

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2021

Marta Silná

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Bariéry v sociální práci s Romy

Bakalářská práce

Autor: Marta Silná

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Hradec Králové, 2021



Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání bakalářské práce

Autor:	Marta Silná
Studium:	U1825
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Bariéry v sociální práci s Romy
Název bakalářské práce A):	Barriers in social work with Roma

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato bakalářská práce se bude zaměřovat na bariéry v sociální práci s Romy, které mohou vznikat mezi romskými klienty a sociálními pracovníky. Teoretická část se bude zabývat specifiky romské menšiny, jejich kulturou a sociální prací s danou menšinou. Bude vymezovat základní pojmy: předsudky, stereotypy a rasismus. Praktická část bude poukazovat na překážky při spolupráci ze strany sociálních pracovníků i romských klientů. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie, polostrukturovaný rozhovor.

JAKOUBEK, Marek. Romové - konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus. Praha: BMSS-Start, 2004. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 80-86140-21-0. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2. ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. Menšiny a migranti v České republice. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	30.4.2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce Mgr. Miroslava Kappla, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Marta Silná

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce a trpělivý přístup. Velký dík patří všem informantům, kteří byli ochotní a zúčastnili se výzkumu. V neposlední řadě bych ráda touto cestou poděkovala rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

Abstrakt

SILNÁ, Marta. *Bariéry v sociální práci s Romy*. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Tématem závěrečné práce jsou bariéry v sociální práci s Romy z pohledu samotných sociálních pracovníků a pracovníků. Teoretická část práce představuje sociální práci s menšinami a dále konkrétněji SP s romskou menšinou, definuje základní pojmy a zabývá se předsudky a stereotypy jakožto možnými bariérami při spolupráci. Vymezuje romskou menšinu jako etnikum a popisuje komplikovanou historii Romů a specifika dané menšiny. Empirická část se zabývá realizací výzkumu a zodpovězením hlavního výzkumného cíle prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie a polostrukturovaných rozhovorů. Výsledky šetření jsou interpretovány dle dílčích cílů a jsou podloženy přímou citací dotazovaných sociálních pracovníků a pracovníků.

Klíčová slova: Romové, sociální práce s menšinami, předsudky a stereotypy, bariéry, diskriminace

Abstract

SILNÁ, Marta. *Barriers in social work with Roma*. Hradec Králové, 2021.
Bakalářská práce. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Mgr.
Miroslav Kappl, Ph.D.

The topic of the bachelor thesis are Barriers in social work with Roma. Theoretical part describes social work with minorities and specifically with Roma minority, defines terms like such as discrimination, ethnicity, multiculturalism. Another chapter deals history of Roma, specifics of the Roma minority and Romas as members of an ethnic minority. The theoretical part focuses on stereotypes and prejudice as potential barriers. The empirical part deals with answering the main goal of the bachelor thesis and the individual partial research goals with the help of qualitative research strategy – semi-structured interviews. The empirical part is supported by direct citation of respondents.

Keywords: social work with minorities, Roma, barriers, prejudices and stereotypes, discrimination

Obsah

Seznam použitých zkratk	11
Úvod	12
Teoretická část	14
1 Sociální práce s menšinami	14
1.1 Základní pojmy	14
1.2 Cílová skupina	16
1.2.1 Národnostní menšiny	16
1.2.2 Etnické menšiny	17
1.3 Specifika sociální práce s menšinami	17
1.4 Základní strategie, přístupy a modely SP s menšinami	18
1.4.1 Antiopresivní přístup	19
1.4.2 Ekologická perspektiva	20
1.4.3 Teorie multikulturalismu	20
1.5 Základní legislativa v ČR	21
2 Předsudky a stereotypy	22
2.1 Stereotypy	22
2.2 Předsudky	23
2.3 Sebepoznání	24
3 Romská menšina	25
3.1 Historie Romů	25
3.2 Romové jako etnická menšina	28
3.3 Romové v ČR	28
3.4 Specifika romské menšiny	30
3.4.1 Tradice	30

3.4.2	Hodnotový systém.....	31
3.4.3	Náboženství.....	31
3.4.4	Rodina.....	32
3.4.5	Vzdělávání.....	33
3.4.6	Jazyk.....	33
4	Sociální práce s romskou menšinou.....	34
4.1	Modely a přístupy v sociální práci s Romy.....	34
4.2	Základní pilíře sociální práce s romskými klienty.....	34
4.3	Specifika komunikační strategie při práci s romskou menšinou.....	35
5	Shrnutí teoretické části.....	37
	Empirická část.....	38
6	Metodologie.....	38
6.1	Vymezení hlavního cíle a jednotlivých dílčích cílů.....	38
6.2	Transformace dílčích cílů.....	39
6.3	Výzkumná strategie.....	40
6.4	Popis výzkumného vzorku a jeho charakteristika.....	40
6.5	Realizace a průběh výzkumu.....	42
6.7	Zpracování dat.....	43
6.8	Etická a jiná rizika výzkumu.....	43
7	Interpretace výsledků výzkumu.....	45
7.1	Interpretace dílčího výzkumného cíle 1.....	45
7.2	Interpretace dílčího výzkumného cíle 2.....	49
7.3	Interpretace dílčího výzkumného cíle 3.....	52
7.4	Shrnutí dílčích cílů výzkumu.....	54
	Závěr a diskuse.....	58

Zdroje.....	61
Seznam použité literatury.....	61
Seznam tabulek	65
Seznam příloh.....	65

Seznam použitých zkratk

DVC	Dílčí výzkumný cíl
HVC	Hlavní výzkumný cíl
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
SAS	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
SP	Sociální práce
TO	Tazatelská otázka
ÚP	Úřad práce

Úvod

Za téma své bakalářské práce jsem si zvolila bariéry v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků. Cílem práce je tyto bariéry identifikovat, zjistit jejich původ a nastínit způsoby, jak s nimi lze pracovat, aby neměly na spolupráci negativní dopad. Primárním impulsem pro výběr tohoto tématu mi byla přednáška na vysoké škole, kde jsme rozebírali naše předsudky a stereotypy. Tehdy mě při ní zaujalo, že téměř všichni studenti sociální práce, u kterých se předpokládá, že budou vykonávat profesi sociálních pracovníků a sociálních pracovníc, zmínili stereotyp či předsudek orientovaný na romskou menšinu. Dalším důvodem, proč se chci tomuto tématu věnovat, je zájem o poznání romské menšiny. To dle mého názoru může vést k lepšímu porozumění této minoritě, které bych mohla uplatnit v praxi. Ve své práci bych se chtěla zaměřit na možné kulturní odlišnosti či komplikovanou historii Romů, které vzniku stereotypů mnohdy napomáhají, a dále tak vznikají bariéry v sociální práci s romskými klienty.

Toto téma úzce souvisí se sociální prací, neboť s romskou menšinou se jako sociální pracovníci můžeme setkat téměř kdekoliv. Ať již se jedná např. o nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, o sociálně právní ochranu dětí, úřad práce, azylové domy, občanské poradny, probační a mediační službu, poradny pro oběti násilí, kontaktní centra a mnoho dalších. Romové byli, jsou a pravděpodobně budou tvořit část klientů a uživatelů sociálních služeb.

Teoretická část bakalářské práce obsahuje čtyři kapitoly, ve kterých se zaměřuji na některá témata související s hlavním cílem výzkumu, především na ta, která popisují možný vznik bariér. První kapitola je věnovaná sociální práci s menšinami, do které spadá sociální práce s romskou menšinou. V této části práce jsou stručně vymezeny základní pojmy, cílová skupina a jsou zde popsány některé metody a specifika v sociální práci s menšinami. Druhá kapitola je zaměřená na předsudky a stereotypy, jako možné bariéry ve spolupráci, ať již ze strany sociálních pracovníků majoritní společnosti či romské minority. Popsán je jejich vznik, rozdíl mezi předsudkem a stereotypem a možnost, jak s nimi pracovat, aby

neovlivňovaly kvalitu naší práce. Součástí třetí kapitoly je charakterizování romské menšiny, jsou zde popsány její tradiční hodnoty a specifika, kapitola také obsahuje stručný popis romské historie. Poslední kapitola se zabývá přímo sociální prací s romskými klienty, jsou v ní uvedeny například poznatky, které nám pomáhají k naplnění cílů při naší spolupráci s romskými klienty.

Informace pro psaní teoretické práce jsem získávala převážně z odborných publikací, sborníků, studijních materiálů či zákonů. Mezi hlavní zdroje informací patřily knihy Tatjany Šiškové: *Menšiny a migranti v České republice* a sborník *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Další knihou, kterou bych zmínila, je: *Romové v české společnosti*, jejíž autorem je Pavel Navrátil a kolektiv.

V metodologické části práce se pokusím odpovědět na hlavní výzkumný cíl, kterým je: *Zjistit, jaké jsou bariéry v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků*. Pro dosažení stanoveného cíle jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii a polostrukturovaný rozhovor.

Výsledky výzkumného šetření mohou být zajímavé pro studenty sociální práce či jiných humanitně orientovaných oborů a pro sociální pracovníky. Důležité je připomínat si, že bariéry při spolupráci nemusí být pouze jednostranné. Identifikace jednotlivých bariér může napomáhat k uvědomění, že se mnohdy nejedná o překážky, které by klienti dělali „naschvál“, ale že vycházejí z jejich kultury, hodnotového systému či výchovy. Dále bych touto prací poukázala na existující problém předsudečného jednání některých sociálních pracovníků a výchovu ve společnosti, která může vést ke stereotypům či předsudkům vůči Romům. Zdrojem užitečných informací mohou být i jednotlivé návrhy sociálních pracovníků, jak působení těchto bariér minimalizovat či jim zcela předcházet.

Teoretická část

1 Sociální práce s menšinami

Tato kapitola se zabývá definováním některých základních pojmů vyskytujících se v literatuře na dané téma či v dalších kapitolách bakalářské práce. Pojmy jako: etnikum, rasismus, diskriminace, etnocentrismus apod. jsou úzce spjaté se sociální prací, zejména v sociální práci s menšinami. Dále je charakterizována cílová skupina, jejíž jednotlivci, skupiny či komunity tvoří klienty. Kapitola zahrnuje základní teoretické přístupy a metody, které využívají sociální pracovníci a pracovníce při své práci. Na závěr je zmíněna základní legislativa zabývající se právy menšin v ČR.

1.1 Základní pojmy

Menšina, nebo také minorita, je dle Jandourka skupina osob, která má oproti většinové společnosti menší početní zastoupení. Menšinou také můžeme považovat osoby, které jsou kvůli určitému znaku znevýhodněné. Tímto znakem může být například náboženské vyznání, barva pleti či národnost (Jandourek, 2007). Dle Schaefera (in Navrátil a Musil, 2000) je menšina skupinou podřízenou, nemusí se proto vždy jednat o skupinu méně početnou. Důležitou roli zde hraje mocenský vztah. Schaefer charakterizuje menšinu společnými znaky, mezi které patří:

- odlišné znaky (tělesné či kulturní) od majoritní skupiny,
- zkušenost s diskriminačním jednáním či předsudečnými postoji,
- příslušníci svoji příslušnost k minoritě nemohou ovlivnit, je nedobrovolná,
- mezi členy skupiny obvykle vládne solidarita,
- manželské sňatky se zpravidla naplňují mezi jedinci stejné skupiny (ibid).

Rasa je termín, označující dle Matouška (2008) především tělesné znaky jedinců, které jsou genetické a dědí se. Z antropologického hlediska rozeznáváme tři

základní rasy, mezi které patří kavkazská, negroidní a mongoloidní rasa. Dle některých autorů je rozdělení ras diskriminující a může vést k rasismu a diskriminaci, neboť rasové podskupiny jsou mnohdy spojovány s předsudky a většinová společnost je proti zástupcům odlišných ras zaujatá.

Etnikum tvoří jedinci, patřící do skupiny, která se liší svou kulturou, jazykem, historií, hodnotovým systémem, vědomím společného původu či rasou, a jsou si vědomi svojí etnické odlišnosti vůči většinové společnosti. Rozdíl mezi rasou a etnicitou spočívá v tom, že příslušníci rasy mají fyzické znaky, kterými se liší od většinové společnosti. U etnika je důležitá spíše odlišnost hodnot, norem, chování a jazyka (Jandourek, 2007).

Etnické vědomí tvoří především znaky, které považují členové za charakteristické pro své etnikum (Jandourek, 2007).

Multikulturalismus původně vznikl jako politický ideál v 60. letech 20. století v USA, později se rozšířil i do Evropy. Zabýval se problémem soužití většinové společnosti s menšinami (Matoušek, 2013).

Diskriminace je nepřátelský postoj vůči druhé, odlišné skupině. Nepříznivé jednání se často projevuje zbavováním základních práv nebo příležitostí diskriminované skupiny (Sheafor, Horejsi a Horejsi in Musil a Navrátil, 2000).

Dle autorů Soydana a Wiliemsové (in Musil a Navrátil, 2000) rozlišujeme dva druhy znevýhodňování na základě toho, kdo se diskriminace dopouští. Jedná se o osobní diskriminaci a diskriminaci institucionální.

Kulturní kompetence neboli kulturní senzitivita je vlastnost, kterou by měl mít každý sociální pracovník pracující s menšinami. Jedná se o znalost dané kultury, znalost jejích hodnot, zvyků a pravidel chování a akceptující a respektující postoj ke kulturním odlišnostem. Kulturní senzitivitu by měl využívat a reflektovat při jednání s menšinou a při definici cílů jejich společné práce. Tento pojem by se však měl vztahovat i na organizace či systém sociální politiky (Matoušek, 2013).

Pojmem **etnocentrismus** je vymezeno jisté vnímání nadřazenosti své kultury (která je lepší, morálnější) vůči kultuře jiných skupin. Etnocentrismus je většinou součástí rasistického postoje (Jandourek, 2007).

Rasismus je dle Matouška (2008) teorie nadřazenosti jedné rasy nad rasou odlišnou. Projevuje se v různých podobách, může se jednat např. o ignorování, fyzické útoky nebo snahu o úplnou likvidaci jiné rasy. „*Pracuje s představou, že lidstvo je rozděleno na vyšší a nižší, méněcenné rasy*“ (Šišková, 1998, s. 199).

Podle Jandourka (2007) za vznikem rasismu stojí předsudky, diskriminace a rozlišování společnosti na „my a oni“.

1.2 Cílová skupina

Práce s menšinami je dle mého názoru velmi rozmanitá. Cílovou skupinu mohou tvořit: sexuální a gender menšiny, sociální, národnostní či etnické minority a může zahrnovat i sociální práci s migranty a azylanty. Dle Navrátila (2003) se sociální práce s menšinami zaměřuje především na národnostní, etnické a rasové skupiny.

