nicméně stejně tak důležité je rozpoznat je a umět s nimi pracovat.

Informantka č. 4 dodává: *„Pracovník by měl umět bavit, být pozitivní, projevovat opravdový zájem.“* Její slova jen lehce doplňuje spolupracovnice – informantka č. 5: *„Ale za mě i svým způsobem být zábavný, bavič (ale s hranicema), být prostě pozitivní a nabitý životem.“* Celou kategorii uzavřu dle zhodnocení informantka č. 1: *„Tyto a další dovednosti a schopnosti by měl mít každý sociální pracovník. Nemyslím si, že by sociální pracovník, co pracuje s Romy, měl mít jiné.“*

## **Absolvování odborných kurzů, školení či výcviků**

Co se týče této kategorie, všechny informantky (sociální pracovnice) se, jak jim ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mají povinnost (celoživotně) vzdělávat, účastnit se i pravidelných kurzů v rozsahu nejméně 24 hod/rok. Jmenovitě si informantky vzpomněly na kurzy a výcviky, jež jsem zakódovala a uvedla do obrázku č. 2.

Informantka č. 5 z Farní charity Týn nad Vltavou, která se zúčastnila kurzu nesoucího název „Úvod do motivačně intervenční práce s dospívajícími“, reflektovala tento kurz jako neúčinný pro sociální pracovníky, spíše zaměřený pro rodiče. Oproti tomu velmi pozitivně i pro svůj vlastní seberozvoj zhodnotila informantka č. 4 kurz krizové intervence, který v rámci své praxe, též ve Farní charitě Týn nad Vltavou, velmi často zužitkuje. Informantka č. 3 (též sociální pracovnice

Farní charity Týn nad Vltavou) vyzdvihla při práci se svými klienty kurzy dluhové problematiky a oddlužení, jichž se během let zúčastnila. Taktéž tato informantka zmínila, že při své práci využívá poznatků z kurzů zaměřených na motivační rozhovory, ovšem zároveň dodala, že nemůže posoudit, zda je tyto motivační rozhovory možno ve větší míře použít ve vztahu k romské menšině. Nejvíce kurzů, které informantky absolvovaly, cílilo na komunikaci s klienty. Tento kód v sobě však skrývá větší rozpětí, proto jsem se rozhodla ho ještě více upřesnit, a pro jeho lepší přehlednost jsem vytvořila obrázek č. 2.

Jak můžeme vyčíst z níže uvedeného obrázku č. 2, jednalo se o kurzy zaměřené na komunikaci s agresivními klienty, nemotivovanými klienty, klienty užívajícími návykové látky (ať již vezmeme v potaz alkohol, drogy, aj.) a v neposlední řadě kurz zaměřený na komunikaci s klienty z řad romské minority. A právě zde vyvstává otázka, které z těchto kurzů byly přínosné pro práci s romskou minoritou. Překvapilo mě, že pouze informantky č. 8-10 z ÚP se tohoto kurzu účastnily. Nejčastější zaznamenanou odpovědí bylo: „*Na Romy konkrétně nemám žádný kurz.*“ Informantka č. 2 dodala: „*Abych byla upřímná - chybí mi.*“

Informantky č. 6 a 7 z Městského úřadu Týn nad Vltavou dokonce avizovaly: „*Každý rok musí každý zaměstnanec absolvovat 6 akreditovaných školení MPSV.*“



**Obrázek č. 2 Komunikace s klienty**

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

## **Předsudky a nespravedlnost směřující s romské menšině**

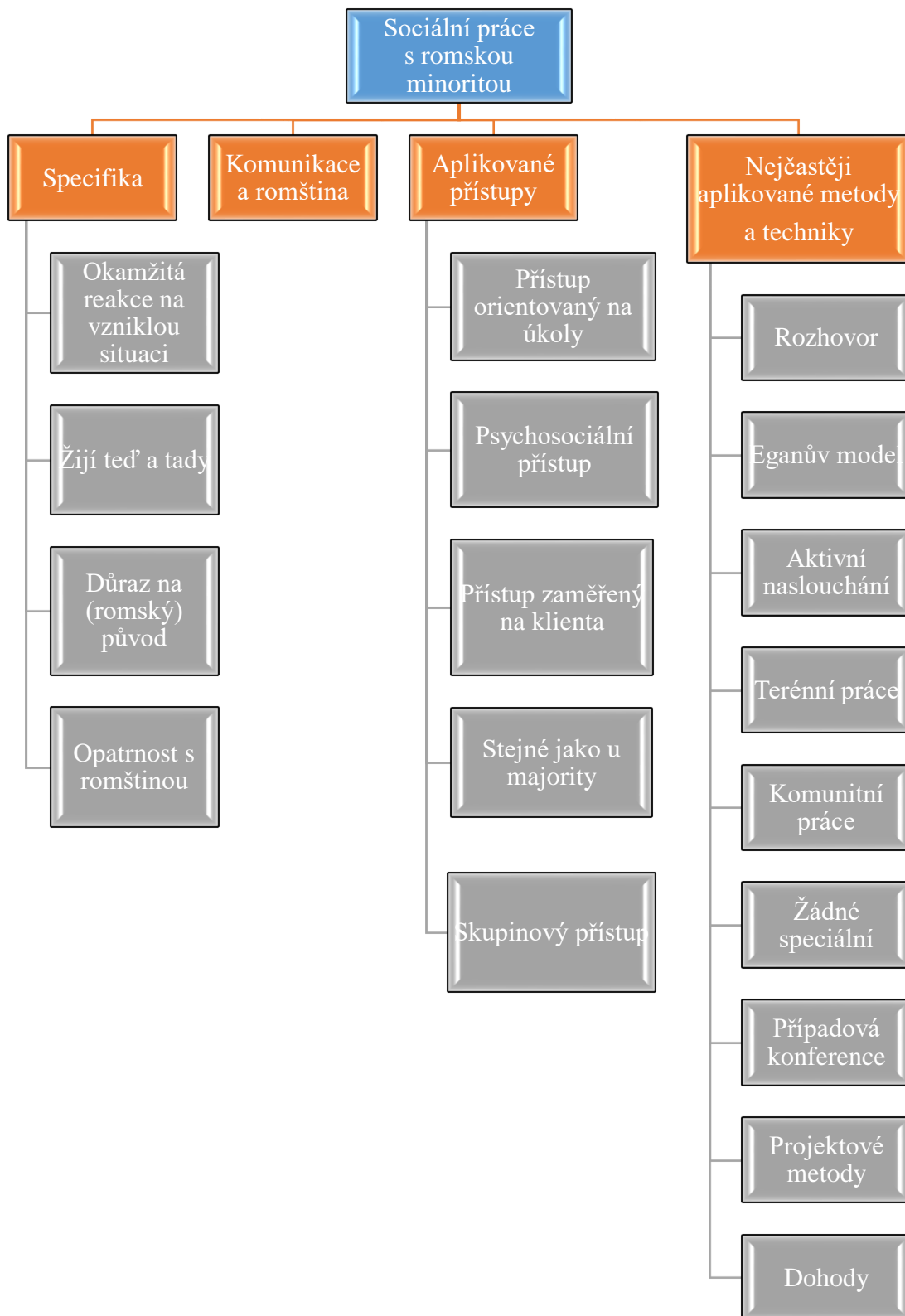
Bezmála všechny informantky sdělily, že se osobně s předsudky vůči romské menšině neselekaly, ovšem všechny do jedné se nezávisle na sobě shodly, že předsudky nejčastěji vycházejí z úst majority. Komentáře proti Romům si neodpustí, ať už se jedná o rasové zabarvení (vulgarismy na barvu pleti) či možné závisti, neboť se domnívají, že Romové získávají něco navíc, a tudíž cítí určitou nespravedlnost.

Informantka č. 2 se poněkud více otevřela: „*Takhle, já žádné předsudky nemám. Ani bych mít v mé pozici neměla. Nikdo ze sociálních pracovníků by neměl, ale víte, jak to je – těžko se jim v dnešní době můžeme zcela ubránit. Když to vezmu z praxe – v rámci šetření jsem měla navštívit jednu romskou rodinu, shodou okolností jsem jim nesla potravinovou pomoc. No a cestou jsem potkala jejich sousedku z řad majoritního zastoupení společnosti, a ta mi dala, co proto. Věty typu: „Já dře celý život a nikdo mi nic nedá a voni se válejí celý den doma, bordel dělají akorát, a co? Vy jim donesete ještě jídlo až pod čumák! Výborný tohle!“ A to jsou situace, kdy prostě nevíte. Jednak souhlasíte s tvrzením potřeby ke všem stejně, ale zároveň ta paní nebyla u nich doma, neviděla ty dětské tváře, které za nic z toho nemohou, nechápají. Mým úkolem je zajistit tyto děti bez toho, abych řešila, že se jejich rodiče chovají nepatřičně.“*

Celkový názor sociálních pracovníků byl jednoznačný – předsudky vnímají negativně a v jejich práci se jimi snaží spíše nerozptylovat, než je závažně řešit. Některé sociální pracovníce dokonce zastávají názor, že se jim Romové snaží i zneužívat ve svůj prospěch, protože si jako Romové jednoduše nevěří. Naopak ale některé sociální pracovníce se v případě podezření jak na stereotypy, tak i předsudky snaží upozorňovat a hledat vhodnější cesty. Především u dětských romských klientů je to velmi potřebné i vzhledem k jejich osobnímu růstu a rozvoji.

Pokud bychom plynule přešli k nespravedlnosti, o níž se podělily informantky, jednalo se často o neshody mezi romskou minoritou a majoritou. V případě, že bychom ještě zůstali u dětských romských klientů, převládá zde snaha přehodit odpovědnost za problémy na klienty z řad majority. Argumentují tím, že nejsou Romové. Nebo, pokud bych citovala slova informantky č. 3: „*Klienti si často stěžují, že pokud hledají byt, tak jej dostanou přislíbený po telefonu, ale při osobním jednání, až když pronajímatel zjistí, že se jedná o Romy, jej nedostanou.“*

### Kategorie č. III: Sociální práce s romskou minoritou



Obrázek č. 3 – Sociální práce s romskou minoritou

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

Třetí kategorie je nejrozšířenější ze všech, nazvala jsem ji sociální práce s romskou minoritou a prezentuji ji v obrázku č. 3. Než přejdeme k jednotlivým podkategoriím, pozastavím se nad celkovým pohledem sociálních pracovníků, kterým hodnotí svou práci s romskou minoritou.

Setkala jsem se s mnoha názory, jednak, že práce je pro ně opravdovým naplněným koníčkem a samy se aktivně zajímají o romskou menšinu, vyzdvihují jejich odlišný styl, pohled na svět, ale i kulturu a zvyky, které vyznávají a jednak, že není nikterak speciální práce romskou minoritou oproti majoritě. Velkou předností, kterou vnímají sociální pracovníci, se zdá být romská soudržnost, kdy se snaží za každou cenu udržet rodinu pohromadě, zajistit své děti a naplnit potřeby všech. K sociálním pracovnícům se chovají vždy slušně a ocení jejich pomoc. Též panovaly názory, kdy sociální pracovníci nevnímají rozdíly mezi klienty a ke každému přistupují stejným způsobem, se stejnými právy, neboť každý klient je jedinečný a stejně tak i jeho problémy. Čtvrtina sociálních pracovníků se shodla, že v romských klientech převládá temperament, ovšem i určitá vyšší dávka tvrdohlavosti, jak například podotýká informantka č. 11: *„Dle mého jsou více tvrdohlaví, takový horký povahy, takže se s nimi musí i podle toho jednat, hlavně v klidu, všechno třeba i několikrát zopakovat, zda tomu správně rozumí. A taky jsou hodně dobře informovaní, na co mají nárok a v jaké výši, taky, že ty dávky pobírají třeba dlouhodobě, tak prostře ví, takže je potřeba se nenechat zase jako utlačit jejich argumenty, ale ozbrojit se vlastními.“*

Nyní již přejdeme k představení dalších 4 podkategorií, které plynou z hlavní kategorie, jmenovitě: specifika, komunikace a romština, aplikované přístupy a nejčastěji aplikované metody a techniky.

## Specifika

Specifika sociální práce s romskou minoritou informantky dávaly dohromady velmi stěží, opět vyzdvihovaly, že se všemi jednají stejným způsobem. Informantky ale též zmínily, že si jsou vědomy romského původu svých klientů a snaží se jej i v nich podněcovat, aby byli hrdí na svůj rasový původ, na odlišnosti, které je dělají výjimečné. I z těchto důvodů realizují různé akce, které se snaží podpořit Romy. Jediné, na co upozorňují, je opatrné zacházení s romštinou. Někteří klienti romsky umí velmi dobře, jiní se natolik přizpůsobili soužití s majoritou, že ji úplně vypouštějí.

Informantka č. 1 odpověděla na mou otázku ohledně specifik při práci s romskou minoritou následovně: *„Romové zpravidla neplánují, žijí v současnosti, existuje pro ně teď a tady. To také do určité míry vysvětluje jejich impulsivnost – nepřemýšlí nad důsledky, nešetří na budoucnost, neplánují peníze na měsíc, nekontrolují emoce. Pro funkční komunikaci s Romy je proto nanejvýš důležité reagovat na situace okamžitě, bezprostředně poté, co nastanou.“*

## Komunikace a romština

Dle rozhovorů bylo patrné, že informantky upřednostňují při práci s klienty zejména komunikaci na rovinu, tzn. bezprostřední a otevřenou, dokonce i míní, že to klienti oceňují. Co se ovšem romštiny týče, informantky až na pár výjimek (z Farní charity Týn nad Vltavou) pokládají umět (i třeba jen základy) romského jazyka za zbytečné. Domnívají se tak proto, že romštinu od svých klientů slýchávají zcela výjimečně vzhledem k tomu, že všichni romští klienti mluví velmi dobře česky. Oproti tomu informantka č. 2 se při položení mé otázky na znalost romštiny celá rozzářila, jelikož jí tento jazyk láká a při své práci registruje romštinu při komunikaci v rodinách, do nichž dochází. S ní však vždy hovoří česky.

Co však pokládám za zajímavé, je rozhodně fakt, na něj jsem narazila v rámci své praxe v zařízení Farní charity Týn nad Vltavou, NZDM Bongo. Nyní mě v něm informantky jen upevnily. Romští klienti sice učí sociální pracovnice romsky (zejména vulgarismy), ovšem nemají rádi, když romsky mluví. Domnívají se, že jim to nepřísluší.

Informantka č. 10 se dotkla problematické oblasti: „*Problémy se občas objevují, pokud se sem přistěhují noví Romové, ale ti zde většinou dlouho nevydrží.*“

### **Aplikované přístupy**

Některé sociální pracovnice jsou zastánkyněmi pouze jednoho přístupu, jiné je naopak kombinují. Nejčastěji informantky uváděly, že s romskými klienty nevyužívají žádných speciálních přístupů, ale po konkrétnějším doptávání jsem vydedukovala, že užívají především přístup orientovaný na úkoly a psychosociální přístup. Často též demonstrovaly Rogersův přístup zaměřený na klienta, jenž vyznává především jeho individualitu. Informantky z NZDM Bongo přidávaly, že využívají individuálního přístupu tzn. přístupu zaměřeného na jednotlivého klienta, a pokud pracují s vícero klienty, využívají skupinového přístupu.

Rogersův přístup orientovaný na klienta využívají při práci s romskou minoritou informantky č. 9, 10, 11 a 12. Největší přednost tohoto přístupu spatřují v motivaci klienta, kdy ho však zároveň nechají dle jeho vlastního uvážení rozhodnout, zvolí nedirektivní postup a nijak ho nehodnotí.

Zastánkyní přístupu orientovaného na úkoly je informantka č. 1, 3, 6 a 12. Informantka č. 1 z Farní charity Týn nad Vltavou podotýká: „*...malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a lidé se více angažují v úkolech, které si sami zvolili. Sociální pracovník je tu od toho, aby pomohl klientovi rozhodnout, jaké úkoly chce plnit – co chce dělat. Předpokládá se, že klient je schopen takovou volbu udělat a že nikdo jiný, než on by ji neudělal lépe.*“

Oproti tomu informantka č. 2 využívá psychosociální přístup, kterým se snaží porozumět a pochopit fungování klienta, stejně jako jeho životní situaci.

Informantka č. 4 doplňuje, že skupinového přístupu využívají především při vzdělávacích preventivních a volnočasových aktivitách.

## Nejčastěji aplikované metody a techniky

Jak můžeme pozorovat, sociální pracovníce při své práci (s romskými klienty) využívají různých metod a technik. Nepřekvapí nás, že za nejpoužívanější techniku sociálních pracovníc pokládáme rozhovor, s nímž ruku v ruce přichází i aktivní naslouchání.

Eganův model se využívá především jako forma rozhovoru v poradnách, jak avizovala informantka č. 3, jejíž názor potvrdila i informantka č. 12. Jedná se o srozumitelný návod, jak dosáhnout efektivního rozhovoru mezi poradcem a klientem. Informantka č. 3 nastínila jeho 4 fáze:

- a. *„Současný scénář, kdy poradce zjišťuje, kde se klient nyní nachází, jaký je jeho problém a celkově zmapuje jeho problém;*
- b. *preferovaný scénář, kde klíčovou roli hraje otázka: „Kam se chce klient posunout? Kde chce klient být?“;*
- c. *akční strategie, kdy poradce spolu s klientem hledá cesty, kterými se klient může dobrat ke svému cíli; otázka zde tedy zní: „Jak se tam klient dostane?“;*
- d. *klient většinou už sám řeší svůj problém.“*

Informantka č. 1 si uvědomuje, že je pro romskou menšinu ideální terénní sociální práce, ale sama ji nevykonává. Ovšem kdo ji vykonává a ke klientům domů dochází, je informantka č. 10 a informantka č. 2., která se na vlastní oči přesvědčuje, co rodině schází, co funguje a co naopak ne. Avšak informantka č. 6 zmínila, že k pár klientům dojíždí, nicméně není v jejích silách vykonávat terénní sociální práci tak často, jak by chtěla a bylo by vhodné. Pro tyto případy se využívá právě služeb Farní charity Týn nad Vltavou, Projektu SOS Rodina, jehož smyslem je poskytnout rodinám s dětmi v evidenci OSPOD komplexní pomoc prostřednictvím terénní sociální práce v jejich přirozeném prostředí.

Další techniku využívanou pro romskou minoritu představuje komunitní práce, tzn. namotivovat, povzbudit a podpořit spoluobčany, aby se zapojili do společných činností, které je dovedou ke stanoveným cílům. Základem je ochota účastníků účastnit se setkání, dobrovolnost a sdílení informací.