1.2.1 Národnostní menšiny

Národnostní menšinu můžeme definovat dvěma způsoby. První popisuje členství v minoritě z pohledu subjektivního, zdali má jedinec pocit, že do této skupiny náleží. Pocit sounáležitosti je velmi důležitý a díky němu vzniká individuální a kolektivní identita. Druhá definice je zaměřená spíše objektivně, kdy je členství určováno na základě vnějších charakteristik (Navrátil, 2003). Devorová a Schlesingerová (in Navrátil, 2003) uvádí k výše zmíněným vnějším charakteristikám tyto příklady: společný jazyk, kultura, národní původ či náboženství.

Příslušníci minority se snaží uchovávat, případně rozvíjet svoji původní kulturu a etnické zvyklosti a chtějí být považováni za národnostní menšinu, zároveň však mají vztah k majoritní společnosti. Bývají jimi často obyvatelé sousedních států, kteří jsou občany České republiky (Matoušek, 2016). V ČR patří k nejzastoupenějším: ukrajinská, slovenská, řecká, polská, romská, maďarská, německá, bulharská, chorvatská, ruská či srbská národnostní menšina (www.vlada.cz).

1.2.2 Etnické menšiny

Etnická menšina je „(...) skupina obyvatel státu, která se svými tradicemi, kulturními zvyklostmi, jazykem, případně i tělesnými znaky svých příslušníků liší od většinové společnosti (Matoušek, 2016, str. 56–7). Dle Matouška jsou příslušníci etnických menšin častěji ohroženi sociálním vyloučením. Mnohdy jsou znevýhodňováni na trhu práce, před soudy či mají horší přístup ke vzdělání. Tato diskriminace etnických menšin může být důvodem, proč členové častěji propadají návykovým látkám (Matoušek, 2016).

Podle mnoha autorů je vymezení pojmu národnostní menšina velmi komplikované a zastávají názor, že je jakýmsi synonymem pro etnickou menšinu (Průcha, 2001).

1.3 Specifika sociální práce s menšinami

Dle Pastrňáka (2008) je sociální práce s menšinami velmi náročná a u pracovníků tak hrozí nebezpečí syndromu vyhoření, neboť je po nich vyžadována velká míra empatie, znalost jiných kultur a cizích jazyků. Mezi důležité schopnosti, které by měl sociální pracovník ovládat, spadá interkulturní komunikace, která je potřebná pro úspěšnou spolupráci s etnickými menšinami. Při interkulturní komunikaci je nutná znalost odlišných kultur a odlišných zvyklostí, které by mohly spolupráci mezi pracovníkem a jedincem/skupinou minority negativně ovlivňovat či způsobit její stagnaci. Autor uvádí další časté překážky ve spolupráci, a to stereotypy a předsudky, které často nemají racionální důvod, ale mnohdy je sociální pracovníci vůči etnickým minoritám (či jiným minoritám) mají. Je zcela normální, že jsme ovlivněni kulturou, ve které žijeme a jsme v ní od malička vychovávaní, tento fakt je ale důležité si uvědomovat.

1.4 Základní strategie, přístupy a modely SP s menšinami

Mezi tři základní přístupy k etnickým a národnostním menšinám patří dle Thóta, Krna, Kulašika (in Kajanová, 2009):

1. Integrace – Jedná se o navazování kontaktů mezi minoritní a majoritní společností. Je to celistvý proces zahrnující oblasti integrace: kulturní, společenské, politické, sídelní či právní. Hlavním cílem je zapojení jednotlivce/skupiny z minority do majoritní společnosti takovým způsobem, aby si však ponechal/a svoji vnitřní identitu.
2. Asimilace – Stav, kdy se jedinec/skupina přizpůsobuje majoritní společnosti a vede ke ztrátě etnické identity. Asimilace může být prováděna přirozenou cestou anebo naopak nucenou cestou, při níž dochází k nátlaku na minoritu.
3. Segregace – Jedná se o rozdělení společnosti na majoritní a minoritní. Většinou jsou takto oddělené i prostorově.

Navrátil (2003) oproti tomu vymezuje v sociální oblasti pouze dvě strategie, kterými jsou: strategie sociálního vyloučení (sociální segregace) a strategie sociálního včleňování. Strategie sociálního včleňování je důležitá pro sociální práci. Sociální pracovníce či pracovník zde najdou uplatnění během pomoci při osvojování či posilování kompetencí svých klientů k prosazování jejich práv, nebo při dohlížení, zdali klienti nejsou obětmi institucionální diskriminace. Dále autor popisuje strategii v oblasti kultury, do které spadá: segregáční strategie (izolace kultury menšin), při asimilační strategii dochází k přebírání kultury majoritní společnosti a menšina tak může strádat po své vlastní kultuře. Úkolem sociálního pracovníka je zmírnit toto strádání a pomoci jim rozvinout kompetence v novém prostředí. Další strategií dle Navrátila je kulturní pluralismus, který vede k multikulturalismu. Ten znamená přirozený stav, při kterém je ve společnosti více menšinových skupin s odlišnou kulturou. Poslední je strategie tavícího kotle. Již z názvu vyplývá, že se jedná o jakousi metaforu, kdy příchod nové kultury nějakým způsobem ovlivní tu stávající a pak zanikne. Z tohoto procesu vznikne opět nová

kultura celého společenství. Mezi dva nejvyužívanější modely sociální práce s menšinami dle Navrátila (2003) patří ekologická perspektiva, která se primárně zaměřuje na vztah jedince a jeho prostředí. Dalším modelem je antiopresivní přístup, pro nějž je podstatný fakt, že jedinec je členem konkrétní skupiny. Tyto dva modely se v praxi uplatňují zejména na skupiny ohrožené sociálním vyloučením či již sociálně vyloučené. Nejčastěji se zde uplatňuje koncept zmocňování, jehož výsledkem by mělo být posílení kompetencí ať už jednotlivce, skupiny či komunity. Jedná se především o schopnost kontrolovat a ovlivňovat svoji životní situaci skrze svépomoc a vlastní zdroje (ibid.).

1.4.1 Antiopresivní přístup

Sotoniaková (2005) řadí antiopresivní přístup mezi nejvýznamnější teorie v sociální práci, ve které se začal využívat na přelomu 80. a 90. let 20. století. Řadí se mezi antidiskriminační a antiopresivní přístupy. Jedná se o jistou snahu bojovat proti opresivnímu působení sociálních struktur a institucí. Hlavním cílem tohoto přístupu je minimalizovat diskriminaci a znevýhodňování kvůli rase, sexuální orientaci, pohlaví či handicapu. Dle autorky má antiopresivní a antirasistický přístup více typů:

- a) Asimilační přístup vychází z představy, že příslušníci minorit převezmou kulturu většinové společnosti.
- b) Liberální pluralismus klade důraz na princip rovných příležitostí.
- c) Kulturní pluralismus vychází z představy možnosti soužití různých kulturně odlišných skupin.
- d) Strukturalismus vychází ze skutečnosti, že každá společnost má skupiny, které se vyskytují na odlišných úrovních (ibid.).

Thompson (in Navrátil, 2003) vymezuje tři imperativy, kterými jsou: spravedlnost, rovnost a spoluúčast. Princip spravedlnosti znamená nárok na rovná práva pro všechny občany. Důraz je kladen na práva menšin, která jsou mnohdy omezována či odpírána. Rovnost se zaměřuje na stejné množství příležitostí s ohledem na specifické potřeby či podmínky, ze kterých lidé pocházejí. Spoluúčast

počítá s angažovaností jedince, skupiny či komunity na řešení problému (Thompson in Navrátil, 2003). Tento přístup dle Matouška (2003) mohou využívat sociální pracovníci a pracovníci při práci s jednotlivcem, skupinou či komunitou.

1.4.2 Ekologická perspektiva

Dle Navrátila (2003) by měl sociální pracovník, který využívá ekologickou perspektivu, vnímat jednotlivce, ale i jeho prostředí, ve kterém žije. Prostor i klient se navzájem ovlivňují a probíhají mezi nimi určité interakce, které mohou být pozitivní nebo negativní. Východiskem ekologické perspektivy orientující se na sociální práci je názor, že každý člověk má svoji hodnotu. Do tohoto východiska také spadá vývoj společnosti, která by měla být demokratická a pozorná (Navrátil, 2003).

Mezi hlavní cíle tohoto přístupu patří „(...) podporovat růst, rozvoj, posilovat adaptivní kapacity lidí, odstraňovat bariéry v prostředí, zlepšovat schopnost prostředí odpovídat na potřeby lidí“ (Katrňák, 2003, str. 68). Navrátil (2001) spatřuje výhodu využívání ekologické perspektivy v praxi sociální práce v tom, že je věnována pozornost člověku, prostředí, ve kterém žije, a zároveň vztahu, který je mezi nimi.

1.4.3 Teorie multikulturalismu

Multikulturalismus vznikl v 60. letech 20. století jako politický cíl sjednotit občany státu, ale zároveň neporušit jejich kulturní jedinečnost (Kajanová, 2009). Klidné soužití více kultur na území jednoho státu, tak vymezuje termín multikulturalismu Hall. Důležitým faktorem, který tento ideální stav ovlivňuje, je sladění daných skupin žijících na jednom místě. Pokud toto dané sladění skupiny mezi sebou nemají, jsou nutné instituce, které nesoulad zájmů řeší. Autor dodává, že v dnešní době se pro klidné a sladěné bytí dvou a více odlišných kulturních skupin využívá spíše termín pluralismus. Mezi kompetence sociálního pracovníka vykonávající sociální práci v pluralistické společnosti – tedy na rozhraní kultur – patří tzv. kulturní kompetence/kulturní senzitivita (Hall in Matoušek, 2013).

K multikulturalismu ve státě přispívá multikulturní výchova, kterou Adamec (in Kajanová, 2009) specifikuje jako:

- 1) specifické vzdělávání dětí patřících do skupin minorit,
- 2) edukační činnost, která vede děti pocházející z majoritní společnosti k toleranci, lepší informovanosti o odlišných kulturách a jejich pochopení.

1.5 Základní legislativa v ČR

Důležitým opatřením proti diskriminaci menšin a prosazování stejných práv pro všechny obyvatele v ČR jsou některé zákony a předpisy. Mezi nejdůležitější legislativu zahrnující práva menšin v ČR patří:

- *Listina základních práv a svobod – zákon č.2/1993 Sb.*, – Přičemž jsou nejpodstatnější pro toto téma články 1., 3., 24. a 25., které garantují stejná členům různých minorit stejná práva, jako platí pro většinovou společnost žijící na území České republiky. Je zde zmíněno např. právo na rozhodování o své národnosti nebo právo na rozvoj své menšiny (zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod).
- *Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin* – Tento zákon vymezuje pojem národnostní menšiny nebo práva, která se zaměřují např. na aktivní podílení ve veřejném životě (politické strany a hnutí, společenský život...), dále se zaměřuje na využívání rodného jazyka menšin (zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin).
- *Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů* – Zákon věnující se především diskriminaci, proto se také nazývá antidiskriminační zákon. Věnuje se vymezením tohoto pojmu, a především obsahuje postup, jak se proti znevýhodňování bránit (Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů).

2 Předsudky a stereotypy

Kapitola se věnuje předsudkům a stereotypům jakožto možným bariérám v sociální práci s menšinami. Zaměřuje se na jejich vznik a následné ovlivňování chování jedinců, skupin či společnosti. Na závěr kapitoly je zmíněno sebezpoznavání, důležitý proces, kterým by si měl projít každý sociální pracovník.

2.1 Stereotypy

Vnik stereotypů vychází ze zkušenosti, jedná se o jistý znak, rys či vlastnost, kterou si jedinec spojí s konkrétní sociální kategorií – může se jednat např. o profesní, etnickou, genderovou či věkovou skupinu. Tyto atributy nejsou přiřazovány logicky, nýbrž na základě našich zkušeností (Hnilica, 2010). Dle Janebové (2014) stereotypy nevznikají jen ze zkušeností, ale také z našeho sociálního prostředí, ve kterém jsme často ovlivňováni médii, rodinou či hodnotovým systémem naší společnosti, a jsou nezbytnou součástí našich životů. Problém může nastat při vykonávání sociální práce, pokud sociální pracovník převezme stereotypy za své a bude je aplikovat ve své praxi. Zejména by to byla chyba při využívání individuálního přístupu ke klientovi, neboť nám říká, že každý člověk je jedinečný a má své jedinečné problémy a potřeby. I když jsou stereotypy jakýmsi zjednodušením v našem životě, vzorce, podle kterých můžeme reagovat, je důležité si je uvědomovat a následně s nimi pracovat. Mezi kompetence sociálních pracovníků by měla patřit schopnost sebereflektovat své stereotypy, dle Janebové je zcela normální přítomnost stereotypů u profesionálů, poukazuje však na nutnost s nimi pracovat, poznávat je a pojmenovávat je. Pokud se vyskytne stereotyp, který je v pracovníkovi silně zakořeněný, je podstatné, aby se nad ním zamyslel a zkusil ho aplikovat na svého klienta a zjistil tak, zdali je pravdivý (Janebová, 2014).

2.2 Předsudky

Předsudek je dle Jandourka (2007) citově zabarvené mínění o ostatních jedincích. Může být definován jako „(...) *odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do této skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině*“ (Gordon W. Allpert in Kosek, 2011, str. 23). Kosek (2011) uvádí, že i když je tato definice předsudku hojně využívána, některé obory se s ní zcela neztotožňují, jedná se především o filozofii. Shodují se však na původu předsudků, za kterým stojí fakt, že jsou lidé od sebe navzájem odlišní. Mohou se lišit např. barvou pleti, jazykem, svojí historií a původem nebo kulturou. Autor se domnívá, že pokud by tyto rozdíly mezi lidmi zmizely, nebyl by důvod k tomuto nepřátelskému postoji vůči druhým. Původ předsudků pochází ze strany rodičů, učitelů a společnosti, kteří nám již od raného dětství mnohdy tyto nepřátelské postoje vůči odlišným skupinám vštěpují. Dle autora je důležité s těmito postoji pracovat a pomocí informování a vzdělávání je odbourávat. Zamýšlí se nad otázkou, zdali je ale vůbec možné a správné všechny tyto předsudky odstranit, vzhledem k tomu, že často vycházejí z kulturních hodnot společnosti, která nás obklopuje. Celý tento proces by mohl narušit naši pevnou identitu (Kosek, 2011). Filozof Hans-Goerg Gadamer (in Kosek, 2011) považuje předsudky za užitečné, neboť zastává názor, že právě předsudek je na začátku poznávacího procesu, díky kterému se snažíme danému jednání, chování či věcem porozumět a pochopit je. Vznik předsudků dle Musila (2004) vychází ze situace, kdy vnímáme nějaký stereotyp vůči danému jedinci nebo celé skupině a neověříme si, zdali je pravdivý. V tento moment se stereotyp přemění na předsudek. Toto předsudečné jednání by v praxi sociální práce mohl být velký problém, neboť by sociální pracovník neviděl, jak situace klienta opravdu vypadá. Autor shrnuje předsudečné jednání jako „(...) *příznak selhání odborníka, který by se měl rozhodovat na základě ověřených domněnek, a ne na základě neověřených stereotypů*“ (Musil, 2004, str. 46).

2.3 Sebepoznání

Jednou z možností, jak s výše uvedenými předsudky a stereotypy pracovat, je sebepoznání, jehož součástí je identifikace a pojmenování těchto naučených či neověřených postojů. Jak bylo již zmíněno, tyto postoje mohou znamenat mnohdy velké komplikace v praxi, a proto je důležité, abychom se tímto tématem zabývali po celou dobu vykonávání sociální práce. Při absenci sebepoznávání by mohlo dojít k ovlivňování našimi skrytými a nereflektovanými předsudky. Významnou složku v procesu hrají emoce, měli bychom si je umět uvědomovat a vyzorovat, co je způsobuje, jestli na nás působí negativně či pozitivně a zdali nás ovlivňují, popřípadě jak. Dle Janebové se nejedná vždy o příjemný a jednoduchý proces, protože mnohdy zachází do velmi osobních až intimních záležitostí. Důležitou roli zde hraje pracovníkova sebereflexe a schopnost mít se rád i se svými nedokonalostmi (Janebová, 2014).

Johnson (in Janebová, 2004) radí, aby se sociální pracovníci a pracovníci sebepoznávali v oblastech stereotypů a předsudků, ale také ve své životní filozofii a stylu, osobních zkušenostech, hodnotovém systému a osobním fungování.

3 Romská menšina

Kapitola obsahuje stručný popis historie nejpočetněji zastoupené minority na našem území. Další podkapitolu tvoří rozbor specifik romské menšiny, které jsou důležité pro pochopení některých odlišností od majoritní společnosti. Další část je věnovaná romské minoritě žijící v ČR a vztahům mezi obyvateli.

3.1 Historie Romů

Předkové Romů pocházeli z Indie a jejich postavení v kastovním systému bylo spíše nižší (Říčan, 1998). Podle Horvátové se Romové živilí především řemeslným kočováním, v kastách lidé vykonávali tzv. rodinné řemeslo, které se dědilo po generace (Horvátová, 2002). Migrace Romů probíhala ve vlnách a důvodem byla pravděpodobně vidina lepšího živobytí. Celý tento migrační proces trval několik staletí. Díky jejich putování romština obsahuje mnoho slov převzatých z cizích jazyků (Říčan, 1998).

V Evropě se jejich původní skupinové označení Dom změnilo na etnický název Rom. Název Rom pro své označení začali používat samotní Romové, proto by se správně mělo používat toto pojmenování a nikoliv Cikán. Označení Cikán používala majoritní společnost a již z počátku se jednalo o slovo vyvolávající negativní emoce, Romové toto označení nikdy nevzali za své, a proto ho dodnes většina neakceptuje (Horváthová, 2002). První zmínky o Romech na území střední Evropy pocházejí z doby po roce 1400. (Říčan, 1998). V Evropě se jim z počátku dařilo, přinášeli poznatky o nových krajinách a šlechtou byli velmi oblíbení. Opět tu uplatňovali své dovednosti jako kováři, umělci, ale také léčitelé, zvěrolékaři a ženy věštily budoucnost. Zájem majoritní společnosti však netrval dlouho. Právě ve středověku začalo vznikat mnoho předsudků vůči romské menšině. Společnost je začala označovat za kacíře, čarodějnice či loupežníky, obviňovala je z nekalých praktik a sabotáží (Šišková, 2001). „*Od 15. století byli Romové v Evropě pronásledováni a násilně asimilováni*“ (Matoušek, 2003, str. 181). S Romy se jednalo jako s „vyvrženci“ již dlouho před nástupem nacistů k moci. Mohl za to především jejich odlišný vzhled, cizí jazyk a také jejich zvyky. Lidé majoritní

společnosti se neztotožňovali s jejich způsobem života. Kočování či nezaměstnanost se vymykaly normám tehdejšího státu. Byli považováni za zdroj kriminality a společnost je vnímala jako rušivý element jednotného národa. V Prusku kolem 20. let 20. století dokonce vznikaly úřady, které měly za úkol dohlížet na romskou menšinu, shromažďovaly se tu jejich fotografie i otisky prstů a bylo k nim přístupováno jako ke zločincům (Hancock, 2001). Roku 1927 byl v prvorepublikovém Československu vydán zákon č. 117 „o potulných cikánech“. Zákon spočíval v zákazu kočování a v evidenci potulných Romů na území, nikoliv těch, kteří byli usazeni poblíž obcí. Jednalo se o právní nástroj segregace, diskriminace, a dokonce likvidace mnohých Romů na našem území (Haišman, 1999 Socioklub).

Období druhé světové války je označováno jako nejkřutější doba v historii Romů. Za moci Adolfa Hitlera byli považováni za nebezpečí pro německou rasu a byli označováni jako občané druhé třídy (stejně jako Židé) (Šotolová, 2000). V roce 1942 byl vydán rozkaz Heinrichem Himmlerem, který znamenal pro všechny Romy vystěhování z říšskoněmeckého území, lidé s romskými kořeny měli být odesláni do tábora Auschwitz-Birkenau. Celý rok 1943 byli Romové svázeni do tzv. cikánského tábora Auschwitz-Birkenau, odkud probíhal transport do koncentračních táborů (např. Buchenwald, Ravensbrück) (Nečas, 1997). Na Slovensku byla situace za války pro Romy příznivější nežli v zemi české, ale i tak krutá. Romové nemohli navštěvovat lékaře, chodit nakupovat, nesměli využívat hromadné dopravní prostředky a do měst měli přístup jen v určitý čas. Všichni příslušníci romské minority byli vystěhováni do opuštěných míst, kde podléhali infekcím, hladu a bídě (Říčan, 1998). Nečas uvádí statistické údaje: „(...) ze 4 870 Romů, odeslaných z českých zemí bez pohraničí do nacistických koncentračních táborů, vrátili se do vlasti pouze 583 převážně mladí muži a ženy. Všichni ostatní zaplatili nucenou táborovou koncentrací svými životy“ (Nečas, 1997, str. 75). Šotolová ve své publikaci označuje konec 2. světové války jako milník v postavení a vývoji menšiny v naší společnosti (Šotolová, 2000).

Romové v poválečném Československu byli traumatizováni válkou, měli strach z lidí majoritní společnosti, nedůvěřovali jim a upadali v letargii. První roky komunistického režimu pro ně byly však přínosné, pro mnohé znamenaly zvýšení životní úrovně a byl zrušen zákon z roku 1927, „o potulných cikánech“. Byli dosazováni na volné pracovní pozice a bylo jim umožněno stěhování do volných bytů (Říčan, 1998). Byty, do kterých přicházeli Romové, byly zcela odlišné od jejich „chatrčí“, na tuto změnu nebyli připraveni a žili zde stejně tradičním způsobem a vedením domácnosti jako dříve ve svých osadách. Nejčastěji se stěhovali do pohraničí a průmyslových měst. Stěhování často přetrhávalo a narušovalo rodinný systém a vazby (Nečas, 2002). Matoušek (2003) uvádí, že se jednalo především o oblasti, ze kterých bylo vysídleno německé obyvatelstvo, a města, ve kterých se rozvíjel hutní a důlní průmysl (Matoušek 2003). Romové byli zaměstnáváni k manuální práci, ke které nepotřebovali kvalifikaci, Nečas ve svém díle upozorňuje na problematickou pracovní morálku Romů a jejich neschopnost setrvat delší dobu v jednom zaměstnání. Také zmiňuje jejich dobrou orientaci a vědomí sociální podpory (Nečas, 2002). „*Svůj materiální a sociální vzestup přijímala romská populace jako samozřejmost, kterou takřka samočinně a bez jejího vlastního přičinění zajišťoval stát. Podporování v těchto postojích skutečností, že rodiče a prarodiče se jenom sporadicky podíleli na společenské výrobě a žili často i na úkor společnosti, utvářeli si Romové komplikovaný vnitřní vztah k práci a institutům sociálního zabezpečení*“ (Nečas, 2002, str. 91).

Dle Pavelčíkové (2009) byl roku 1958 vydán zákon o zákazu kočovného způsobu života. Úřady jim byly odebrány koně a dopravní prostředky, aby jim znemožnili cestovat. Tento zákon však vyvolal opačný efekt a docházelo k velké migraci a stěhování. V následujících letech byl ze strany státu využíván tvrdý asimilační tlak, kdy romské menšině zakazoval používat svůj mateřský jazyk – romštinu, či zakazoval pořádání veřejných akcí. Mezi hlavní využívané nástroje asimilace patřily např. pracovní povinnost, povinná školní docházka, urbanizace romských rodin po celém území či evidence pobytu. „*Komunistický režim zvolil v tomto období vůči romské minoritě nejtvrďší postup, založený na represivních opatřeních, z nichž část měla výslovně protiústavní charakter* (Pavelčíková, 2009, str. 45).

Přelomový rok 1989 přinesl pro Romy mnoho nového, mohli svobodně užívat romský jazyk, zakládat organizace, věnující se jejich národní kultuře či prosazování zájmů minority. Říčan uvádí, že Romové bohužel na tuto radikální změnu nebyli připravení a nedokázali ji využít a místo k slibnému zlepšení došlo k zhoršení situace (Říčan, 1998). Celá tato jejich komplikovaná historie u nich způsobila rozvinutí vlastností, jakými jsou nedůvěra, nenávisť, neochota a podezřívavost (Sekyt in Šišková, 1998).

3.2 Romové jako etnická menšina

Jedná se o pojem, který je širší nežli skupina národnostní. Toto etnikum má společný původ v Indii, mluví společným podobným jazykem, spojuje je kultura, historie, tradice a hodnoty, které vyznávají. Davidová (in Kajanová, 2009) však zdůrazňuje, že se nejedná o etnikum homogenní. Žijí po celém světě a odlišují se podle země, ve které se usadili jejich předkové, podle příslušnosti k jednotlivým skupinám nebo z hlediska svého sociálního postavení či způsobu života (ibid.). Romové patří k indoevropské rase, stejně jako většinové obyvatelstvo ČR (Matoušek, 2008).

3.3 Romové v ČR

V ČR žijí Romové, kteří se dělí podle tohoto subetnického členění (Davidová in Kajanová, 2009):

1. Nejrozšířenějším subetnikem v ČR jsou *Slovenští Romové*, kteří se k nám přistěhovali po 2. světové válce.
2. *Maďarští Romové* k nám přišli také po 2. světové válce a patří mezi početně vysoce zastoupenou část Romů.
3. *Čeští a moravští Romové*.
4. *Německých Cikánů* neboli *Sintů* je u nás velmi málo. Většina z nich zahynula během 2. světové války. Dodnes si jako jedni z mála zachovávají svůj jazyk a identitu, i přesto, že žijí ve městech mezi majoritní společností.

5. *Olašští Romové* se dříve úzce pojili s kočovným životem, který byl nuceným usazováním potlačen. Jedná se o velmi specifickou skupinu romského etnika. Stále vyznávají tradiční hodnoty. Užívají svůj jazyk a společenský systém.

Kvantifikace Romů je obtížná. Důvodem nepřesného počtu romských obyvatel je dle Ševčíkové sebeidentifikace romství a jejich nízké pojmání etnického vědomí či sabotování sčítání obyvatel státu. Neméně důležitým důvodem, proč se obyvatelé romské menšiny nehlásí ke svému etnickému původu, je strach z represe a rasistického jednání. Statistické údaje byly nepřesné již dříve, kdy se po roce 1945 snažili zjistit početní stav romské populace. Výsledky sčítání byly vždy nižší, nežli tomu bylo ve skutečnosti. Tyto nízké výsledky byly způsobené především zaměřením na určitou část populace Romů (např. kočovníci, rodiny vyžadující zvláštní sociální péči) (Nečas, 2002). V dnešní době Ševčíková (2003) spatřuje problém při sčítání romského obyvatelstva ve využívaných evropských metodikách, které se při průzkumech využívají. Statistiky z roku 2017 uvádějí 240 300 žijících Romů na území ČR. Toto číslo představuje 2,2 % z obyvatelstva ČR. Jedná se tedy o nejpočetněji zastoupenou národnostní menšinu na našem území. Z výzkumu (Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2017) vyplývá, že polovina Romů v ČR je obyvateli sociálně vyloučenými či jsou sociálním vyloučením ohroženi. Mareš (2006) ve své knize také upozorňuje na vysoký stupeň rizika sociálního vyloučení romských obyvatel, kteří „(...) *častěji než ostatní jsou nezaměstnanými a chudými; častěji obývají nevyhovující a přeplněné byty situované v devastovaných oblastech nabývajících podobu slamů; mají ztížený přístup k řadě služeb, jejichž využívání je mezi majoritní společností standardem; jejich zdravotní stav je horší než je obvyklé mezi majoritní populací a snadněji a častěji se mezi nimi šíří epidemie; jejich děti navštěvují často zvláštní školy*“ (Mareš, 2006, str. 17). Zaujal mě pohled autora, který zmiňuje často zbytečné umístování romských dětí do zvláštních škol. Problém vidí v neumožnění dalšího vzdělávání dětí a ztrátu jejich potenciálu. Důvodem, proč je pro integraci těchto dětí do běžných škol, je například možnost sdílení zkušeností s dětmi z majoritní společnosti. Největší problém však vidí v bydlení Romů, toto téma

označuje za nejpalcivější způsob sociální exkluze. Často se jedná o stěhování romských obyvatel kvůli předraženým nájmům či nevraživosti sousedů, kteří je nechtějí v sousedství (Mareš, 2006).

Romové jsou v ČR jednou z nejstarších a nejpočetnějších menšin. Stále jsou však označováni za problematickou minoritu a soužití s majoritní společností je často komplikované, problémem může být rozdílný komunikační systém. Mnohdy chybí tolerance a snaha o vzájemné pochopení (Davidová in Kajanová, 2009). Mareš (2006) uvádí, že Češi vnímají Romy především jako cizí a odlišné etnikum, nikoliv jako své spoluobčany. K tomu, aby se vzájemné vztahy zlepšily, Davidová (in Kajanová, 2009) doporučuje poznat specifika romské menšiny.

3.4 Specifika romské menšiny

V této podkapitole jsou stručně popsány specifika romské menšiny. Minorita se v mnoha ohledech liší od majoritní společnosti a tato jinakost může stát za vznikem některých bariér při spolupráci romských klientů se sociálními pracovníky. Může se jednat například o rozdílný pohled na potřebu vzdělání, nepochopení si při komunikaci či neznalost romské kultury ze strany sociálního pracovníka.