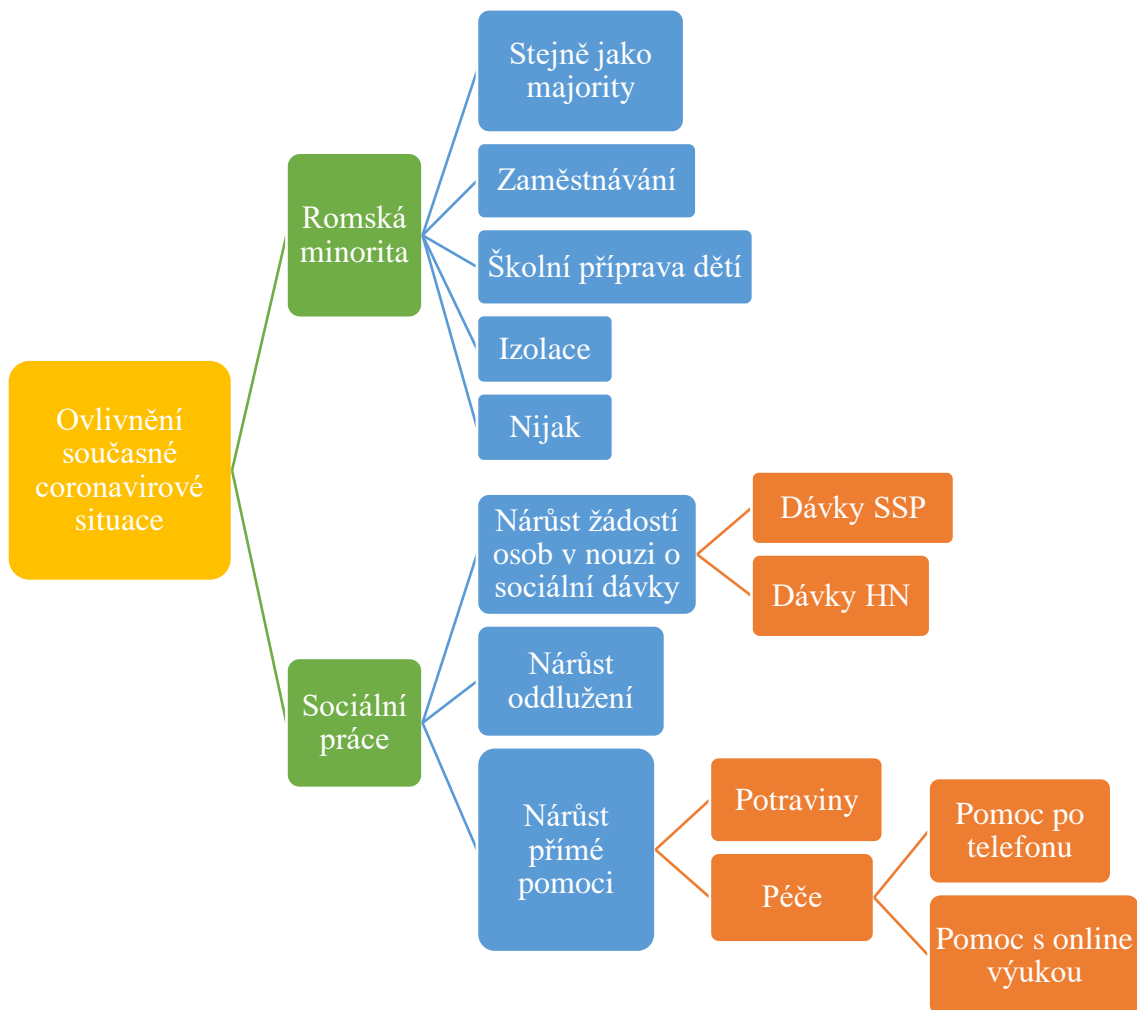
Častým zaznamenaným názorem sociálních pracovníků bylo přesvědčení, že nevykonávají s romskými klienty žádné speciální metody či techniky oproti majoritním klientům. Například se všemi (dětskými) klienty využívají informantky č. 4 a 5 skupinovou diskuzi, k níž nejčastěji dochází po skončení (preventivního, vzdělávacího aj.) programu v rámci akcí, které organizace pořádá. Klienti v rámci skupinové diskuze reflektují své pocity, uvědomění, přínosy, ponaučení atd.

Případovou konferenci při práci se svými klienty využívá pouze informantka č. 6, která k ní zaujímá následující postoj: *„Ano, je to efektivní nástroj. Nejprve se oficiálně rozešlou pozvánky na případovou konferenci. V konaný den té konference se poté všichni zainteresovaní podepíší do prezenční listiny, podpis stvrzuje povinnost k mlčenlivosti. Z valné většiny mých klientů se jedná o seskupení lidí – klient (neboli aktér), jeho/její rodiče, já jako kurátorka/svolavatelka té případovky, a pak záleží, o co se jedná – pokud se jedná o výchovné problémy (což je nejčastěji) – je povolána třídní učitelka, výchovná poradkyně té klientovy školy a facilitátor (tzn. ten, kdo dbá na správný průběh diskuze). Poté se upřesní cíle případovky a předloží se očekávané výsledky, jak já s oblibou říkávám – vyložíme karty na stůl. Představí se, co je vlastně za problém u klienta, možné i nastínění historie, pokud se klientova situace zhoršuje nebo opakuje atd. – k čemuž se všichni později vyjádří. Potom přichází část hrození, co by mohlo nastat, kdyby...jedná se např. o výchovná, vzdělávací či jiná opatření – jako soudní dohled, Diagnostické ústavy atd. A v závěru se pak vytvoří plán, individuální plán, který by měl vést ke změnám.“*

Informantky z NZDM Bongo mi rozšířily obzory, co se týče projektových metod či dohod, které uzavírají s klienty. Jmenovitě využívají Tarotovy karty a Dixit.

Se svými klienty mají sociální pracovníci uzavřeny dohody, které vnímají jako interní pravidla, např. dohodu „stop“ (pokud je klientovi cokoli nepříjemné či pro něho nepřijatelné, nemusí se o dané věci bavit) či dohodu „slepice“ (co si v organizaci řeknou, zůstane jen mezi nimi a nic nevynáší ven).

## Kategorie IV: Ovlivnění současné e situace



Obrázek č. 4 – Ovlivnění současné coronavirové situace

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

*Vysvětlivky:*

*Dávky SPP – dávky státní sociální podpory*

*Dávky HM – dávky hmotné nouze*

Do otázek, jež jsem pokládala sociálním pracovnícím, jsem zapojila i současnou situaci, neboť mě zajímalo, jak ovlivnila život Romů(m) či jak ovlivnila sociální práci, což pokládám i za podkategorie. Podrobnější rozdělení jsem zakomponovala do obrázku č. 4.

### **Romská minorita**

Zajímavé bylo zjištění, které názorově rozdělilo sociální pracovníce přesně na třetiny.

První čtveřice (informantky č. 1, 3, 6, 10) zaujímala názor, že coronavirus ovlivnil život stejně Romů(m) jako majoritě, tedy někoho více, někoho naopak méně.

Oproti tomu druhá čtveřice (informantky č. 8, 9, 11, 12) se shodla na tom, že nijak jejich život neovlivnil. *„Současná situace se jich nedotkla. Když to vezmu ze svého pohledu – neskutečně mi chybí společenský život, akce kultura, restaurace, normálně zase dýchat a žít! Vidět se s blízkými, i těmi mimo okres. A oni? Všechny blízký mají pohromadě, v jednom městě, vídají se, víceméně žijou stejným životem, jediná změna je, že když vyjdou z toho svého přirozeného prostředí, nasadí si respirátor. Jinak jsou v pohodě, děcka to samý, škola online – paráda, úkoly si udělají v Bongu, mají vystaráno. Tam se taky sejdou s většinou kámošů, takže i sociální kontakt, aspoň s těma nejbližšíma udržují, jinak mě fakt nic jiného nenapadá...“* (Informantka č. 11)

Zbývající čtveřice (informantky č. 2, 4, 5, 7) dotázaných přímo určila dané oblasti, které pokládají za nejvíce zasažené. Především se domnívají, že (romské) občany zasáhla oblast zaměstnávání, s níž úzce souvisí i nedostatek financí, které lákají a vedou k často nevýhodným půjčkám a dluhům.

S jejich názorem jsou však v rozporu všechny informantky na ÚP, dokládám dle slov informantky č. 9: *„S ohledem na to, že většina z těchto klientů je dlouhodobě nezaměstnaná, nedomnívám se, že by se jich nějak corona krize dotkla. Pokud někdo z této komunity pracoval, tak si práci udržel. Nevím o nikom z nich, kdo by přišel o příjem a dostal se do obtížné situace.“*

Informantky z Farní charity Týn nad Vltavou, které se v rámci své práce věnují dětem, neopomínají změny ve školní přípravě, kdy se děti musely naučit učit distančně, což zkomplikovalo chod mnohdy celé rodiny. Mnohé děti neměly přístup k internetu, v domácnostech nebyla elektrotechnika, která by stačila pro všechny žáky a studenty, aby se mohli připojit na výuku. Ve většině rodinách nastával i problém nedostatečného klidu na výuku, neboť je vyrušovali mladší sourozenci. Celá rodina trávila všechn svůj čas zavřená stále doma, bez možnosti cokoli podniknout, tudíž není divu, že se naprosto změnila i rodinná atmosféra. Informantky demonstrují i izolaci – nejen od okolního světa, ale i spolužáků, přátel či kamarádů, se kterými se děti nemohly (a stále nemůžou) setkávat, proto jsou děti ohroženy i sociálním vyloučením.