3.4.1 Tradice

K nejdůležitějším tradicím, ke kterým byly vedeny již malé děti, patřila úcta, zdvořilost a pohostinnost. Rodina bedlivě sledovala, jestli jí členové nedělají porušováním těchto tradic ostudu. Mnoho zvyklostí se v romské menšině odehrávalo kolem jídla a ošacení. Ženy měly barevné a zdobené kroje. Dnes preferují ženy středního věku pestré oblečení a mládež nosí současnou módu. Dříve byla většina žen zahalená a cudnost byla tradiční hodnotou. Mezi zajímavé zvyklosti ohledně přípravy jídla patří například ta, že Romové nejí jídlo dvakrát po sobě, pokud je znovu ohříváné. Jestliže spadne vlas či jiná nečistota do pokrmu, jedná se o nečistou potravinu, o kterou již nemají zájem. Romové slaví křesťanské svátky, nemají žádné své tradiční. Autor zmiňuje úpadek mnoha tradic a tradičních romských hodnot, které již mladší generace nedodržují (Sekyt, 2001).

3.4.2 Hodnotový systém

Dle Sekyty (2001) tvoří hodnotový systém Romů tyto hodnoty: život, předkové, romství, děti, peníze a přítomnost s minulostí. Život je pravděpodobně nejvýše postavenou hodnotou, je velmi cenný, další hodnotou, na život navazující, jsou děti. Ty zaručují pokračování rodu a jistotu zabezpečení pro rodiče ve stáří. Lásku k dětem je u romských rodičů mnohdy bezmezná. Hodnota předků je pro jedince velmi podstatná, protože stanovuje status člena v komunitě/společnosti. Peníze jsou důležité pro důstojný život, využívají je často k projevení lásky, uctívání starších či nově narozených dětí. Romství kromě znalosti tradic a jazyka zahrnuje slušné vychování, které se vyznačuje pohostinstvím, solidaritou a zdvořilostí ke starším. Poslední hodnotou, kterou autor zmiňuje, je minulost a přítomnost, kterou Romové žijí, ta je jistá, naopak budoucnost pro ně nemá hlubší význam. Navrátil (2003) k těmto hodnotám dodává ještě svobodu, zdraví a materiální potřeby.

3.4.3 Náboženství

Sekyt (1998) zmiňuje víru v následný život, která má pravděpodobně kořeny v hinduismu, který odkazuje na dalekou historii Romů žijících původně v Indii. Většina romských obyvatel v ČR se hlásí ke katolickému křesťanství, ale stopy po původním indickém náboženství se v jejich víře nezaprou. Jedná se například o prvky animismu¹ či totemismu². Autor považuje náboženství za důležité, protože v něm můžeme najít vysvětlení jednání či chování romské menšiny. Popisuje především smíření se s osudem, nedostatek smyslu pro plánování budoucnosti, nechuť pomoci si sám a jistou rezignaci. Také zmiňuje neracionální uvažování o minulosti, neboť Romové mají trochu odlišné vnímání času, a proto některé bolavé události jejich minulosti stále cítí, jako by šlo

¹ ANIMISMUS je víra v duši všech objektů vnějšího světa a nadpřirozených bytostí (Soukup, 2004).

² TOTEMISMUS je spojován s přírodou, jedná se především o nadpřirozený zážitek sociální skupiny se zvířaty či rostlinami. Jde o jednu z nejstarších forem náboženství (Bowie, 2008).

o přítomnost. Dle Navrátila (2003) kladou velký důraz na osudovost, za vše, co se jim v životě událo, může podle romského smýšlení osud.

3.4.4 Rodina

Romové dávají největší přednost rodině, ta pro ně představuje nejcennější hodnoty: sílu, bezpečí a jistotu. Pro rodinu by Romové udělali cokoli (Šišková, 2001). Rodiče vnímají své děti jako jistou záruku do budoucna. Tradiční romská rodina je velká a obvykle jednu domácnost sdílí více generací. Takové soužití působí jednotně a vládne v něm obvykle soudržnost. Ve výchově se Romové liší především tím, že nekladou důraz na individualitu dítěte, protože ta není v přítomnosti široké rodiny potřeba. Další rozdíl je v učení schopnosti prosadit se, kterou vstoupí rodiče majoritní společnosti svým dětem, oproti tomu Romové učí své děti podřídit se většině (Sekyt, 1998). Výchova je často volná, neboť romští rodiče jsou velmi otevření vůči přáním a pocitům svého potomka. Různé postavení členů v rodině platí i pro děti, rodiče zde neskrývají své preference, a i přesto mají sourozenci mezi sebou obvykle dobré vztahy. Nejvýznamnější postavení mají nejstarší děti, které často přebírají některé z činností svých rodičů, zejména se jedná o výchovu mladších sourozenců či pomoc s domácností (Hájková, 2001). Děti se vychovávají k úctě ke starším a v rodinách vládne hierarchické uspořádání. Jiné postavení mají starší a mladší členové a odlišné ženy a muži (Šišková, 2001). Pro tradiční romskou rodinu je typická patriarchální hierarchie, ve které je hlavou rodiny muž. Postavení členů v rodině se může a často mění, zejména věkem. Čím je člen starší, tím je k němu chována větší úcta. Růst uznání a postavení v rodině můžeme sledovat i u žen, kromě věku zde hraje zásadní roli počet narozených dětí. Romové ve svých dětech spatřují zabezpečení jejich stáří. Je zcela přirozené, že se děti o své staré rodiče postarají (Hájková, 2001). Jako většina menšin preferuje romská minorita endogamii, kdy mezi sebou uzavírají manželské svazky především jedinci stejného etnika či stejné komunity (Navrátil, 2003).

3.4.5 Vzdělávání

Dle Gabala (in Kajanová, 2009) zůstává vzdělanost romské menšiny poměrně nízká, i přes snahu, která ve vzdělávání vidí potenciál k úspěšné integraci do společnosti. Sekyta (2001) uvádí, že Romové většinou neumějí plánovat a neřeší budoucnost, proto chození do školy a dlouhé vzdělávání, které jim momentálně nic nepřináší, vidí jako zbytečné. Naopak Navrátil (2003) spatřuje problém v umisťování romských dětí do speciálních škol, odkud nemají kvalitní přístup k dalšímu vzdělávání. Další problém vidí v následování školních neúspěchů svých příbuzných. A poukazuje na to, že vzdělání nepatřilo obvykle k prioritám menšiny. Ve své knize uvádí, že sedmdesát procent Romů prošlo pouze základním vzděláním.

3.4.6 Jazyk

V romském jazyce, podobně jako v indickém, je mnoho slov, která zní stejně, ale významově se liší, proto je k dorozumívání nutné pozorovat mimiku, intonaci a gestikulaci. K lepšímu pochopení se navzájem Romům pomáhá jejich empatie. Jednou z možností, proč se majorita nedokáže dorozumět s romskou menšinou, je mdlé komunikování ze strany většinové společnosti, která málokdy využívá prvky neverbální komunikace a sdělení nijak neprožívá. Dalším problémem v komunikaci může být lhavost ze strany Romů, která je však mnohdy pouze omyl. Autor uvádí dva možné původy lži, tím prvním je velká fantazie, představivost a neschopnost rozeznat, zdali se jedná o realitu či sen. Druhý způsob, jak lhavost může zcela nezištně vzniknout, je nedostatečné ovládnutí českého jazyka, kdy Rom přemýšlí v romštině a své myšlenky si následně překládá do češtiny. V této interpretaci mohou vznikat nepravdy a jedinec si protiřečí (Sekyt, 1998). Dle Navrátila (2003) komunikují Romové v současnosti převážně českým jazykem a ke své národnosti se tolik nehlásí.

4 Sociální práce s romskou menšinou

Sociální práce s romskou menšinou spadá do sociální práce s menšinami, má však některá konkrétní specifika. Ta jsou uvedena v následujících kapitolách.

4.1 Modely a přístupy v sociální práci s Romy

Jak již bylo zmíněno v podkapitole věnující se přístupům, strategiím a modelům v sociální práci s menšinami, i zde se využívá ekologická perspektiva, antiopresivní přístup a další uvedené strategie, přístupy a modely. Dle Kajanové (in Smutek, Seibel a Truhlářová, 2010) se hojně vyplácí využívat terénní sociální práci, neboť ta se vykonává v přirozeném prostředí klienta. Sociální pracovník může zhodnotit všechny vlivy okolí a zapůsobit na rodinu, která je právě u romských klientů velmi důležitá. Velkým benefitem terénní práce je dostupnost pro potenciální uživatele služeb. Zapojují se do ní klienti, kteří by mnohdy žádnou pomoc nevyhledali, ať již kvůli předchozí špatné zkušenosti či nedostatečné informovanosti o možnostech využívání konkrétních služeb. Autorka klade důraz na snadnější získání důvěry během terénní sociální práce, která je k úspěšné spolupráci s touto menšinou nepostradatelná. Jako další zmiňuje práci s romskou komunitou či sociální práci s rodinou, která využívá tradičního uspořádání členů rodiny (Kajanová in Smutek, Seibel a Truhlářová, 2010).

4.2 Základní pilíře sociální práce s romskými klienty

Navrátil (2003) popsal šest pilířů, o které by se sociální práce s danou menšinou měla opírat, aby spolupráce mezi romským klientem a sociálním pracovníkem byla přínosná a funkční:

1. *Systematické znalosti o romské kultuře* – Jedná se o znalosti sociálních pracovníků o hodnotách, tradicích a historii menšiny a schopnost vnímat jejich odlišnou realitu.
2. *Systematické znalosti o člověku i společnosti jsou nezbytné* – Pracovník by měl mít přehled o chování lidí a institucí většinové společnosti. Měl by vnímat stereotypy a případnou diskriminaci menšiny ve společnosti.

3. *Sebepoznání je nezbytné* – Sociální pracovník by měl na svém sebepoznávání pracovat po celou svoji praxi. Měl by se vyvarovat nálepkování a rutinizaci svých romských klientů.
4. *Hodnota a důstojnost každého člověka je východisko* – Každý má právo na důstojný život bez ohledu na to, z jakého etnika pochází.
5. *Úprava metod a technik běžně používaných v sociální práci je účelná* – Tento pilíř zmiňuje možnou a účelnou úpravu metodických postupů využívaných v sociální práci tak, aby respektovaly odlišnou realitu menšin.
6. *Pozornost je třeba věnovat jednotlivci i sociálnímu prostředí* – Sociální pracovník by měl vnímat všechny možné souvislosti spojené s klientovou nepříznivou situací. Podstatné je věnovat se i možné diskriminaci ze strany institucí.

4.3 Specifika komunikační strategie při práci s romskou menšinou

Romská minorita má kromě odlišných hodnot a tradic také specifickou komunikaci. Šišková (2001) ve své knize zmiňuje dokonalé umění Romů, kteří dokážou prohlédnout osobu, se kterou komunikují, během pár vteřin. Jsou schopní rozlišit, zda jim je s daným člověkem dobře a cítí se s ním bezpečně či naopak z něj cítí nebezpečí a nejistotu. Romové věnují největší pozornost mimoslovnímu vyjadřování, kdy pozorují gesta či postoj. Autorka upozorňuje na jejich intuici k ostatním lidským bytostem, která jim napovídá, jaký ten druhý doopravdy je, a mnohdy odhalí i jeho vlastnosti. Nepostradatelná je v komunikaci důvěra, pokud Rom vycítí, že to, co říkáme, nemyslíme vážně a upřímně, mohou nastat problémy např. v podobě bariér v našem vzájemném vztahu. Další situací, při které by mohly vzniknout bariéry, je pokárání či kritizování. Jedná se zejména o napomenutí na veřejnosti, po kterém Romové cítí zostuzení. Narozdíl od toho kritika, která je podaná taktně, upřímně a je konstruktivní, jim obvykle nevádí a může být i přínosná. Dalším prvkem v komunikaci mezi romskou menšinou je dotyk. Navozuje jim pocit bezpečí. Jsou také velmi empatičtí, dokážou se vžít do pocitů ostatních a sdílet jejich radost či smutek. Dle autorky dokážou vycítit z druhých všechny emoce bez toho, aby se vyptávali, jak se cítí. Specifikem pro danou

menšinu je emotivní jednání. Veškeré své emoce dávají plně najevo a mnohdy při něm ztrácí jakýsi nadhled nad danou situací. Tuto jejich přirozenou senzitivitu by měli sociální pracovníci brát na vědomí a umět s ní pracovat. Profesionálové by si měli uvědomovat rozdíl mezi majoritní společností (ve které takové chování nepřináší nic dobrého) a mezi romskou menšinou, kde je křik, projevování emocí a impulzivita běžnou součástí komunikace. Šišková radí, aby sociální pracovníci při jednání s Romy používali srozumitelný slovník, a klade důraz na ověřování sdělení, o které se pokoušeli. Na závěr autorka uvádí pár rad, jak zajistit úspěšnou spolupráci s romskými klienty. Daná doporučení zní: *„Nespěchat a být trpělivý. (...) Ověřovat si sjednané termíny. Nebát se blízkosti, dotyku. Nebát se emocí – svědčí o angažovanosti člověka, nikoliv o výzvě k souboji. Diferencovat, ke každému přistupovat podle individuálních potřeb. (...) Respektovat hodnotový systém romské etniky“* (Šišková, 2001, str. 148).

5 Shrnutí teoretické části

Teoretická část slouží jako podklad pro lepší porozumění uskutečněného výzkumu. Jsou zde uvedeny pojmy, které souvisí s danou problematikou, a popsány některé možné bariéry v sociální práci s romskými klienty. Jedním z cílů teoretické části bylo přiblížení romské historie, která je velmi komplikovaná a pro menšinu „bolavá“. Romové byli mnoho let pronásledováni, nuceni k usazování a vylučování ze společnosti kvůli svým odlišnostem. Mnoho z nich zahynulo během 2. světové války a v průběhu komunistického režimu jim byla upírána práva. Všechny tyto události přispěly k formování Romů tak, jak je známe dnes, mnohdy z nich cítíme nedůvěru, podezíravost či nenávist k majoritní společnosti. Výše zmíněné vlastnosti mohou být bariérou v sociální práci s romskou menšinou.

Další podstatnou částí práce je kapitola zaměřená na specifika romské menšiny, neboť z ní vyplývá, že neznalost odlišných romských tradičních hodnot, rodinného systému či komunikace může vést ke zbytečným překážkám ve spolupráci klienta a sociálního pracovníka. Předsudky a stereotypy mohou být častou bariérou, proto je nutné, aby s nimi sociální pracovníci pracovali, poznávali je a případně si ověřovali, zdali jsou pravdivé či nikoliv, a aby se jimi nenechali ovlivňovat. Kompetencí, která by neměla chybět sociálnímu pracovníkovi, mezi jehož cílovou skupinu spadá romská menšina, je kulturní senzitivita.