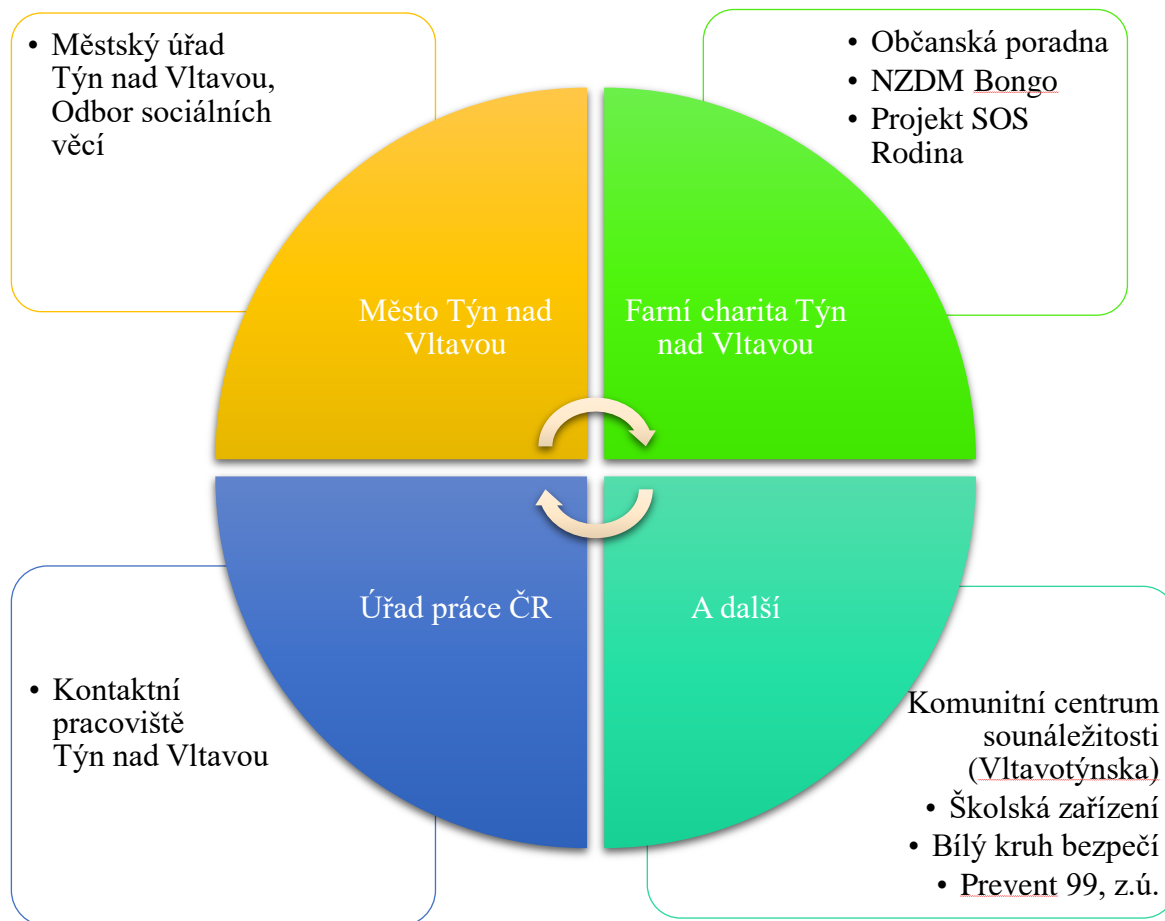
### **Sociální práce**

Sociální pracovnice z ÚP se názorově shodovaly, že jejich současnou profesní situaci coronavirus ovlivnil při nárůstu žádostí osob v nouzi o sociální dávky, především hmotnou nouzi a státní sociální příspěvek.

Sociální pracovnice z Farní charity Týn nad Vltavou míní, že postřehly mírně větší nárůst oddlužení, především tedy v OP. Informantka č.1 dokládá: „...v *Občanské poradně* došlo k nárůstu poptávky po žádostech o oddlužení a informace spojené s insolvenčí.“

Dále přidávají nárůst přímé pomoci, ať už při výdeji potravin z Potravinové banky či péči o klienty, kterou realizují pomocí telefonické komunikace, či pomoc s online výukou. Sociální pracovnice ze všech výše uvedených organizací se shodují na nárůstu podávání pomoci skrze telefonickou komunikaci.

## Kategorie č. V: Provázanost sociálních služeb s dalšími organizacemi



**Obrázek č. 5 - Provázanost sociálních služeb s dalšími organizacemi**

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021

Poslední obrázek č. 5 nám vykresluje, jak se jednotlivé organizace vzájemně prolínají. Patří mezi ně 3 hlavní organizace: Město Týn nad Vltavou, Farní charita Týn nad Vltavou a Úřad práce ČR.

Další pak organizace, s nimiž úzce spolupracují – Komunitní centrum sounáležitosti (Vltavotýnska), školská zařízení, Bílý kruh bezpečí, Prevent 99, z.ú., Rybka, atd.

## 5 Diskuze

V bakalářské práci se zabývám sociální prací zaměřenou na romské klienty v jihočeském městě Týn nad Vltavou. Konkrétněji ve výzkumné části vymezuji cíl bakalářské práce, kterým je zjistit aktuální provádění sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou. Na základě stanového cíle jsem zformulovala výzkumnou otázku – jakých metod a technik využívají sociální pracovníci při práci s romskou minoritou? Výzkum byl prováděn se 12 sociálními pracovníci ze 4 různých organizací. Při samotné realizaci výzkumu jsem aplikovala metodu kvalitativního výzkumu, kdy jsem využila techniku polostrukturovaného rozhovoru.

Nyní se budeme zabývat interpretací výsledků bakalářské práce, jež jsem nastínila výše. Výsledky jsem pro lepší přehlednost zkompletovala do tabulek a obrázků, kterými se budeme podrobněji zabývat, respektive vysvětlovat co znamenají, komparovat je s dostupnou literaturou (možnými rozpory autorů na zanalyzovanou problematiku), popř. mým očekáváním, ale také se celkově pokusím reflektovat a shrnout silné a slabé stránky celého výzkumu.

Náš výzkum obsahoval 5 kategorií, z některých vyvstaly další podkategorie.

První kategorií jsem se podrobněji již věnovala v minulé kapitole, takže nyní jen velmi stručně – zmínila jsem, že výzkumného šetření se účastnily pouze ženy, což nám potvrzuje nepsané pravidlo, kdy sociální práce je ve značné míře ženskou profesní disciplínou. Dokazuje nám to i samotná historie sociální práce, kdy hlavními propagátorkami byly především ženy: Jane Addamsová, Mary Richmondová, Alice Salomonová, Bertha Reynoldsová a z českých zástupkyň Alice Garrigue Masaryková či Marie Krakešová-Došková (Baková, 2015). Ovšem abychom úplně neopomenuli mužské protějšky, dále autorka jmenuje Arnošta Inocenta Bláhu, Paula Regluse Nevese Freireho či Joela Fishera (Baková, 2015). Domnívám se, že je potřeba nastavit v sociální práci genderovou rovnost, neboť i muži jsou přínosným aspektem, mají často jiné smýšlení a názory, kterými by ji dozajista obohatili, a to nejen při práci s klienty. Zahraniční literatura se této problematice věnuje více, např. Pease (2011) tvrdí, že ideální cesta vedoucí k rozřešení nerovnosti pohlaví v sociální práci spočívá v profeministické záruce instruující antisexistické praktiky.

Druhá kategorie nese pojmenování Sociální pracovník, kterému jsem se blíže věnovala v kapitole 1.4. Tuto kategorii jsem dále rozčlenila na další 3 podkategorie, kterými se podrobněji zabývám.

První podkategorii jsem nazvala vlastnosti a schopnosti, kterými by měl sociální pracovník (obzvláště zabývající se romskou minoritou) disponovat. Musím zhodnotit, že odpovědi mě víceméně nepřekvapily, bylo mi jasné, že takový sociální pracovník by měl disponovat všemi výše uvedenými znalostmi, schopnostmi a dovednostmi. Záleží ovšem také na tom, v jaké organizaci se nacházíme.

Druhá podkategorie je charakterizována jako absolvování odborných kurzů, školení či výcviků. Tajanovská (2018) celoživotní vzdělávání chápe jako nekončící proces, během něhož si sociální pracovníci prohlubují, doplňují vědomosti, anebo se učí úplně nové věci, dovednosti, teorie, přístupy, metody či techniky. Autorka dále uvádí, že bez toho, aniž by se v dnešní době sociální pracovník vzdělával, podnítil v sobě seberozvoj, by ani nedosáhl ve své profesi úspěchu. V rámci výzkumu mne zajímalo, zda se informantky vzdělávají i v kontextu romské menšiny. Došla jsem k závěru, že ačkoli je nabídka akreditovaných školení či kurzů celkem rozmanitá, sociální pracovnice s nimi nejsou spokojené. Často tyto kurzy spíše cílí na komunikaci s klienty, ovšem kurzu zaměřeného na komunikaci s romskou minoritou se zúčastnily pouze sociální pracovnice z ÚP. Zde se nabízí otázka: Jak mohou sociální pracovnice efektivně pracovat se svými (romskými) klienty, když nemají speciální odborné vzdělání zaměřené právě na danou cílovou skupinu? I když, jak jsme mohli spatřit z odpovědí, některé informantky měly i ambice se o této problematice blíže informovat. Je to opět na vlastním uvážení daného sociálního pracovníka, jeho seberozvoji a již zmíněných ambicích věnovat se přípravě ke svému povolání. Nicméně si stojím za tím, že základy o dané cílové skupině by měl mít nastudované každý sociální pracovník.

A poslední – třetí podkategorie se nazývá předsudky a nespravedlnost směřující k romské menšině. Zde bych se nebránila i možnému zkreslení, kdy je možné, že informantky nechtěly působit, že by se nějakých takovýchto negativních dopadů dopouštěly (i třebaže v minulosti), což by mohlo vést k tomu, že by se octly v rámci výzkumu či v mých očích jako výzkumníka, hůře. Jak jsem již předeslala, většinou se stereotypů a předsudků dopouštějí obyvatelé z řad majority. A nemusíme ani chodit daleko,

stačí, když se pozorněji podíváme na odpovědi našich informantek či zůstaneme u samého pojmenování romského etnika. Dle Weinerové (2014) a jejího výzkumu, který dokázal, že téměř všichni dotázaní Češi využívají exonymu Cikáni a nikterak si tím neuvědomují, že tím porušují společenskou normu, pouze pár jedinců pak využívá správné pojmenování Rom/Romka a zbytek však i daleko horších pojmenování (vulgarismy). V boji proti romským stereotypům se angažuje i EU, která např. v roce 2016 uspořádala dvoudenní seminář, určený zejména pro novináře, neboť média jsou platformou, která nám o romských spoluobčanech předkládá velmi zkreslenou realitu (Xinhua News Agency, © 2016). V neposlední řadě bych doplnila českou neziskovou organizaci, která se zabývá zpravodajstvím - Romea, o.p.s. (© 2021). Do náplně jejich práce se řadí zpravodajský server Romea.cz či měsíčník Romano vodi a mnohé další projekty (zejména podporave vzdělávání romských studentů, mediální kurzy, Paměť Romů, Romský mentor aj.). Ovšem o aktivní integraci romské menšiny se snaží i rádia (např. O Roma vakaren či Český rozhlas Radiožurnál) a v neposlední řadě i TV (např. Amare Roma, Romani luma). The New York Times Company (© 2017) pokládá předsudky vůči romské menšině za hlavní problém, díky němuž Romové nemohou nabýt statusu produktivních plnohodnotných evropských občanů.