Empirická část

6 Metodologie

Kapitola zabývající se metodologií podrobněji popíše průběh celého výzkumu, od jeho počátku až po zpracování dat. Popsána je volba výzkumného designu, definování jednotlivých dílčích cílů, transformační tabulka či zpracování dat. Uvedena jsou také rizika, která se mohla vyskytnout a výzkumné šetření ovlivnit.

6.1 Vymezení hlavního cíle a jednotlivých dílčích cílů

Cílem výzkumu závěrečné práce je *zjistit, jaké bariéry jsou v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků*. Účelem tohoto kvalitativního výzkumu je identifikace a popsání bariér při spolupráci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků a pracovníků. Pro naplnění hlavního cíle byly stanoveny tři dílčí cíle, které zní následovně:

- **HVC:** Zjistit, jaké bariéry jsou v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků.
- **DVC 1:** Zjistit, jaké bariéry sociální pracovníci identifikují ze strany romských klientů.
- **DVC 2:** Zjistit, jaké bariéry identifikují sociální pracovníci ze své strany.
- **DVC 3:** Zjistit, jak bariéry ovlivňují spolupráci a jak s nimi lze pracovat.

6.2 Transformace dílčích cílů

Tabulka I.: Zmíněné dílčí cíle byly transformovány do tazatelských otázek

Hlavní výzkumný cíl	Dílčí cíle	Tazatelská otázka
Zjistit, jaké jsou bariéry v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků.	DVC 1: Zjistit, jaké bariéry sociální pracovníci identifikují ze strany romských klientů.	TO 1: Jaké konkrétní bariéry vnímáte ze strany romských klientů? TO 2: Jak si vysvětlujete původ těchto bariér?
	DVC 2: Zjistit, jaké bariéry identifikují sociální pracovníci ze své strany.	TO 3: Jaké konkrétní bariéry vnímáte z Vaší strany? TO 4: Jak si vysvětlujete původ těchto bariér u sociálních pracovníků?
	DVC 3: Zjistit, jak bariéry ovlivňují spolupráci a jak s nimi lze pracovat.	TO 5: Jaký vliv mají bariéry dle vašeho názoru na spolupráci? TO 6: Jak se snažíte působení těchto vlivů předcházet?

Zdroj: vlastní zpracování

6.3 Výzkumná strategie

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní strategie, která umožňuje hlubší proniknutí do dané problematiky. Nevýhodou však je, že oproti kvantitativnímu výzkumu nelze zjištěné výsledky zobecnit (Reichel, 2009). Kvalitativní výzkum je dle Hendla (2005) pružný a hypotézy, dílčí cíle a otázky lze formulovat během výzkumu průběžně. Vzhledem k vybranému tématu zde není hlavní hypotéza, pouze výzkumné předpoklady, které vychází z předem nastudované odborné literatury a praxe s jedinci romského etnika. Cílem výzkumu není získat statistické údaje, ale zjistit, jaké bariéry si při spolupráci představit, jak vznikají a jak s nimi lze pracovat.

Zvolenou technikou využitou k získání potřebných informací byl polostrukturovaný rozhovor. V knize Jána Ferjenčíka (2000) je rozhovor popisován jako nenahraditelná technika, pokud je hlavním záměrem získání takových typů údajů, jako jsou např. informace o názorech, postojích, záměrech či přáních. Rozhovor je také volen, pokud se chceme dozvědět, jak daný člověk rozumí situaci. V knize je uvedena typologie rozhovorů, rozlišující dva druhy, a to poznávací rozhovor a formativní rozhovor, který má spíše direktivní charakter. Pro svůj výzkum budu volit poznávací interview, které slouží jako nástroj pro získávání informací a je asymetrické, tedy informant mluví více než tazatel. Mezi formy poznávacích rozhovorů spadají strukturované rozhovory, polostrukturované interview, nestrukturované interview a volné asociace. Při využití polostrukturovaného rozhovoru má výzkumník předem připravený seznam otázek a forma odpovědí od informantů je volná, každý odpoví, jak mu přijde vhodné.

6.4 Popis výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Vzhledem k prováděnému kvalitativnímu výzkumu byli za informanty zvoleni sociální pracovníci a sociální pracovníci, kteří se ve své praxi setkávají s romskými klienty. Informanti byli vybráni záměrně tak, aby bylo zastoupeno co nejvíce oblastí sociální práce. Pohled na konkrétní bariéry je velmi ovlivněn tím, ve které sféře pracovník působí. V níže uvedené tabulce lze vidět souhrn jejich

charakteristik, jedná se o pohlaví, délku praxe a oblast, ve které sociální pracovník vykonává svoji práci. Díky těmto charakteristikám lze v rámci výzkumu odůvodnit různé názory a především zkušenosti, které dotazovaný sdělil během rozhovoru. Do výzkumu byli zařazeni sociální pracovníci především z Trutnovska, ze kterého pocházím.

Jak již bylo uvedeno, rozhovory byly vedeny s pracovníky, kteří se setkávají s romskými klienty či příslušníky etnické menšiny na denní bázi a mají s prací s nimi zkušenosti, proto nebyl zařazen např. sociální pracovník pracující v domově pro seniory, neboť tuto sociální službu mnoho Romů nevyužívá.

Tabulka II. Informanti

Označení informanta	Pohlaví	Délka praxe sociální pracovnice/sociálního pracovníka	Oblast působení
I1	Muž	17 let	SP s uživateli návykových látek
I2	Žena	6 let	Pedagogicko-psychologická poradna
I3	Žena	3 roky	Občanská poradna
I4	Žena	7 let	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
I5	Žena	6 let	Úřad práce, azylový dům
I6	Žena	2 roky	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

I7	Žena	7 let	Sociální služba poskytovaná rodinám/jednotlivcům, kteří žijí v chudobě nebo jsou chudobou ohroženi
I8	Muž	1 rok	Azylový dům

Zdroj: vlastní zpracování

6.5 Realizace a průběh výzkumu

Průběh celého výzkumu zahrnoval několik fází. První, přípravná část obsahovala nastudování odborné literatury, zabývající se daným tématem. Získané informace z publikací, zákonů a sborníků byly využity k sepsání teoretické části.

Dalším krokem byla přesná formulace hlavního cíle výzkumu a jeho dílčích výzkumných cílů. Tyto cíle byly následně konzultovány s vedoucím závěrečné práce a upravovány tak, aby byly co nejvíce srozumitelné a proveditelné. Od stanovených cílů byly odvozeny tazatelské otázky, které byly využívány v rozhovorech s informanty. V této fázi byla zaměřena pozornost na studium odborné literatury obsahující informace o metodologii a následně vybrána kvalitativní strategie.

Realizace výzkumu probíhala na začátku roku 2020, kdy byli osloveni informanti (sociální pracovníci) v širokém spektru praxe sociální práce. Všichni dotazovaní byli kontaktováni telefonicky či přes e-mailovou adresu. Následovala domluva na vyhovujícím termínu a naplánování schůzky, která se většinou konala v online prostředí (bezpečnostní opatření související s COVID-19). Nejčastěji byla pro tyto rozhovory využívána aplikace Microsoft Teams. Při videohovoru byli všichni informanti požádáni o souhlas k nahrávání rozhovoru a byl jim popsán probíhající výzkum. Délka rozhovorů se obvykle pohybovala okolo 20 minut. Mnohdy se stávalo, že informant zodpověděl ještě nepoloženou otázku, poté jsem

se na ni již neptala, pouze jsem parafrázovala svými slovy jeho odpověď, abych si potvrdila, že jeho názoru a předávaným informacím správně rozumím.

Další fází realizace výzkumu byl přepis a studium získaných dat od sociálních pracovníků a interpretace dle dílčích cílů. Sběr dat byl časově nejnáročnější fází výzkumu, neboť mnoho oslovených informantů bylo pracovně vytíženo či v pracovní neschopnosti. Z oslovených 38 potenciálních informantů svolilo k rozhovoru 8 sociálních pracovníků a pracovníků.

6.7 Zpracování dat

Všechny uskutečněné rozhovory byly zaznamenány na nahrávací zařízení a poté doslovně přepsány. Dle Čermáka (2001) se proces, při kterém je přepisováno mluvené slovo do písemné podoby nazývá transkripce. Jeden z takto přepsaných rozhovorů je pro ukázkou přiložen v kapitole *Seznam příloh*. Pro analýzu získaných dat bylo použito otevřené kódování. Dle Skutila (2011) se při vytváření kódů musí brát ohled především na výzkumné otázky a cíl, který byl stanoven pro metodologickou část práce.

Pro analýzu dat bylo využito otevřené kódování, které je dle Hendla primárním krokem pro nastudování dat získaných z rozhovorů. Výzkumník věnuje pozornost tématům, která nějakým způsobem souvisí s danými výzkumnými cíli. Kódování také slouží k lepší orientaci, kdy jsou vyzdviženy pro výzkum podstatné informace. S daty, která prošla tříděním, se lépe pracuje, mohou se hledat společné či odlišné vlastnosti nebo je navzájem porovnávat (Hendl, 2016). Po utřídění dat následovala jejich interpretace dle jednotlivých dílčích cílů.

6.8 Etická a jiná rizika výzkumu

Kvalitativního výzkumu se účastnili všichni sociální pracovníci zcela dobrovolně, byli seznámeni se záměrem výzkumu a cílem celé závěrečné práce, dále byl od každého informanta obdržen souhlas ohledně vytvoření zvukové nahrávky z důvodu přepisu rozhovoru a k analýze dat.

Jistým rizikem provedeného výzkumu může být jednostrannost, kdy mezi informanty byli pouze sociální pracovníci, kteří se zaměřují primárně na bariéry ze strany romských klientů a bariéry ze své strany či ostatních sociálních pracovníků mnohdy nevnímají. Proto si myslím, že pohled z druhé strany, tedy romských klientů, by mohl být zajímavý a pravděpodobně i přínosný. Původním záměrem bylo zahrnout do plánovaného výzkumu právě i romské klienty, avšak vzhledem k dané situaci a nařízení nouzového stavu (COVID-19) by takové šetření bylo velmi obtížné zrealizovat.

Dalším rizikem by mohl být nižší počet informantů a absence zástupců z některých oblastí SP. Bohužel se mi nepovedlo navázat spojení se sociálním pracovníkem např. z OSPODu, věznice, noclehárny, intervenčního centra, výchovného ústavu, či sociální pracovníci z městského úřadu.

Jak již bylo uvedeno, většina rozhovorů byla pořizena v online prostředí, tento způsob může také přinést některá rizika či ovlivnit celkovou atmosféru rozhovorů. V takovém případě dochází k absenci osobního kontaktu, který může vést k důvěrnějšímu rozhovoru a celkovému pozorování informanta. Mezi informanty jsem nezařazovala sociální pracovníky, které znám osobně z praxe, aby nedošlo k ovlivnění daného rozhovoru. Dalším důležitým krokem bylo správné vedení rozhovoru, důraz byl kladen na to, abych dotazovaným informantům nepředkládala své názory a neusměrňovala je jimi. Na toto riziko v kvalitativní strategii upozorňuje například i Reichel (2009).

7 Interpretace výsledků výzkumu

V této kapitole jsou zpracována data, která byla zjištěna v rozhovorech s informanty. Interpretace dat je rozdělena do tří podkapitol tak, aby byl naplněn každý ze tří dílčích cílů. Výsledky výzkumu jsou doplněné o přímé citace dotazovaných sociálních pracovníků a pracovníků.

7.1 Interpretace dílčího výzkumného cíle 1

Prvním dílčím cílem bylo *zjistit, jaké bariéry vnímají sociální pracovníci ze strany romských klientů a příslušníků romské menšiny během jejich setkávání a spolupráce*. Hlavní náplní tohoto dílčího cíle bylo identifikovat a pojmenovat jednotlivé bariéry a porozumět jejich původu.

Nejčastěji zmiňovanou bariérou ze strany Romů byla **nedůvěra**, ať k institucím či samotným sociálním pracovníkům. Dle I4: *„často se představujeme jako sociální pracovníci a jakmile někteří klienti slyší sociální, tak nás házejí do jednoho pytle, že jsme sociálka a mají z toho vždycky strach.“* Podobný názor zastávala i I5, která odůvodňuje nedůvěru strachem, že sociální pracovníci budou výrazně zasahovat do jejich rodin a dodává: *„vnímají sociální systém jako nástroj, který jim může ublížit“* (I5). Původ této bariéry připisuje I5 neznalosti systému. Informant 7 spatřuje nedůvěru jako velkou bariéru při spolupráci, ale ze své zkušenosti uvádí, že se jedná spíše o krátkodobou nejistotu ze strany romských klientů: *„dokud se nepřesvědčí, že nejsem informátor pro městský úřady a různé instituce, že se v tomhle na mě můžou spolehnout“* (I7).

Dalším podporujícím faktorem této nedůvěry je **strach z diskriminace**, kterou mnoho klientů zažívá, na tomto tvrzení se shodlo více informantů. *„Určitě obavy z diskriminace, protože většina dětí, co k nám dochází a jsou romští, to znají ze školy, že se jim spolužáci posmívají a setkávají se tam s nějakou diskriminací a rasistickými narážkami, takže mají pocit, že to budou zažívat i tady, než poznají, kdo jsme a jak toto zařízení funguje“* (I4). Informant 8 také uvedl jako možnou bariéru nedůvěru, kdy její původ spatřuje v negativních zkušenostech s příslušníky

majoritní společnost: „Ty negativní zkušenosti jsou, si myslím, způsobený tím, že se cítili někdy diskriminovaní nebo si dokonce zažili nějakou formu rasismu“ (I8).

Obdobně odpovídal i I1, který nedůvěru klientů označil za největší bariéru při spolupráci a její původ spatřuje v osobních zkušenostech či zkušenostech přenesených, které si předávají mezi sebou. Díky těmto negativním zkušenostem mají romští klienti mnohdy **předsudky** vůči sociálním pracovníkům a ty mohou komplikovat spolupráci.

I2 vnímá největší překážku v **postoji ke vzdělání**, které pro mnoho jejich klientů není důležité, a nespátřují v něm lepší budoucnost pro jejich děti. „Většina klientů nemá vyšší než základní vzdělání a jsou schopni své děti zabezpečit a stát jim toto zabezpečení nabízí“ (I2). I4 uvedl, že postoj ke vzdělání může být ovlivněn jejich hodnotami, které jsou odlišné a také tím, že nemají tak vysoké cíle jako příslušníci majority. Informantka 6 také potvrdila problém v malém důrazu na vzdělání a následování dětí svých rodičů, kteří mají často pouze základní školu. „Pro mě je asi opravdu ta největší bariéra z romské strany to, že oni to vzdělání nemají a kolikrát nechtějí něco pochopit“ (I7).

Jako další bariéru uvádí I7 **nízké sebevědomí**, které dle jejich slov souvisí s nízkým vzděláním. „Oni nemají ze školy a školky vzdělání, tam děti nastupují kvůli tomu, že musejí, a když nastupují do 1. třídy, tak kolikrát neumějí ani barvy, básničku, to je pro ně strašný handicap, který se s nimi táhne, a pak jdou do speciálních škol, takže oni vidí, že jsou míň než ta majorita“ (I7).

Nespolehlivost je další nejčastěji uváděnou bariérou ze strany Romů, kterou vnímají sociální pracovníci. Informant 2 se zmiňuje o nespolehlivosti, kdy se klienti nedostaví na předem domluvené vyšetření, které by mělo pomoci jejich dětem např. v dalším vzdělávání. Informant 6 uvádí stejnou zkušenost, kdy jejich klientům dělá problémy dodržování termínů a splnění domluveného úkolu: „je tam kolikrát potřeba víc kontroly“ (I6). Informant 5 dodává, že tato nespolehlivost může vycházet z neochoty spolupracovat na řešení jejich situace, kdy ji klient ani nechce řešit. Tato **neochota** může pramenit (dle I1 a I4) z **odmítavého postoje k institucím**. Informant 3 shledává problém v nízké kompetenci řešit problémy.

Informant 4 také uvádí zkušenosti s problematickým plánováním schůzek a vysvětluje to: „*žijí tady a teď*, když se s nimi bavíte, že se potkáte tady za týden, tak je to pro ně hodně abstraktní pojem, nežijí prostě v nějakým časovým horizontu“ (I4). Jako specifickou vlastnost romských klientů uvádí I3 špatnou či **chybějící sebereflexi**, sociální pracovnice se často setkává s tím, že klienti problém neřeší a pomoc vyhledají až v krajní nouzi a v tom případě to chtějí vyřešit okamžitě, při tomto jednání mnohdy vyvíjejí **nátlak** na pracovníky, což ilustruje na zkušenosti ze své praxe: „*při exekuci, když má přijít exekutor, volají, abychom to okamžitě vyřešili za ně, ale už se nezabývají tím, proč k tomu vlastně došlo, a jak se tomu vyhnout do budoucna.*“ (I3). Takové jednání si můžeme opět objasnit jejich odlišným vnímáním časoprostoru a žitím přítomností. Informant 4 se domnívá, že za tento nátlak může naučené chování a s ním spojené dobré zkušenosti: „*tak takovému chování jsou naučení např. z úřadu práce. Původ těchto bariér je podle mě chybou systému, který je špatně nastavený, kdy je po klientech vyžadována nízká míra aktivizace*“ (I4).

Často zmiňovanou bariérou byla **komunikace**. Informant 4 ve své praxi často naráží na problém, kdy si s klienty nerozumí: „*takže čím jednodušší věta, tím pro ně lepší*“ (I4). Problém s komunikací uvádí i I8, kdy zmiňuje: „*mám zkušenosti, že mi přijde, že mi špatně rozumí*“ (I8). Tato jazyková bariéra může vznikat právě malým důrazem na vzdělání, ale také vyloučením romských dětí z kolektivu dětí majority a předáváním si romského jazyka z generace na generaci. Ke komunikaci se váže další zmíněná možná bariéra a tou je **lhaní**. Informant 6 uvádí, že tato překážka se neobjevuje u všech klientů, ale setkává se s ní během praxe, kdy jsou romští klienti naučení svým životním stylem trochu lhát, především proto, aby mohli využít a čerpat, co jde. Informantka daný problém popsala na příkladu potravinové pomoci, kdy někteří z klientů ji po nafasování rozprodávali. Ale upozorňuje na to, že všichni nejsou stejní. S lhaním se setkává i I7: „*nemůžu říct, že by někteří lhali vědomě, někteří prostě potřebují být lepší a hezčí, tak prostě lžou anebo to zkreslují, nebo neříkají plnou pravdu.*“

Jako specifickou bariéru uvádí komunikaci s Romy i I5. I6 uvádí jako možnou bariéru jejich **temperament**, který hodně souvisí právě s komunikací. Příkladem jejich emotivního chování je dle I6: „*mají horkou hlavu, jsou v klidu a pak je rozhodí nějaká věc, a pak je to randál, jsou prostě víc akční a agresivnější, když to takhle řeknu.*“ Informant 4 dodává: „*klienti romského etnika jsou mnohem živější, energičtější a chtějí hodně rebelovat*“ (I4).

Další identifikovanou bariérou je dle I7 **romská komunita**. „*Když za sebou vidí tu sílu té své společnosti, tak se opravdu spolupracuje hůř. Oni vidí tu sílu té své komunity a pak nechtějí špatně vypadat před někým, že spolupracují a že jim v různých případech radí ženská.*“ (I7)

Informant 6 zmiňuje v rozhovoru **romský původ** jako bariéru, za kterou samozřejmě daní klienti nemohou, ale je to překážka, která komplikuje hladší průběh jejich spolupráce. Informantka 6 pracující v SAS tuto bariéru zmiňuje především při pomoci s hledáním bydlení či zaměstnání pro klienty a dodává, že: „*romští klienti mají často velký počet dětí a při hledání bydlení to může být další komplikace*“ (I6).

Někteří informanti kromě bariér v rozhovoru zmínili i specifika romské menšiny, která jsou velmi pozitivní a pro pracovníky obdivuhodná. Například I1 uvedl zkušenost s tím, že se velmi malá část Romů ocitá na ulici a dodává: „*většinou se o ně nějak ta komunita snaží postarat a nenechat je padnout na to dno*“ (I1). Informantka č. 6 u romské menšiny upozorňuje na neskutečně silnou lásku k rodině, a především k dětem, mnoho jejích klientek se chce stát pěstounkami pro svá vnoučata, pokud jejich rodiče ve své roli selhávají. I6: „*Pro děti by udělali všechno a šli by klidně i přes mrtvoly.*“

Po zamyšlení, odkud tyto bariéry ze strany příslušníků romské menšiny nejčastěji vycházejí a co je způsobuje, se většina dotazovaných shodla na tom, že se jedná o **předávání zkušeností z generace na generaci či mezi komunitou**. Dalším důvodem je **nátura Romů** a asi největší vliv, dle slov sociálních pracovníků, má **výchova**. „*Určitě to souvisí s romskou kulturou, a pak to jsou vzory v rodině, odtud to pramení, si myslím*“ (I4). „*Vycházejí z jejich nátury (horká*

hlava), zkušenosti, výchovou, přenášení stejného životního stylu z generace na generaci“ (I6). „Prostě přebírají tyto špatné vzorce z rodiny a komunity“ (I7). Jednotlivé bariéry mají různý původ, jak již bylo interpretováno výše, I6 svoji odpověď shrnuje slovy: „ta výchova je nejvíc, a to pro všechny, ale může tam hrát roli i mnoho jiných věcí“ (I6).

7.2 Interpretace dílčího výzkumného cíle 2

Druhým dílčím cílem je zjistit, jaké bariéry při spolupráci s Romy vnímají sociální pracovníci sami ze své strany. Tazatelské otázky se věnovaly identifikaci a původu těchto překážek. Pokud sami informanti žádné bariéry ze své strany neuvodli, byli dotazováni na zkušenosti, které mají s ostatními sociálními pracovníky a jejich bariérami.

Informanti č. 1, 3, 4, 6, 7 a 8 uvedli, že žádné bariéry při spolupráci s romskými klienty nevnímají. Většina uvedla obdobné odpovědi, a to že žádné předsudky vůči romským klientům nemají, neboť tvoří jejich cílovou skupinu a pokud by toto předsudečné myšlení měli, nemohli by pracovat na svých pozicích. Všichni výše uvedení informanti se shodují i na tom, že ani mezi svými kolegy nemají nikoho, kdo by vnímal nějaké bariéry ze své strany při práci s Romy a jejich odpovědi byly obdobné jako tato, od I3: „z mé strany ani pracovníci, které u nás dělají, žádné nejsou, když k nám přijde klient, nekoukáme na to, zdali je Rom či nikoliv.“ Informantka 6 uvedla důležitost absence předsudečných postojů a negativních názorů na romskou menšinu při výběru svých kolegů. Tento krok ve výběru svých kolegů zdůvodňuje: „oni to ty romští klienti z vás prostě vycítí, jakmile vy už o nich máte nějaký názor, tak ta spolupráce není tolik efektivní, jako když byste prostě nehodnotila a nesoudila, oni to strašně cítí z toho pracovníka“ (I6). Informanti také opakovaně uváděli, že se za svoji praxi setkali s některými sociálními pracovníky, kteří **předsudky** vůči romské menšině měli. Dle I4 někteří sociální pracovníci mají s Romy negativní zkušenosti (ať z osobního či profesního života), a to se poté odráží v jejich práci. Informant 1 obdobně odpovídá: „u někoho to může být osobní zkušenost s někým z minority, která je negativní, kteréhokoliv charakteru, a zkušenost s konkrétním jednotlivcem si přenesou vlastně na celou tu

*skupinu Romů a nedokáže abstrahovat od toho, že se to týkalo tohohle konkrétního jedince“ (I1). Dalším původem předsudků a stereotypů, na kterém se většina informantů shodlo, byla výchova ve společnosti. I1 uvádí například separaci romských dětí od dětí z majoritní společnosti, kdy jsou často bezdůvodně umístovány do speciálních škol, upozorňuje na problém nepotkávání se menšiny s majoritou a dodává: „Tím pádem, když se nepotkají, tak se nemůžou znát a vznikají prostory pro ty fantazie o tom, jaká ta skupina je, ale to působí i navzájem, majoritní i ta minoritní“ (I1). Informant 6 uvádí i vliv společnosti, která je dle jejích slov: „špatně nastavená a reprezentuje názor, že Romové nepracují, pobírají jenom dávky a nemusejí nic dělat“ (I6). Informant 1 uvedl, že on ani jeho kolegové (z kontaktního centra) nemají předsudky: „ale setkávám se běžně s kolegy a někteří jsou vyloženě **rasistický** a ani se tím nijak netají“ (I1). Obdobný názor na původ bariér ze strany sociálních pracovníků má I8, který uvedl: „člověk je ovlivněný nějakou tou společností, ve které vyrůstá, a která se na Romy nedívá úplně hezky.“ Negativní zkušenosti s některými sociálními pracovníky má i I6, zmiňuje především ty, kteří pracují na úřadě práce a podobně, v rozhovoru sdělila, že jsou časté situace, kdy se pracovníci chovají k romským klientům neochotně až zle, také zmínila zkušenost z praxe, kdy jakožto pracovníce SAS nabízí svým klientům doprovod např. právě na schůzku na ÚP. „Zažila jsem jednu situaci, kdy jsem se na žádost klientky nepředstavila a musím říct, že jsem byla hodně překvapená z toho přístupu té pracovníce na úřadu práce, už jsem v polovině musela zasáhnout a říct prostě dost, jsem sociální pracovníce ze SAS a tohle vůbec není profesionální a kvůli tomu, že klientka je romského původu, tak to neznamena, že nemá stejné nároky jako ostatní lidi“ (I6). Oproti tomu má I7 s pracovníky a pracovnícemi ÚP vesměs pozitivní zkušenosti: „když si klienti stěžovali na nějaké jednání a pokud jsem to tam pak šla vyřizovat s nimi, tak už nic takového nebylo, byly tam vesměs věcné argumenty. Pokud Romové mají pocit, že jim někdo ubližuje nebo jsou nějaké bariéry ze strany úředníků, tak mi spíš přijde, že to je to, že oni to nepochopí od těch úředníků“ (I7). Informant 8 uvedl, že zatím nezažil nějaké bariéry při spolupráci od sociálních pracovníků, ale podotkl: „setkal jsem se třeba s nějakým předsudečným jednáním ze strany pracovníků v sociálních službách, že*

mi přišlo, že ti klienti mohli mít z toho pracovníka pocit, že se na ně dívá jakoby skrz prsty, což může ovlivňovat celou tu atmosféru v tý službě“ (I8).

Jako další bariéru uvádí I2 **paušalizaci**, která vzniká také ze zkušenosti, kdy situace ze strany romských klientů (odmítavý postoj k institucím, ke vzdělávání) přetrvává dlouhodobě a pracovnice nevidí žádnou snahu ke zlepšení, avšak dodává, že ne všichni romští klienti jsou neochotní s jejich institucí spolupracovat.

Informant 3 spatřuje možnou bariéru ze strany sociálních pracovníků v **menší odolnosti vůči manipulaci a nátlaku**, tuto bariéru demonstruje na své zkušenosti: *„když k nám přijde nějaký romský klient, tak s námi dokáže hodně manipulovat, takže místo společného řešení, které bych jinak dělala s klientem, udělám to za něj“ (I3).*

Informant 6 poukazuje na bariéru, kterou někteří sociální pracovníci mají při spolupráci s konkrétní rodinou, se kterou se již setkali a mají s ní opravdové, například i dlouholeté **negativní zkušenosti**. Dodává: *„je pak už těžký napravit nějak tu jejich reputaci, i přes to, že se třeba změnili a začali se snažit, ale už je to prostě hrozně těžký ten zajetý názor, co si o nich myslí, změnit“ (I6).* Předávání negativních zkušeností o konkrétních jedincích mezi úředníky potvrzuje i I7. *„Ty úředníci mezi sebou o tom mluví, že to je Rom a my ho známe a víme, že tady sedí na lavičce, o práci se nesnaží, tak proč bychom mu tu dávku dávali“ (I7).*

Jako další bariéru, která by mohla způsobovat horší spolupráci, označil I8 **neznalost romské kultury**. *„Já žádné bariéry z mé strany nevnímám, ale pokud by nějaké byly u ostatních, tak si umím představit, že to je například i z důvodu neznalosti romské kultury“ (I8).*

Poslední bariérou, na které se shodli I4 a I6, je **syndrom vyhoření**, stav, kdy pracovník upadne do jisté letargie, lhostejnosti a beznaděje. *„Člověk upadne do nějaké jakoby temné uličky při práci s romskými klienty a člověk může mít pocit, že se hodně snaží a nikam to nevede“ (I4),* dodává však, že se takové situace nestávají jen při práci s romskými klienty a sociální pracovník, jakožto pomáhající profesionál by se s tímto problémem měl umět sám vypořádat.

7.3 Interpretace dílčího výzkumného cíle 3

Poslední dílčí cíl se zaměřuje na vliv výše zmíněných a popsanych bariér na spolupráci. Dále jsou v této části práce uvedeny možnosti, jak se dle dotazovaných tomuto působení vyvarovat či ho alespoň zmírnit.