Třetí kategorie – sociální práce s romskou minoritou v sobě skrývá odpovědi na naši výzkumnou otázku. Jak můžeme pozorovat, názory sociálních pracovníků na práci s danou cílovou skupinou jsou různorodé, opět bych podotkla, že romských klientů sociální pracovníci nemají tolik. Z vlastní zkušenosti, kterou jsem během svého života získala, se názorově přikláním k poslední informantce (č. 12) a přidala bych jen, že v sociální práci postrádám a též k tomu přikládám i značnou důležitost – ukládání pochval za výkony klientů, kteří byť na to nejsou zvyklí, jistě pochvaly ocení. Není to však jen u minoritních skupin, ale celkově u všech klientů sociální práce. Všichni toužíme po obdivu, chvále a komplimentech, ovšem sami to druhým neděláme. Dle mého názoru se jedná o jeden z paradoxů dnešní doby, který bychom se měli společně snažit napravit.

Sociální práce zaměřená na jakoukoli cílovou skupinu s sebou přináší nějaká specifika, zvláštnosti, výjimečnosti, tudíž ani u romské minority tomu není jinak. Velmi pozitivně hodnotím podporování romství, především u mladších klientů, kteří se ocitají ve věku, kdy hledají svou identitu, kdo jsou a kam směřují, a toto uvědomění si jejich původu jako takového, je dle mého přínosné.



A možná i oni se díky tomu za pár let i oficiální cestou budou hlásit k romskému původu, cestou sčítání lidí, domů a bytů a statistiky tak zvýší opravdovost.

Jak jsem uvedla již ve výsledcích, informantky se domnívají, že je zbytečné umět, byť jen základy romštiny. Mě osobně velmi romština láká a vcelku mě překvapilo, že pouze jedna z informantek (č. 2) se mnou názorově souhlasila. I když je to také možná ovlivněné lokalitou Týna nad Vltavou, jak podotkly i některé z informantek. Ve výsledcích prezentuji i komunikační problematiku s přistěhovalými Romy, kteří zde moc dlouho nepobydou a stěhují se dále. Tito krátkodobí přistěhovalci symbolizují známé kočování Romů, jejichž kořeny sahají až do Indie, z níž též jejich migrace započala a postupovala přes Řecko až do střední Evropy a na naše území (Kajanová a kol., 2015).

Třetí podkategorií jsou aplikované přístupy sociálních pracovníků: zaměřené na klienta, orientované na úkoly, psychosociální, skupinové a přístupy stejné jako u majority. Než k nim přejdeme, dovolila bych si podotknout, že mne překvapilo, že sociální pracovníce č. 12 nezmínila komunitní přístup, neboť právě v komunitních centrech se shromažďuje vícero klientů, tvořící komunitu. Avšak domnívám se, že je to způsobeno tím, že toto centrum je otevřeno nově a navštívilo ho zatím pár klientů a společné akce se vzhledem k současné době nepodařilo zrealizovat. Dle Matouška a kol. (2013a) se komunitní přístup zabývá spoluprací nejen mezi sektory (veřejnými či podnikatelskými), ale i místními občany, čímž jako komunita chtějí docílit změny na místní úrovni.

Všechny sociální pracovníky pracují s minimálně jedním klientem, k němuž zaujímají individuální přístup a jak vhodně podotkla informantka č. 3, tkví v: „...*namotivování a zplnomocnění klienta, neboť on sám je tvůrcem svého štěstí.*“ Do jisté míry nám souzní s Rogersovým přístupem, jemuž se nyní budeme věnovat. Dle Mátela (2019) teoretické základy tohoto přístupu spadají do existenciální filozofie, z níž vychází představitel a významná osobnost tohoto přístupu - C. Rogers. Dále autor uvádí, že se jedná o nedirektivní přístup, kdy je však sociální pracovník odpovědný za zhotovení takových příhodných podmínek (zejména kongruence, empatie a bezpodmínečného přijetí), které mu přispějí k (sebe)rozvoji. Tento přístup (též známý jako PCA, z ang. Person-Centered Approach) je natolik výjimečný, že lze aplikovat na mnohá další odvětví (zdravotnictví, ošetrovatelství,

psychiatrie apod.). Organizací, která se věnuje tomuto přístupu je ADPCA (The Association for the Development of the Person-Centered Approach, © 2021). Nabízí nejen ucelené informace o přístupu, články apod., ale i informace o nadcházejících konferencích (v současnosti se bude konat online formou 7.-11.7.2021). Informantky též podotkly, že s klienty v rámci služby vytváří i individuální plány. Individuální plánování je dle Bickové a kol. (2011) nedílnou součástí sociální práce. Každý takovýto plán vypracovává individuálně a společně sociální pracovník s klientem, kdy si klient jasně vymezí, co je pro něj důležité, co očekává, jaké má potřeby a čeho by chtěl dosáhnout (tedy jeho cíle).

Úkolově orientovaný přístup vznikl na podkladech teorie psychosociální intervence (Mátel, 2019). Dále autor předkládá hlavní význam tohoto přístupu – pomoci klientovi skrze stanovené konkrétní, měřitelné a dosažitelné cíle (tzv smart cíle). Též se jedná, jako u předchozího přístupu, o nedirektivní přístup, který však využívá zplnomocňování a partnerství. V teoretické části jsem se tomuto přístupu věnovala v kapitole 1.5.2.

O psychosociálním přístupu jsem blíže informovala v teoretické části, v kapitole 1.5.3.

Ve skupinovém přístupu figuruje sociální pracovník zejména jako mediátor, který dbá na vývoj celé skupiny, a podporuje tak jednak klienty jako individua, ale i skupinu a její procesy jako celek (Kurzíková, 2013).

A poslední, čtvrtou podkategorii nazýváme nejčastěji aplikované metody a techniky, mezi něž patří: rozhovor, Eganův model, aktivní naslouchání, terénní práce, komunitní práce, žádné speciální (metody ani techniky), případová konference, projektové metody a dohody.

Rozhovor pokládáme za nejvyužívanější nástroj sociálních pracovníků, bez něhož by se víceméně ani neobešli, a jak jsem ve výsledcích předeslala, velmi úzce s ním souvisí i aktivní naslouchání. Rozhovor chápeme jako výměnu informací mezi komunikačními partnery (v našem případě sociální pracovník-klient), kdy je mnohdy na místě, aby sociální pracovník zaujal postoj dobrého posluchače. Efektivní rozhovor tkví zejména v porozumění obou komunikačních partnerů, proto je vhodné užít aktivního naslouchání a jeho technik jako povzbuzování, parafrázování, objasňování, zrcadlení (obsahu i emocí) a na závěr shrnutí.

Eganův model je velmi oblíbený zejména v poradnách, jelikož cílí na relativně rozvážené řešení problémů, proto je vhodné jej aplikovat i s klienty s problémy s komunikací. Komplexně se snaží pochopit aktuální klientovu situaci. Vše se opět odvíjí od zplnomocnění a motivace klienta sociálním pracovníkem, který ho pouze navede na správnou cestu, po níž však musí kráčet se zájmem a chutí sám. Při rozhovoru na téma Eganův model, jsem se nemohla ubránit pocitu, že se tento model ve svých rysech podobá systemickému přístupu, a má předtucha měla své právoplatné opodstatnění, neboť z něj (dle slov informantky č. 3) vychází. Matoušek a kol. (2013a) navíc míní, že většina poradenských rozhovorů se realizuje pouhým (aktivním) nasloucháním. Toto vymluvení a vyventilování emocí klienta je účinnější, pokud se jedná o nedávné zážitky, které ho rozhořčily.

Terénní sociální práci jsem nastínila též v teoretické části, v kapitole 1.6.1. Matoušek (2016) ji definuje jako sociální práci s rizikovými jednotlivci či skupinami, kterou sociální pracovníci vykonávají v jejich přirozeném prostředí. Jak jsem nastínila ve výsledcích, ze všech informantek pouze informantka č. 10 a informantka č. 2 tuto metodu pravidelně využívají. První z nich, informantka č. 10 provádí místní/sociální šetření v rámci přiznání příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a též i jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Sociální pracovnice SOS Rodina z každého takového šetření posílá v pravidelných měsíčních intervalech souhrnné zprávy, které dokládají a dokreslují, jak situace v rodinách probíhá, zda došlo ke změnám (zlepšení/zhoršení) a informuje o dalších možných krocích. Můj osobní názor je shodný s informantkou č. 2, domnívám se, že terénní (sociální) práce má své nesporné výhody – pro sociálního pracovníka, ale i na straně klienta - ušetří mu čas, neboť nemusí docházet do instituce/organizace a v jeho přirozeném prostředí se bude i cítit příjemněji.