Informant 1 uvádí, že bariéry nijak neovlivňují spolupráci s romskými klienty, neboť pokud se sociálním pracovníkům povede získat jejich důvěru, pro takové překážky není místo a spolupráce může dle jeho slov bez problémů běžet. Na otázku, jak se snaží působení těchto vlivů předcházet, odpověděl: „*tam jde o to se k nim nějak dostat, získat jejich důvěru v tom, že tam jsme kvůli tomu, abychom jim pomohli*“ (I1). Informant 4 také upozorňuje na důležitost důvěry, která vede k bližšímu vztahu a pochopení. Bariéry, které by ovlivňovaly vzájemnou spolupráci dle svých slov nevnímá ani další informant, který uvádí: „*my jako SAS máme tu spolupráci nastavenou na dobrovolný fázi, takže my ty klienty do té spolupráce nenutíme, buď chtějí řešit tu svoji situaci, nebo nechťejí, takže ta spolupráce je většinou na přátelský úrovni, kdy máme rovnocenné partnerství*“ (I6).

Oproti I1 a I6 se liší odpovědi téměř všech ostatních informantů, kteří se shodují na tom, že bariéry na spolupráci určitý vliv mají. „*Vliv je významný. Pokud se nepodaří bariéry překročit, nelze s klientem pracovat ke zlepšení situace*“ (I5). Nepříznivý vliv zmiňuje i informant 2: „*často se stává, že nedorazí na termín vyšetření, neomluví se, nebo dorazí s půlhodinovým zpožděním*“ a dodává, že tato nedochvilnost komplikuje celý průběh jejich spolupráce. Další příklad, jak některé bariéry negativně ovlivňují spolupráci, uvedla I7, která zmiňuje lhaní či časté „*vylepšování*“ životních osudů či samotných klientů během komunikace: „*to se pak jako hůř pracuje, když pak jdete něco vyřídit a dozvíte se, že to je úplně jinak, tak to je pak problém*“ (I7). Bariéry při práci s romskými klienty nemusejí mít vliv pouze na danou probíhající spolupráci, ale také na sociálního pracovníka. „*Pracovník třeba vlivem těch bariér, které vnímá, začne ty klienty házet do jednoho pytle a začne mít třeba mnohem větší předsudky*“ (I4). Nepovedené spolupráce díky těmto překážkám mohou vést i k zmíněné paušalizaci klientů.

Mezi často zmiňované možnosti, jakými se snaží dotazovaní sociální pracovníci těmto vlivům předcházet, patří **vysvětlování** (postupů, jednotlivých kroků, situací), **připomínání a kontrola** svých klientů. Tuto odpověď uvedli I3, I5, I8 a I7. „*Obvykle je potřeba častější komunikace, vysvětlování, proč a co potřebují (dokument, potvrzení), připomínání, kontrolování, ale ze strany pracovníků je velká snaha aktivizovat jedince, aby se aktivně podílel na řešení problému*“ (I3). Stejný a osvědčený průběh komunikace s klienty popisuje i další informant: „*kolikrát jim to musím vysvětlit znovu a znovu a znovu, abych od nich dostala alespoň tu reakci, že tomu rozumí*“ (I7). Dle I8 by se měli sociální pracovníci vyhnout při komunikaci s romskými klienty složitějším a odborným výrazům, aby nedocházelo k nedorozuměním. Pro úspěšnou spolupráci doporučuje: „*nastavení individuálního plánování pomalými kroky, nežádat velké cíle od začátku*“ (I5).

K zmiňované **aktivizaci** doplňuje informant 3 **individuální přístup** ke klientům: „*dle jejich schopností a kompetencí*“ (I3). Na individuálním přístupu se shoduje s dalším informantem, který zmiňuje kromě toho i princip jedinečnosti, který dodržují v jejich sociální službě: „*každého respektujeme, jaký je, jako člověka*“ (I4).

Informant 2 se snaží působení výše zmíněných vlivů předcházet různými **spolupracemi**, např. se školou či s OSPOD. „*Můžeme tu rodinu nějakým způsobem doporučit, (...) vždy píšeme pravdu, pokud je ta rodina opravdu snaživá, tak jí tím můžeme pomoci*“ (I6).

Dalším důležitým krokem, který může pomoci k zmírnění či odstranění zmíněných bariér, je **poznávání romské kultury** sociálními pracovníky. Informant v rozhovoru sděluje: „*myslím, že je dobře, když sociální pracovník tu romskou kulturu pozná i z jiné stránky, my máme možnost se vzdělávat 24 hodin za rok, takže jsme i absolvovali kurzy romského světa a specifikace práce s romským etnikem*“ (I4). K poznávání odlišného etnika zmiňuje i snahu **naučit se alespoň trochu porozumět romskému jazyku**: „*když se mezi sebou hádají, tak mluví romsky, což je pro nás mnohdy právě ta bariéra, že my jim nerozumíme*“ (I4).

Další informant uvedl důležitost **pracovat se stereotypy**, které by mohly mít negativní vliv na vykonávání jeho profese: „*je prostě důležitý si to uvědomovat a nenechat se těmi stereotypy ovlivňovat, to by bylo neprofesionální*“ (I8).

Jako jedna z bariér ze strany romských klientů byla uvedena jejich nízké sebevědomí, které může vycházet z jejich vzdělání, nejčastěji pouze základního, proto I7 radí, aby se sociální pracovníci zaměřili právě na **zvyšování sebevědomí**. K zvyšování sebevědomí prostřednictvím vzdělávání se vyjádřil i další informant: „*vzdělání, to je další věc, která je důležitá a snažíme se je v tom hodně motivovat*“ (I4).

Způsob, kterým lze předcházet nežádoucímu působení některých bariér je dle I6 **proniknutí do romské komunity**. Informant uvádí, že proniknutí do mnohdy semknuté komunity je velmi obtížné, obzvlášť pokud sociální pracovníky mnoho Romů označuje za „sociálku“, avšak do budoucna velmi účinné. „*Když navážete spolupráci s nějakou romskou rodinou, tak oni si to navzájem řeknou a začneme pomalu do té romské komunity pronikat, (...) další rodiny se postupně navážou*“ (I6). Obdobně odpovídá i I7, který má s tímto postupem velmi dobré zkušenosti: „*Romové dají hodně na doporučení od svých známých*“ (I7).

7.4 Shrnutí dílčích cílů výzkumu

Shrnutí výzkumného šetření je rozděleno podle dílčích výzkumných cílů, které mají za úkol naplnit hlavní výzkumný cíl, a to *zjistit, jaké jsou bariéry v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků*.

Záměrem v **prvním dílčím výzkumném cíli** bylo identifikovat, jaké bariéry při spolupráci vnímají sociální pracovníci ze strany příslušníků romské menšiny, zároveň byl zjišťován původ těchto bariéry. Pojmenovávání konkrétních překážek, se kterými se sociální pracovníci ve své praxi setkávají, je ovlivněno oblastí, ve které pracují. Velmi se liší vnímání bariér např. ze strany pracovnice působící ve školství a pracovníka pohybující se v oblasti sociální práce s uživateli návykových látek. Ale i přes tyto rozdíly se mnohdy informanti ve svých odpovědích shodovali. Nejčastěji zmíněnou bariérou v rozhovorech byla **nedůvěra** k pracovníkům či

institucím, která dle jejich slov vychází z negativních zkušeností, ať již osobních či přenesených, mnoho klientů se za svůj život setkala s diskriminací či rasismem. Nedůvěru posiluje i strach ze sociálních pracovníků, o kterých mají Romové často mylnou představu a považují je za „sociálku“ a informanty, z čehož vyplývají **předsudky**. Další uvedenou bariérou je **postoj ke vzdělání**, který je negativní, podle slov pracovníků má většina jejich klientů pouze základní vzdělání a nevnímají to jako svůj handicap. Tento přístup přenáší i na své děti, nekladou na ně velké cíle. Problémem z toho vyplývajícím může být **nízké sebevědomí** nebo **nižší kompetence**, které dle slov pracovníků komplikují spolupráci. Velmi často zmiňovanou bariérou byla **nespolehlivost** klientů, za kterou pravděpodobně stojí neochota řešit své situace, nižší kompetence či vnímání jiného časového horizontu, kdy Romové žijí především tady a teď. **Jazyková a komunikační bariéra** ztěžuje spolupráci, sociální pracovníci se musejí často dotazovat, zdali jim klient rozumí a volit jednodušší vyjadřování. Tato překážka může opět souviset s nízkým vzděláním. Ke komunikaci se váže i **temperament** Romů, mnohdy mají emotivní chování a dle slov pracovnice „horkou hlavu“, což jim znemožňuje racionálně uvažovat v dané situaci. Tento temperament je přirozenou součástí romské nátury. Další komplikací při komunikaci je **lhaní**, jemuž jsou naučeni svým životním stylem. Toto jsou nejčastěji uváděné odpovědi sociálních pracovníků při rozhovorech. Dalšími individuálně vnímanými bariérami jsou: **romská komunita, chybějící sebereflexe, nátlak na pracovnice, romský původ a manipulace**.

Druhý dílčí výzkumný cíl se zaměřil na vnímání bariér a jejich původ ze strany samotných sociálních pracovníků a pracovníků. Většina informantů uvedla, že bariéry ze své strany nevnímají. Bariéru ve formě předsudků a stereotypů komentovali tak, že není možné, aby takové smýšlení či jednání měli, neboť Romové spadají mezi jejich cílovou skupinu klientů, a pokud by takové předsudky měli, nemohli by dělat svoji profesi. Bariéry nevnímají ani u svých kolegů v organizacích, většina ale upozorňuje, že se aspoň někdy setkala s tím, že se někteří sociální pracovníci nezachovali profesionálně a nechali se svými **předsudky** ovlivnit. Tyto předsudky dle jejich názoru vycházejí z negativní

zkušenosti s příslušníkem romské menšiny anebo z výchovy ve společnosti, která je špatně nastavená, separuje minoritu od majority a reprezentuje názor, že Romové nepracují, mají hodně dětí a pobírají na ně dávky. Odlišné zkušenosti popsali respondenti ohledně pracovníků na ÚP, někteří sociální pracovníci s nimi mají velmi negativní zkušenosti, oproti tomu další informanti uvádějí, že dle jejich zkušeností odvádějí dobrou a spravedlivou práci. Další bariérou navazující na předsudky je **paušalizace**, která vychází opět z negativních zkušeností. Individuální bariérou může být **nižší odolnost pracovníků vůči manipulaci a nátlaku** ze strany Romů, tato bariéra vede k menší aktivizaci klientů. **Neznalost romské kultury** (tradic, hodnot, jazyka) může napomáhat vzniku vzájemného nedorozumění a neporozumění si. Poslední možnou bariérou, na které se shodli dva informanti, je **syndrom vyhoření**. Ten může nastat, pokud se pracovník velmi snaží, a přesto nevidí zlepšení klientovy situace. Syndrom vyhoření je však potenciálním ohrožením u všech sociálních pracovníků, a nejen u těch, kteří pracují s danou menšinou.

Třetí dílčí výzkumný cíl se zabýval vlivem bariér na spolupráci a zjišťoval, jak lze působení těchto vlivů minimalizovat či jim úplně předcházet. Dva z dotazovaných odpověděli, že bariéry nemají vliv na spolupráci, ale aby tomu tak bylo, musejí získat klientovu důvěru. Důležitá je v tomto ohledu i dobrovolnost a snaha řešit svoji životní situaci. Ostatní informanti byli opačného názoru a zmiňovali, že **vliv bariér je významný a mnohdy nepříznivý či komplikující spolupráci**. Na otázku, jak se snaží vlivu předcházet, uvedli nejčastěji **trpělivost při komunikaci**, kdy je potřeba vše **vysvětlovat a připomínat**. Dalším nástrojem je **aktivizace**, kdy se pracovníci snaží o co největší zapojení klienta do řešení jeho situace. Při aktivizaci je dle pracovníků nutná **kontrola, dohled a individuální přístup**, aby se dané požadavky na klienta odvíjeli od jeho kompetencí a potřeb. Ke snižování nepříznivého vlivu bariér slouží také **poznávání romské kultury a jejich jazyku**. Dva informanti se shodli na možnosti **spolupráce** s ostatními institucemi, které se mohou snažit některé překážky odstraňovat. Mezi individuálními odpověďmi zaznělo **zvyšování sebevědomí a motivace ke**

vzdělávání, které spolu souvisí. Užitečnou, ale obtížnou možností, jak působení bariér eliminovat, je **proniknout do romské komunity**. Tím si pracovníci mohou získat její důvěru a navazovat snadněji spolupráci. Sami pracovníci by měli **pracovat se svými stereotypy a předsudky**, aby se jimi nenechali ovlivňovat během spolupráce s příslušníky romské menšiny.

Závěr a diskuse

Bakalářská práce se zabývá tématem bariér v sociální práci s Romy. Zaměřuje se na identifikaci jednotlivých překážek a jejich původ z pohledu sociálních pracovníků a pracovníků. Dále se zabývá jejich vlivem na spolupráci a možnostmi, jak pracovníci mohou předcházet tomuto působení. Teoretická část obsahuje základní informace, které mohou sloužit k lepší orientaci v daném tématu. Metodologická část představuje provedení výzkumu, jeho průběh a interpretuje získaná data z rozhovorů se sociálními pracovníky.

Hlavním cílem mé práce bylo *zjistit, jaké jsou bariéry v sociální práci s romskými klienty z pohledu sociálních pracovníků*. Dle mého názoru došlo k naplnění všech dílčích výzkumných cílů. Díky rozhovorům se sociálními pracovníky se povedlo identifikovat alespoň některé bariéry, ať již ze strany Romů či pracovníků. Cíl výzkumu nemůže být explicitně naplněn, neboť každý sociální pracovník vnímá bariéry při spolupráci individuálně a odlišně k nim také přistupuje. Proto by bylo jistě přínosnější vyšší množství dotazovaných a širší pokrytí různých oblastí sociální práce. Zde si dovoluji uvést svoji zkušenost s kontaktováním sociálních pracovníků pro získávání dat k výzkumu. Velmi dobře se mi navazovalo spojení s pracovníky ze sociálních služeb, komunikace z jejich strany byla vstřícná a rychlá, problematické pro mě bylo oslovení pracovníků z městského úřadu, OSPODu a úřadu práce, od kterých jsem nezískala žádnou zpětnou vazbu. Nedovolím si říci, zdali to bylo tím, že jsou tyto pracovníci v dnešní době velmi zaneprázdnění, či nebyli ochotní se vyjádřit k danému tématu.

Zvolenou výzkumnou strategií byl kvalitativní výzkum a vybranou technikou polostrukturovaný rozhovor. Dle mého názoru se jednalo o vhodně zvolené prostředky k získávání dat, neboť jsem se při rozhovorech se sociálními pracovníky a pracovníky držela předem daných otevřených otázek, ale zároveň byl prostor i pro doptávání, rozšiřování či ujasňování otázek a odpovědí. Na počátku výzkumu nebyla žádná hypotéza, pouze domněnka o některých bariérách, které by se při spolupráci mohly vyskytovat, proto si myslím, že by nebylo zcela vhodné volit kvantitativní strategii.

Z výsledků šetření vyplývá, že jedinou společnou bariérou jsou předsudky. Ostatní identifikované překážky se liší. Sociální pracovníci považují za největší bariéry ze strany Romů nedůvěru, nespolehlivost a lhostejný postoj ke vzdělání. Nižší kvalifikace může vést ke sníženým kompetencím a nízkému sebevědomí. Další často zmiňovanou překážkou ze strany menšiny byla komunikační bariéra. Tu může tvořit neznalost češtiny, lhaní a ovlivňovat ji může i přirozený temperament Romů. Původ těchto zmíněných bariér spatřují sociální pracovníci především ve výchově a předávání si některých vzorců z generace na generaci, mohou ale také vycházet z negativních zkušeností, jejich temperamentu či odlišné kultury. Při rozhovoru většina sociálních pracovníků uvedla, že ze své strany žádné bariéry nevnímá. Někteří však zmínili zkušenosti s jinými sociálními pracovníky, kteří vůči dané menšině jednali předsudečně. Dalšími zmíněnými bariérami byla paušalizace, neznalost romské kultury či nižší odolnost vůči manipulaci. Aby bariéry neměly negativní dopad na spolupráci, je nutné se je snažit minimalizovat. Dle sociálních pracovníků je důležité získání důvěry, zvyšování sebevědomí Romů, motivace ve vzdělávání, poznávání romské kultury, individuální přístup, trpělivá a jednodušší komunikace.

Výsledky výzkumu prokazují existenci bariér při spolupráci z obou stran, jak ze strany Romů, tak sociálních pracovníků. V teoretické části jsem se zabývala předsudky a stereotypy jako možnými překážkami při spolupráci, tento předpoklad se ukázal jako pravdivý. Předsudky mohou ovlivňovat spolupráci z obou stran, ale častěji byly spojovány se sociálními pracovníky. Nejvýznamnějšími překážkami ze strany romské menšiny byly nedůvěra a přístup ke vzdělání. Dle mého názoru je zajímavé, že na původu těchto bariér se více či méně podílí majoritní společnost. Ať je to např. neprofesionální chování některých pracovníků, diskriminace jedinci z majoritní společnosti či separace romských dětí do speciálních škol. V teoretické části byla zahrnuta podkapitola *Specifika komunikační strategie při práci s romskou menšinou*, se kterou se výsledky výzkumu zcela ztotožňují. Sociální pracovníci se shodli, že je důležité být při práci s Romy trpělivý a upřímný, vše vysvětlovat a dbát na připomínání (schůzek, úkolů). V kapitole věnující se specifikám dané menšiny jsem se mimo jiné věnovala jejich přístupu ke vzdělání, který mi byl při

rozhovorech také potvrzen. Také kapitola zaměřená na pilíře sociální práce s romskými klienty dle Navrátila (2003) se v mnohém shoduje s odpověďmi sociálních pracovníků na otázku, jak lze působení těchto vlivů předcházet či je alespoň zmírnit.

Myslím si, že by bylo vhodné otevřít téma bariér v sociální práci v některém dalším výzkumu, avšak tentokrát z pohledu příslušníků romské menšiny. Zajímavá by mohla být identifikace vnímaných bariér a následná komparace s již provedeným výzkumem. Domnívám se, že by takový výzkum mohl být užitečný pro sociální pracovníky, aby se na danou problematiku podívali i z jiné strany.

Na závěr bych ráda vložila citaci, která se k danému tématu dle mého názoru velmi hodí, z provedeného výzkumu vyplývá, že předsudky jsou vnímány jako bariéra z obou stran a na spolupráci mají negativní dopad. S tímto souvisí i častá nedůvěra k sociálním pracovníkům. Otázkou, kterou si kladu, je, zdali se dá tato důvěra získat, či nikoliv. „*Nebudeme-li schopni pochopit jejich jinakost a zřítci se svého arogantního přesvědčení, že jenom my máme patent na to, co je správné, propast mezi námi a Romy, kterou vybudovali naši předkové, se stane ještě hrozivější a nebezpečnější*“ (Sekyt in Šišková, 1998, str. 74).

Zdroje

Seznam použité literatury

- BOWIE, Fiona. *Antropologie náboženství*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-378-9.
- ČERMÁK, František. *Jazyk a jazykověda: přehled a slovníky*. Vyd. 3., dopl. Praha: Karolinum, 2001. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 80-246-0154-0.
- FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.
- HÁJKOVÁ, Markéta. Rodina a zvyky slovenských Romů usazených v České republice. In: ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.
- HANCOCK, Ian. *Země utrpení: dějiny otroctví a pronásledování Romů*. Praha: Signeta, 2001. Droma. ISBN 80-902608-3-7.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HNILICA, Karel. *Stereotypy, předsudky, diskriminace: (pojmy, měření, teorie)*. Praha: Karolinum, 2010. Acta Universitatis Carolinae. ISBN 978-80-246-1776-3.
- HORVÁTHOVÁ, Jana. *Kapitoly z dějin Romů*. Praha: Lidové noviny, 2002. ISBN 80-7106-615-X.
- JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.
- JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

- KAJANOVÁ, Alena. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2009. ISBN 978-80-7394-181-9.
- KATRŇÁK, Tomáš, ed. *Otázky sociální inkluze romské komunity*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. Sborník prací Fakulty sociálních studií brněnské univerzity. ISBN 80-210-3294-4.
- KOSEK, Jan. *Právo (n)a předsudek: historické, filozofické, sociálně psychologické, kulturní a právní souvislosti stereotypů a předsudků*. Praha: Dokořán, 2011. Bod (Dokořán). ISBN 978-80-7363-312-7.
- MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006. ISBN 80-87007-15-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- MYERS, David G. *Sociální psychologie*. Přeložil Helena VAĐUROVÁ, přeložil Zuzana
- NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČAS, Ctibor. *Historický kalendář: dějiny českých Romů v datech*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1997. ISBN 80-7067-769-4.
- NEČAS, Ctibor. *Romové v České republice včera a dnes*. 5. dopl. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002. ISBN 80-244-0497-4.

- PASTRŇÁK, René. *Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]*. Opava: Optys, 2008. ISBN 978-80-85819-69-4.
- PAVLICA, Karel. *Sociální výzkum, podnik a management: průvodce manažera v oblasti výzkumu hospodářských organizací*. Praha: Ekopress, 2000. ISBN 80-86119-25-4.
- PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova: teorie - praxe - výzkum*. Praha: ISV, 2001. Pedagogika (ISV). ISBN 80-85866-72-2.
- PVAELČÍKOVÁ, Nina. *Historie Romů v českých zemích v letech 1945-1989*. In: KALEJA, Martin a Jan KNEJP, ed. *Mluvme o Romech: Aven vakeras pal o Roma*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. ISBN 978-80-7368-708-3.
- Rada vlády pro národnostní menšiny: Obyvatelstvo ČR podle národnosti. *VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. 2001 [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/pracovni-a-poradni-organy-vlady/rnm/mensiny/obyvatelstvo-cr-podle-narodnosti-6518/>
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- *Romové v České republice (1945-1998)*. Praha: Socioklub, 1999. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902260-7-8. (Haišman)
- ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-250-5.
- SEKYT, Viktor. *Odlišnosti mentality Romů a původ těchto odlišností*. In: ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Výchova k toleranci a proti rasismu: sborník*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-285-8
- SEKYT, Viktor. Romové. In: ŠÍŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.

- SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-778-7.
- SMUTEK, Martin, Friedrich W. SEIBEL a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, ed. *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. až 2. října 2010*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3
- SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-118-8.
- SOUKUP, Václav. *Přehled antropologických teorií kultury*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2004. Studium (Portál). ISBN 80-7178-929-1.
- ŠEVČÍKOVÁ, Veronika. *Sociokulturní a hudebně výchovná specifika romské minority v kontextu doby*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2003. ISBN 80-7042-282-3.
- ŠÍŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.
- ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Výchova k toleranci a proti rasismu: sborník*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-285-8.
- ŠOTOLOVÁ, Eva. *Vzdělávání Romů*. Praha: Grada, 2000. Poradce. ISBN 80-7169-528-9.
- Úřad vlády České republiky. *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2017* [online]. Praha, 2018 [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2017.pdf>
- Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka

Tabulka č. 2 – Charakteristika informantů

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Tazatelské otázky

Příloha č. 2 – Přepis rozhovoru s I4

Přílohy

Příloha č. 1 – Tazatelské otázky

TO1: Jaké konkrétní bariéry vnímáte ze strany romských klientů?

TO2: Jak si vysvětľujete původ těchto bariér u romských klientů?

TO3: Jaké konkrétní bariéry vnímáte z Vaší strany?

TO4: Jak si vysvětľujete původ těchto bariér u sociálních pracovníků?

TO5: Jaký vliv mají bariéry na Vaší spolupráci?

TO6: Jak se snažíte působení těchto vlivů předcházet?

Příloha č.2 - Přepis rozhovoru I4

TO č. 1: Jaké konkrétní bariéry vnímáte ze strany romských klientů?

„Největší bariéru, kterou vnímám já, je určitá nedůvěra, nedůvěra ve smyslu k institucím a k nám jakožto sociálním pracovníkům, často se představujeme jako sociální pracovníce a jakmile někteří klienti slyší sociální, tak nás házejí do jednoho pytle, že jsme sociálka, takže určitý strach, že se jim budeme „motat do rodiny“ a mají z toho vždycky strach, takže trvá, než si u nich získáme důvěru. Pak si umím představit, že to jsou určité obavy z diskriminace, protože většina dětí, co k nám dochází a jsou romští, to znají ze školy, že se jim spolužáci posmívají a setkávají se tam s nějakou diskriminací a rasistickými narázkama, takže mají pocit, že to budou zažívat i tady, než poznají, kdo jsme a jak toto zařízení funguje. Asi to je nějaká komunikační bariéra, která je často spojená při práci s těma dětma, často narážíme na to, že nám nerozumějí, takže čím jednodušší věta, tím pro ně lepší. Také je to o tom, že žijí tady a teď, když se s nimi bavíte, že se potkáte tady za týden, tak je to pro ně hodně abstraktní pojem, nežijí prostě v nějakým časovým horizontu a taky mají úplně jiný životní hodnoty, nemají takové cíle jako klienti z majoritní společnosti, kteří k nám chodí. Je to trochu jinej svět a práce s nimi je určitě jiná. Klienti romského etnika jsou živější, energičtější, chtějí hodně rebelovat a jsou hlasitější, u nich je asi nejdůležitější dbát na dodržování pravidel, ale to platí pro všechny klienty.“

TO č. 2: Jak si vysvětlujete původ těchto bariér u romských klientů?

„Určitě to souvisí s romskou kulturou, a pak to jsou vzory v rodině, odtud to pramení, si myslím. Zkušenosti a obavy z té diskriminace, myslím si, že to je celospolečenský neustálý problém.“

TO č. 3: Jaké konkrétní bariéry vnímáte z Vaší strany?

„Myslím si, že já osobně jako žádný bariéry nevnímám, byť jsem měla nějaký špatný zkušenosti z mládí s Romy, tak to tak jako nevnímám a jsem přesvědčená o tom, že je vždycky důležitý toho člověka poznat, a to se snažím jako sociální pracovník

vštěpovat všem klientům z majoritní společnosti. Jediný, co občas vnímám, je to, že mi občas fakt nerozumějí, co jim chci říct, takže se vyplatí větší trpělivost, možná si umím představit, že u některých kolegů, nemyslím současných, jsem se setkala i s nějakými předsudky, které právě měli na základě nějakých špatných zkušeností. Takže s tím se taky můžeme určitě setkat. Bariéry ze strany sociálních pracovníků určitě byly, pamatuju si, že byly, nicméně si myslím, že pokud člověk tuhle práci chce dělat, tak by ty předsudky mít neměl anebo by se s nimi měl naučit pracovat. Není to asi úplně ta bariéra, ale je to to, že člověk upadne do nějaký jakoby temný uličky při práci s romskými klienty a člověk může mít pocit, že se jako hodně snaží, a nikam to nevede, ale to si myslím, že jsou situace, se kterými si sociální pracovník musí umět vyrovnat, pracovat a netýká se to jen romských klientů.“

TO č. 4: Jak si vysvětlujete původ těchto bariér u sociálních pracovníků?

„Předsudky vycházejí ze špatných zkušeností ze svého osobního života, možná částečně i z profesního, když se třeba nedaří ta práce, tak ten pracovník může sklouznout k tomu, že je všechny hodí do jednoho pytle, a že se mu naplnily nějaký ty jeho předsudky, které měl. Když romský klient nechce chodit do práce, tak věřím tomu, že to může toho pracovníka, byť je ovlivněný svojí rodinou a okolím, tak ho to může stáhnout s sebou a říct, já jsem si to prostě zažil, ten klient vážně nechce chodit do práce, tak jo, máte pravdu.“

TO č. 5: Jaký vliv mají bariéry na Vaší spolupráci?

„Tím, že je nijak nevnímám, nebo vnímám třeba jen ty jazykové bariéry, tak třeba co se týče toho, o čem jsem mluvila před tím, může to být o tom, že pracovník třeba vlivem těch bariér, které vnímá, začne ty klienty házet do jednoho pytle a začne mít třeba mnohem větší předsudky. Kvůli nedůvěře se k nim nedostaneme tak blíž, pokud k nám nebudou mít důvěru.“

TO č. 6: Jak se snažíte působení těchto vlivů předcházet?

„Děláme například preventivní programy a preventivní lekce právě i na téma rasismus, diskriminace, xenofobie. S tímto programem objíždíme základní a střední školy, hodně o tom mluvíme s dětma z majoritní společnosti, snažíme se o tom

mluvit s ostatníma tady v klubu, tím, že jsme nízkoprahový, tak se tady běžně potkávají romský děti s dětmi z majoritní společnosti. Na všechny máme stejný metr, pro všechny platí stejná pravidla a dodržování principu jedinečnosti, každého respektujeme, jaký je, jako člověka a myslím, že je dobře, když sociální pracovník tu romskou kulturu pozná i z jiné stránky, my máme možnost se vzdělávat 24 hodin za rok, takže jsme i absolvovali kurzy romského světa a specifikace práce s romským etnikem, hodně se snažíme, když ti romští klienti k nám začnou chodit, tak my se učíme třeba i romský jazyk, abychom znali ten jejich jazyk, když se mezi sebou hádají, tak mluví romsky, což je pro nás mnohdy právě ta bariéra, že my jim nerozumíme, a oni pak zase třeba nerozumí nám. Takže vzdělávat se, poznávat tu jejich kulturu, poznávat jejich tradice, obecně romský děti mají velký talent hudební a taneční, takže jsme tady založili taneční skupinu a hodně je v tom podporujeme, motivujeme. Vzdělání, to je další věc, která je důležitá a snažíme se je v tom hodně motivovat, protože většina romských klientů má jen základní vzdělání, takže to může být také určitá společenská bariéra. Hodně se snažit poznávat tu jinou kulturu, ten jinej svět. Strach pramení z nevědomí, neznalosti.“