Komunitní práce je dle Matouška a kol. (2013a) univerzální metodou, jíž lze řešit širokou oblast různých problémů. Dále kolektiv autorů uvádějí, že záleží především na osobnosti a kreativité komunitního (sociálního) pracovníka i aktivních obyvatelích, kteří se podílí různých aktivitách. Tožička a Uhlová (2018) dodávají, že komunitní pracovník by měl především: mluvit s lidmi a realizovat aktivní skupiny, odborně kontrolovat situaci nebo využívat existující znalosti, hledat kolektivní řešení s aktivními lidmi, společnými silami s nimi řešit problémy a snažit se zapojit/včlenit další jedince do aktivit komunitního centra.

Jak jsem avizovala ve výsledcích, pouze informantka č. 6 z Městského úřadu Týn nad Vltavou využívá případové konference. Orgán sociálně právní ochrany dětí je oprávněn pořádat případové konference dle § 14 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Mně osobně se případová konference jeví jako účinný nástroj. Matoušek a kol. (2013b) v ní spatřují také jisté výhody, neboť realizuje připravované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují či případně mohou představovat podpůrnou síť. Jak jsem předeslala výše, u romských klientů je vhodné řešit situace bezprostředně, k čemuž se tato metoda přímo nabízí. Všichni zúčastnění společně klienta povzbudí, motivují k převzetí (vlastní) odpovědnosti. Jeden z nejdůležitějších momentů je závěr, při němž se rozdají každému zúčastněnému jasně stanovené cíle, díky nimž bude později snazší i hlídat a kontrolovat, zda je naplní.

Zaskočena jsem byla projektovými kartami, neboť jsem se s nimi setkala jen při supervizích, nikoli však na praxích apod. v sociální oblasti. Tarotových karet je nepřehledné množství, Erbesová (2020) se zmiňuje o klasických variacích (Crowleyho tarot, Rider-Waite tarot či Osho-zen tarot), specifických (andělské, egyptské), až po bizarní (např. z jídel) aj. Erbesová (2020) dále zmiňuje tradiční dělení tarotu – Malá arkáda s 56 karetními listy (s dalšími 4 podskupinami: meče, mince, hole a poháry) a Velká arkáda s 22 kartami (jedná se o hlavní karty s unikátním charakterem). A právě symbolika, znázorněná na každé kartě, zde hraje hlavní roli, neboť díky ní se hledají skryté významy, jejichž kombinace vede k samotnému výkladu, který nalezneme v tarotové knize. Dixit je též karetní hra, klienti díky ní rozvíjí svou fantazii. Aktér (hráč) si ze svých 6 rozdaných karet vybere 1 a snaží se ostatním spoluhráčům vyprávět příběh (ať už slovy, gesty, zvuky – čímkoli ho napadne). Spoluhráči poté vybírají ze svých 6 karet tu nejvhodnější, kterou aktér právě představil/předvedl. Aktér poté své karty zamíchá a předloží je před své spoluhráče, kteří hlasují, jakou kartu jim představil. Hráči za své úspěšné typy získávají body.

Matoušek a kol. (2013a) vnitřní pravidla (skupiny) jen kvituje, neboť pro úspěšnou a kvalitní práci s jakýmkoli klientem je vhodné vytyčit bezpečný rámec, protože klienti nejsou těmi, kdo si jej nastolí. Nicméně kolektiv autorů trvá na projednání těchto pravidel s celou danou skupinou, tzn. členy.

Matoušek a kol. (2013 a) značí pravidla do pěti následujících bodů:

- a) *mlčenlivost a důvěrnost*
- b) *otevřenost a upřímnost*
- c) *právo říci „stop“*
- d) *odpovědnost k sobě a druhým*
- e) *dodržování organizačních*

A právě body a), c) jsou těmi, kterými se, dle slov sociálních pracovníků, řídí i klienti NZDM Bonga. Jsem si však vědoma, že jich mají samozřejmě daleko více, zpravidla i všechny výše uvedené. Klienti by si měli mezi sebou vytvořit důvěru a veškeré informace, které si sdělí, by se neměly později dostat ven, neboť lze jen těžko vnímat, jakou důležitost tomuto sdělení daná osoba přikládá (Matoušek a kol., 2013a). Pokládám to i za vhodnou prevenci, jak předcházet nevraživosti, hádkám a vzájemným neshodám. Právo říci stop má každý jedinec, pokud se ostatní členové dotkli nějakého tématu, které je pro něj nepřijatelné, nevhodné, bolestivé, není na něj připraven, nemusí mít náladu se o tomto tématu zrovna v danou chvíli bavit či se jednoduše nechce otevřít a sdílet s ostatními. Ostatní členové toto jeho plné právo musí bezmezně akceptovat, čímž si vyjádří vzájemnou úctu a respekt (Matoušek a kol., 2013a).

Čtvrtá kategorie vznikla spontánní reakcí na současnou (coronavirovou) situaci, která nám změnila život, a mne tedy pochopitelně zajímalo, nejen jak se dotkla romských klientů (tzn. vytyčila jsem podkategorii – romská minorita), ale i samotné sociální práce.

První podkategorií, již si blíže představíme, je romská minorita. Ve výsledcích jsem zmínila, že informantky se názorově roztržily na tři čtveřice. Domnívám se, že toto zjištění je více než udivující. Ač všechny vykonávají sociální práci, vidí ji každá z jiného úhlu pohledu. Narazili jsme zde na školní přípravu dětí, s níž si musely poradit nově nejen děti, ale i sociální pracovníce, neboť Farní charita Týn nad Vltavou přišla s bezprostředním řešením: využila dopolední nepřímou péči, kterou zastávaly sociální pracovníce v NZDM Bongo a navýšila provoz právě pro děti a studenty, aby jim nejen poskytla zázemí a klid na výuku, ale i vhodnou elektrotechniku. V NZDM Bongo se v rámci opatření též děti shází, aby zabránily úplné izolaci. Pokud bych tuto podkategorii měla shrnout, velmi mne překvapilo,

jak nejednoznačné, až velmi rozdílné názory ve výzkumu padaly. Na druhou stranu opravdu záleží na institucích a službách, které poskytují. Já osobně se též domnívám, že nás všechny současná situace ovlivnila v mnoha směrech, a bohužel, stále i ovlivňuje. Je mi nesmírně líto všech, kteří díky této nepřízni přišli o zaměstnání, ale též i všech dětí, studentů, ovšem i pedagogů, kteří se museli přeučit na jiný styl výuky, ale samozřejmě i všech ostatních. Nezbyvá nám nic jiného než víra v šťastnější nové zítřky.

Druhá podkategorie představuje sociální práci. Jak jsem zmínila ve výsledcích, informantky vnímají ve své práci nárůst žádostí osob v nouzi o sociální dávky (pomoc v hmotné nouzi a dávky státní sociální podpory). Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Dle tohoto zákona se vyplácí osobě v hmotné nouzi dávky: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení nebo mimořádná okamžitá pomoc. Oproti tomu celý systém státní sociální podpory je upraven zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, který poskytuje následující dávky – příspěvek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné a pohřebné. Základní dávku tvoří životní minimum, které pro rok 2021 pro jedince činí 3 860 Kč, a jehož hodnota se mění podle počtu osob v domácnosti a věku nezaopatřených dětí. I přesto se jedná o velmi nízké částky, které pokryjí jen nezbytnosti. Proto se domnívám, že daleko vhodnější nežli pobírat dávky je pracovní nasazení, neboť minimální mzda v současné době činí 15 200 Kč, ze kterých je už možné relativně dobře hospodařit. Na tomto principu je založený koncept hmotné nouze, tzn. ten, kdo vydělává se má lépe než ten, kdo o práci zájem nemá. Do (rodinného) rozpočtu spadají i příspěvky, ovšem opět zde záleží na ekonomické situaci daných osob, podle níž jsou státem přiznány. Zde bych si dovolila vyvrátit i mýty, které si vytvořila majorita, která se často domnívá, že na ÚP dostanou Romové obrovsky vysoké dávky, za něž si mohou dovolit koupit cokoli, co si usmyslí. Není tomu tak, systém je pevně a striktně nastavený po několik let a nelze ho nikterak zneužívat, držme se tedy jednoduchého pravidla: kdo má nárok na dávky, ať je čerpá.

Nejvíce se však sociální pracovnice shodovaly na nárůstu přímé pomoci. Péči svým klientům zajišťovaly pomocí telefonického hovoru, výjimečně e-mailem. Největší změny pocítily sociální pracovnice v NZDM Bongo, kde jim přibyli žáci na online výuku, jak jsem již zmínila. Nyní bych se pozastavila nad přímou pomocí, fakultativní službou, kterou nabízí Farní charita Týn nad Vltavou,

konkrétněji potravinovou pomocí. Tuto pomoc čerpají ze dvou zdrojů: v první řadě z Potravinové banky Jihočeského kraje z. s. a Fondu evropské pomoci nejchudším osobám (FEAD). Pomoc se uskutečňuje formou potravinové, ale i základní materiální pomoci. Nejprve si dovoluji vyzdvihnout svůj osobní názor. Zprvu, když jsem se s touto službou setkala, se mi jevila jako skvělé řešení. Nejenže šetří svým způsobem i naši planetu, neboť se neplýtvá, ale především, pomůže potřebným. Pokud si vzpomeneme na Maslowovu pyramidu lidských potřeb, tak víme, že je nejdůležitější uspokojit právě spodní příčku – fyziologické potřeby (jako je hlad či žízeň), abychom mohli postupovat v pyramidě stále výše až k samotnému vrcholu seberealizace. Co když se však i přese všechny dobré a bohublé úmysly najdou osoby, které budou této službě zneužívat? A děje se to bohužel často, u romských klientů obzvlášť. Předpokládám, že největší úskalí se nachází v celém nepropracovaném systému této pomoci. O výdeji těchto potravin a jiných hygienických produktů se již vedla mnohá diskuze, sociální pracovníci se mnohdy shodují, že by byly raději, kdyby se tyto služby od sebe oddělily a figurovaly každá zvlášť.

Poslední kategorie značí návaznost sociálních služeb dle standardů kvality v sociálních službách. Organizace si předávají informace, kooperují spolu a jsou vzájemně provázané.

## 6 Závěr

Ve druhé kapitole jsme si definovali cíl bakalářské práce, kterým bylo zjistit aktuální provádění sociální práce s romskou minoritou v Týně nad Vltavou. Dle mého názoru se podařilo cíl naplnit, a to vzhledem k zdárnému zmapování organizací i zrealizování polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci, díky nimž jsem i pochopila jistou provázanost mezi organizacemi, a vytvořila se mi tak obsáhlá síť pomoci (nejen) romským klientům.

Z cíle nám vyvstala i výzkumná otázka – jakých metod a technik využívají sociální pracovníci při práci s romskou minoritou. Bakalářská práce je zpracována kvalitativní výzkumnou strategií, kvalitativní výzkumnou metodou dotazování a technikou polostrukturovaného rozhovoru, který jsem zrealizovala v jednotlivých organizacích (dle úplného výběru) s 12 sociálními pracovníci v Týně nad Vltavou. Výsledky jsem získala prostřednictvím otevřeného kódování. Z výsledků je patrné, že sociální pracovník by měl disponovat mnoha vlastnostmi a schopnostmi (trpělivost, otevřenost, empatie, komunikativnost), umět dobře navazovat vztahy a naslouchat, ale i asertivně vyjednávat, ovšem taktéž porozumět romské menšině atd. Věnovala jsem se i odborným kurzům, školením či výcviků, vzhledem k zákonné povinnosti sociálních pracovníků se celoživotně vzdělávat. Z výsledků bohužel vyplynulo, že pouze pracovnice z ÚP ČR se účastnily kurzu zaměřeného na komunikaci s romskou menšinou. Za pozitivní výsledek pokládám, že bezmála všechny dotázané informantky nezastávají žádné předsudky ani stereotypy, které by je mohly do jisté míry ve výkonu jejich profese ovlivnit. Zároveň však dodaly, že se jich ve velké míře dopouští majorita. Svou práci sociální pracovnice (s romskou menšinou) hodnotí víceméně též pozitivně, ke svým klientům přistupují i dle jejich slov jako k jedinečným bytostem, taktéž i k jejich problémům. Při práci se svými klienty využívají český jazyk, romštinu neovládají a domnívají se, že ji ani ve své profesi nepotřebují. Za nejčastěji aplikované metody a techniky lze označit rozhovor, terénní a komunitní práci. Mezi přístupy, jenž využívají sociální pracovnice při své práci, řadíme psychosociální, skupinový, na klienta a na úkoly zaměřený. Ve své práci jsem se pokusila i nastínit možné ovlivnění současnou situací, jednak romskou minoritou a jednak sociální práci. Výsledky byly mnohdy zajímavé, neshodné. Dle mého názoru záleží na organizaci, v níž se sociální pracovnice realizují.



Vědecký přínos mé bakalářské práce spatřuji v pochopení romské menšiny, jak s nimi jako sociální pracovníci co nejvhodněji pracovat a dobrat se plnohodnotných výsledků.

Domnívám se, že by bylo vhodné rozšířit nabídku terénních služeb, neboť přirozené prostředí klientů znamená úspěch v sociální práci, obzvláště s romskou menšinou. Dále pokládám za důležité, větší zapojení romských spoluobčanů do Komunitního centra sounáležitosti (Vltavotýnska), kde by se společně mohli podílet na aktivitách v rámci komunitní práce. Celorepublikově bychom se měli společně podílet na interakci mezi majoritou a minoritou, vzájemně se podporovat a bojovat tak proti předsudkům.

## 7 Seznam použitých zdrojů

1. BAKOVÁ, D., 2015. *Osobnosti sociální práce*. Vysoká škola Danubius. 180 s. ISBN 978-80-8167-018-3.
2. BAUM, D., a kol., 2014. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita. 356 s. ISBN 978-80-7464-390-3.
3. BERTINI, K., 2013. *Sendvičová rodina: Souběžná péče o malé děti a seniory*. Praha: Portál. 216 s. ISBN 978-80-262-0478-7.
4. BECHYŇKOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., 2020. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. 3. vydání. Praha: Portál. 151 s. ISBN 978-80-262-1624-7.
5. BICKOVÁ, L. a kol., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 272 s. ISBN 978-80-904-6681-4.
6. BITTNEROVÁ, D., DOUBEK, D., LEVÍNSKÁ, M., 2015. *Pomoc a pořádek: kulturní modely v pomáhajících profesích*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 308 s. ISBN 978-80-87398-48-7.
7. BOČÁKOVÁ, O., KUBÍČKOVÁ, D., KUBIŠOVÁ, Z., 2016. *Aspects of Roma issue in different dimentions*. Brno: Tribun EU. 168 p. ISBN 978-80-263-1022-8.
8. BOHÁČOVÁ, E., 2017. *Dějiny zájmu o romský jazyk – sestavení bibliografie české romistiky*. Olomouc. Bakalářská práce. Filozofická fakulta. Univerzita Palackého.
9. ČADA, K. et al., 2015. *Analyza sociálně vyloučených lokalit v ČR* [online]. Praha: Gabal Analysis and Consulting [cit. 2020-11-17]. Dostupné z: [https://www.esfcr.cz/mapasv12015/www/analyza\\_socialne\\_vyloucenych\\_lokalit\\_gac.pdf](https://www.esfcr.cz/mapasv12015/www/analyza_socialne_vyloucenych_lokalit_gac.pdf)
10. ČSÚ, 2014. *Národnostní struktura obyvatel* [online]. [cit. 2020-11-17]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20551765/170223-14.pdf>

11. DETTLAFF, A., © 2020. A Call to Social Workers To Act Against Racism and White Supremacy Now. *The New Social Worker* [online]. [cit. 2020-11-25]. Dostupné z: <https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/call-to-social-workers-act-against-racism-white-supremacy/>
12. ERBESOVÁ, K., 2020. *Tarotové karty*. Plzeň. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni. Fakulta designu a umění Ladislava Sutnara.
13. FOOK, J. and coll., 2016. *Researching Critical Reflection: Multidisciplinary Perspectives*. New York: Routledge. 210 p. ISBN 978-11-388-2518-5.
14. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS, 2014. *Global Definition of the Social Work Profession* [online]. [cit. 2020-11-25]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
15. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS, 2018. *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. [online]. [cit. 2020-11-25]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>
16. GLUMBÍKOVÁ, K., 2020. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-271-1381-1.
17. GOFFMAN, E., 2018. *Všichni hrajeme divadlo: sebezprezentace v každodenním životě*. 2. vydání. Praha: Portál, 294 s. ISBN 978-80-262-1342-0.
18. GULOVÁ, L., a kol., 2013. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Praha: Grada. 248 s. ISBN 978-80-247-4368-4.
19. HAVRDOVÁ, Z., KOSOVÁ, J. a kol., 2013. *Mít život ve svých rukou*. Český západ a Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze. 157 s. ISBN 978-80-87398-32-6.
20. HAWKINS, P., R., SHOHET., 2016. *Supervize v pomáhajících profesích*. 2. vydání. Praha: Portál, 208 s. ISBN 978-80-262-0987-4.
21. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum*. 4. vydání. Praha: Portál, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

22. HLAVÁČEK, K., 2014. Romové v České republice. [online] Poslanecká sněmovna České republiky. [cit. 2020-11-21] Dostupné z: [www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw](http://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw)
23. Charita Česká republika, © 2020. [online]. VIZUS.CZ s.r.o. [cit. 2020-12-19]. Dostupné z: <https://tyn.charita.cz/>
24. KAJANOVÁ, A. a kol., 2015. *(Ne)rovnosti v romských rodinách*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. 103 s. ISBN 978-80-7422-455-3.
25. KAJANOVÁ, A., 2017. *Sociální práce s romskou minoritou*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta. 54 s. ISBN 978-80-7394-661-6.
26. KAJANOVÁ, A., URBAN, D. 2014. Změny v pojetí role muže v romské rodině. *Zdravotníctvo a sociálna práca*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctví a sociální práce sv. Alžběty a Trnava: Fakulta zdravotníctví a sociální práce Trnavské univerzity. roč. 9, č. 2, s. 48-53, ISSN 1336-9326.
27. KODYMOVÁ, P., 2020. Může nás časná historie české sociální práce stále ještě inspirovat? In: ZAJACOVÁ, M. et al., *Sborník příspěvků ke Světovému dni sociální práce. Přeměny hodnot a limitů sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, s. 22-25. ISBN 978-80-7421-220-8.
28. KOPŘIVA, K., 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. 8. vydání. Praha: Portál. 147 s. ISBN 978-80-262-1147-1.
29. KOZUBÍK, M., KAJANOVÁ, A., KOZLOVÁ, L., 2018 Etnizující přístup v sociální práci so sociálně exkludovanými a alternativy kritickej sociálnej práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, roč. 18, č. 3, s. 70-83. ISSN 1213-6204.
30. KURZÍKOVÁ, I., 2013. *Pokročilé metody sociální práce se skupinami*. Ostrava: Ostravská univerzita. 82 s. ISBN 978-80-7464-471-9.
31. LOŠŤÁKOVÁ, O., 2020. *Empatická a asertivní komunikace*. Praha: Grada. 172 s. ISBN 978-80-271-1598-3.

32. MAS Vltava, z.s., © 2020. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb na Vltavotýnsku* [online]. Týn nad Vltavou. 40 s. [cit. 2020-11-08]. Dostupné z: [https://www.tnv.cz/assets/File.ashx?id\\_org=17212&id\\_dokumenty=18685](https://www.tnv.cz/assets/File.ashx?id_org=17212&id_dokumenty=18685)
33. MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I.* Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-271-2824-2.
34. MATOUŠEK, O. a kol., 2013a. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
35. MATOUŠEK, O. a kol., 2013b. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
36. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. a kol., 2014. *Podpora rodiny.* Praha: Portál. 176 s. ISBN 978-80-262-0697-2.
37. MATOUŠEK, O., 2015. *Děti a rodiče v rozvodu.* Praha: Portál. 256 s. ISBN 978-80-262-0968-3.
38. MATOUŠEK, O. 2016. *Slovník sociální práce.* 3. vydání. Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9.
39. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2016. *Státní orgány sociálně právní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků.* Praha: Univerzita Karlova, Karolium. 166 s. ISBN 978-80-246-3336.
40. *Mikroregion Vltavotýnsko*, © 2020. [online] Týn nad Vltavou. [cit. 2020-11-08]. Dostupné z: <https://www.tnv.cz/mikroregion-vltavotynsko/ds-1149/p1=19164>
41. MILLER, J., © 2020. Beyond Inclusion Initiatives, Toward Expansive Frameworks. *The New Social Worker* [online]. [cit. 2020-11-25]. Dostupné z: <https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/beyond-inclusion-initiatives-toward-expansive-frameworks/>
42. NAVARRO, J., 2019. *Tajemství řeči těla.* Praha: Grada Publishing, 192 s. ISBN 978-80-271-2949-2.

43. NAVRÁTIL, P., © 2020. *Antiopresivní přístupy v sociální práci s rodinami* [online]. Sociální práce. [cit. 2020-12-16] Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=1292>
44. NAVRÁTIL, P. a kol., 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita, 383 s. ISBN 978-80-210-7505-4.
45. NIELSEN ADMOSPHERE © 2020. *Každý druhý internetový Čech si myslí, že u nás mají národnostní menšiny alespoň někdy lepší podmínky než většina* [online]. [cit. 2020-11-22]. Dostupné z: <https://www.nielesen-admosphere.cz/wp-content/uploads/2020/09/200903Kazdy-druhy-internetovy-Cech-si-mysli-ze-u-nas-maji-narodnostni-mensiny-alespon-nekdy-lepsi-podminky-nez-vetsina-new.docx>
46. PEASE, B., 2011. Men in Social Work: Challenging or Reproducing an Unequal Gender Regime? *Sage Journals*. doi.org/10.1177/0886109911428207
47. Romea, o.p.s., © 2021. [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <http://www.sdruzeniromea.cz/>
48. Rybka, © 2020. [online]. [cit. 2020-11-08]. Dostupné z: <https://www.rybka-az.cz/>
49. SINAI-GLAZER, H., 2020. The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients. *Social Work*. 65(3), 245-256. doi:10/1093/sw/swaa028.
50. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, 2006. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*, 2006. [online]. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)
51. ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E., 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál, 184 s. ISBN 978-80-262-0726-9.
52. ŠVAŘÍČEK, R., a kol., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vydání. Praha: Portál, 386 s. ISBN 978-80-262-0644-6.

53. TAJANOVSKÁ, A., 2018. Rozvoj a podpora celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků optikou profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách. Praha: *Fórum Sociální práce*. č. 1, s.63-70, ISSN 18043070.
54. TANNER, D., 2019. 'The Love That Dare Not Speak Its Name': The Role of Compassion in Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*. 50(6), 1688-1705, doi:10.1093/bjsw/bcz127
55. THOMPSON, N. 2021. *Anti-Discriminatory Practice: Equality, Diversity and Social Justice*. 7 issue. United Kingdom, London: Macmillan International Higher Education. 225 p. ISBN 978-1-352-01094-7.
56. TUČEK, M., 2019. *Romové a soužití s nimi očima české veřejnosti – duben 2019*. Centrum pro výzkum veřejného mínění. [online] [cit. 2020-11-21] Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ostatni/vztahy-a-zivotni-postoje/4928-romove-a-souziti-s-nimi-ocima-ceske-verejnosti-duben-2019>
57. The Association for the Development of the Person-Centered Approach © 2021. [online]. ADPCA. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: <https://adpca.org/>
58. *The New York Times*, © 2017. [online]. The New York. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: [https://www.nytimes.com/2017/09/22/opinion/romastereotypes.html?partner=bl\\_oomberg](https://www.nytimes.com/2017/09/22/opinion/romastereotypes.html?partner=bl_oomberg)
59. TOŽIČKA, T., UHLOVÁ, S., 2018. *Základy a principy komunitní práce*. Praha: Edukon, z.s. [online]. [cit. 2021-04-11]. Dostupné z:[https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitostiromskekomunity/dokumenty/Publikace-komunitni\\_prace.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitostiromskekomunity/dokumenty/Publikace-komunitni_prace.pdf)
60. *Týn nad Vltavou*, © 2020. [online]. TNV. [cit. 2020-11-08]. Dostupné z: <https://www.tnv.cz/>
61. URBAN, D., 2015. *Sociální práce s romskými rodinami*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. 108 s. ISBN 978-80-7422-457-7.
62. Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, 2006. [online].

- [cit. 2020-11-08] In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 164. ISSN 1211-1244.  
Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/372793/vyhlaska\\_505-2006.pdf/bf86c99a-18ed-afb0-9d38-4ab5cf469dbd](https://www.mpsv.cz/documents/20142/372793/vyhlaska_505-2006.pdf/bf86c99a-18ed-afb0-9d38-4ab5cf469dbd)
63. WEINEROVÁ, R., 2013. Stereotypy v pojmenování Romů v České republice. In: BITTNEROVÁ, D., (ed). *Etnické komunity. Romové*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, Agora, s. 33-53. ISBN 978-80-87398-45-6.
64. WEINEROVÁ, R., 2014. *Romové a stereotypy*. Praha: Karolinum. 92 s. ISBN 978-80-246-2632-1.
65. *Xinhua News Agency*, © 2016. [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z:<https://search.proquest.com/docview/1784765945/53776712D01B442BPQ/6?accountid=9646>
66. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-89. ISSN 1211-1244.
67. Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, 2019. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 47, s 890-911. ISSN 1211-1244.
68. Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s 1300-04. ISSN 1211-1244.
69. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s 1305-28.. ISSN 1211-1244.
70. Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, v platném znění, 1995. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 31, s. 1634-53. ISSN 1211-1244.
71. Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostním menšin a o změnách některých zákonů, novelizován zákonem č. 320/2002 Sb., v platném znění, 2003. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 104, ISSN 1211-1244.
72. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 111, s. 7662-81. ISSN 1211-1244.



73. ŽIAKOVÁ, E. a kol., 2011. *Socialna práca – Teoretické východiská a praktické kontexty*. Košice: FF UPJŠ, 283 s. ISBN 978-80-7097-870-2.

## **8 Seznam příloh**

### *8.1 Příloha č. 1: Otázky do rozhovoru*

## **Polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníci**

- 1) Jak dlouho působíte v sociální oblasti?
- 2) Jak dlouho pracujete v této organizaci?
- 3) Jaká je náplň vaší práce?
- 4) Absolvovala jste nějaké odborné kurzy či výcviky? Pokud ano, tak jaké? Pokládáte je za přínos vůči vaší profesi cílené k romské menšině? Prosím uveďte příklad z praxe.
- 5) Mohu se Vás zeptat na Váš názor na romskou problematiku? Jak se dle Vašeho mínění dotkl coronavirus romských klientů či jak celkově ovlivnila život Romů(m)?
- 6) A když už jsem se dotkla tohoto tématu, tak v něm ještě chvíli zůstaňme. Všem se nám v uplynulém roce změnil život, právě díky koronaviru. Jak tato krize ovlivnila sociální práci?
- 7) Jak byste zhodnotila práci s romskou minoritou? Pozitiva/negativa.
- 8) V souvislosti s romskou menšinou často též hovoříme o jistých specifikách. Co pokládáte za nejvýznamnější specifikum v sociální práci vůči Romům?
- 9) Setkal/a jste se či pocítila jste někdy za svou praxi předsudky či stereotypy vůči Romům? Pokud ano, ovlivnilo to Vaše další jednání?
- 10) Nabyla jste někdy ve Vaší praxi i pocitu nespravedlnosti směřující vůči romské menšině? Popište prosím.
- 11) Jaké volíte nejčastěji přístupy pro danou cílovou skupinu? Prosím zdůvodněte.
- 12) Jaké metody a techniky využíváte při práci s romskými klienty? Co je dle Vás nejvíce osvědčené?
- 13) Asi se shodneme, že nejvyžívanějším nástrojem či chcete-li technikou sociálních pracovníků je rozhovor. Tudíž se nabízí otázka na komunikaci: co Vy a romština? Pokládáte za důležité umět alespoň základní pojmy?

- 14) Co jste se během praxe naučil/a při práci s danou cílovou skupinou, co Vám nedalo ani vaše dosažené vzdělání, popř. kurzy? Je něco takového?
- 15) Dle standardů kvality v sociálních službách se využívá návaznosti na další dostupné zdroje, tzn. nejen vytvářet příležitosti a podporovat klienty v kontaktech s rodinou a blízkými, ale také spolupracovat s dalšími organizacemi a využívat jejich nabízených služeb. Využíváte těchto možností, popřípadě jakých?
- 16) Když byste si měla představit nejdůležitější vlastnosti či schopnosti, kterými by měl sociální pracovník disponovat, především pokud se bude věnovat romské minoritě, které by to byly?
- 17) Chcete-li se o něco podělit na závěr?

## 9 Seznam použitých zkratk

ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská unie
HN	hmotná nouze
IASSW	International Association of Schools of Social Work (Mezinárodní asociace škol sociální práce)
IFSW	International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NZDM	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
OP	občanská poradna
OSPOD	Orgán sociálněprávní ochrany dětí
PP	příspěvek na péči
SSP	státní sociální podpora
TV	televize
ÚP	Úřad práce
VŠ	vysoká škola
VO	výzkumná otázka
VOŠ	vysoká odborná škola