

## Sociální práce s romskou menšinou

### Diplomová práce

*Studijní program:* N7508 – Sociální práce  
*Studijní obor:* 6731T012 – Sociální práce  
*Autor práce:* **Bc. Zuzana Šebová**  
*Vedoucí práce:* Mgr. Jan Jihlavec



# Social Work with Roma Minority

## Diploma thesis

*Study programme:* N7508 – Social Work  
*Study branch:* 6731T012 – Social Work

*Author:* **Bc. Zuzana Šebová**  
*Supervisor:* Mgr. Jan Jihlavec



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI  
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická  
Akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Zuzana Šebová  
Osobní číslo: P13000660  
Studijní program: N7508 Sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Název tématu: Sociální práce s romskou menšinou  
Zadávající katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl diplomové práce: Popsat možnosti sociální práce s romskými klienty a analyzovat specifika a determinanty této práce.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava výzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Rozhovor.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

SOCIOKLUB, 1999. Romové v České republice (1945-1998). 1. vyd. Praha: Socioklub. ISBN 80-902260-7-8.

LHOŤAN, Lukáš a kol., 2012. Rozmanitostí proti předsudkům. 1. vyd. Pstruží: Lhoťan Lukáš. ISBN 978 80 90493223.

NAVRÁTIL, Pavel a kol., 2003. Romové v české společnosti. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-7418.

SAMKOVÁ- VESELÁ, Klára, 2011. Romská otázka. 1. vyd. Praha: Blinkr. ISBN 9788087579039.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana, 2001. Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století. Praha: Portál. ISBN 80-7178-648-9.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Jan Jihlavec

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: 23. dubna 2014

Termín odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2015



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.  
děkan

L.S.



PaedDr. ICLic. Michal Podzimek, Th.D., Ph.D.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 23. dubna 2014

## Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé diplomové práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

## **Pod'akovanie**

Týmto by som rada poďakovala Mgr. Janovi Jihlavcovi za poskytnutie cenných rád a podnetov pri vypracovávaní diplomovej práce.

V Liberci:

## **Anotace**

Diplomová práce se věnuje problematice sociální práce s menšinami, v užším zaměření na sociální práci s romskou menšinou. Cílem práce bylo identifikovat specifika a determinanty práce s danou cílovou skupinou. Text práce je členěn na teoretickou a empirickou část. Teoretická část práce se na podkladě informací z odborných zdrojů pokusila nastínit aspekty a okolnosti sociální práce s klienty z kulturně odlišného prostředí, za využití optiky ekosociálního přístupu. Empirická část se snažila prostřednictvím kvalitativního výzkumného šetření odkrýt specifika a determinanty práce s danou cílovou skupinou z pohledu sociálních pracovníků. Z výpovědí respondentů lze konstatovat, že práce s romskými klienty vykazuje několik determinujících a specifických znaků. Na základě tohoto zjištění bylo zvoleno i zaměření doporučení pro praxi, které bylo nasměřováno k přípravě sociálních pracovníků na práci s touto specifickou cílovou skupinou klientů. Za největší přínos práce je možno považovat fakt, že poukazuje na přítomnost okolností, které mohou vystupovat jako úspěšnost limitující faktory sociální práce.

**Klíčová slova:** Sociální práce, Romové, determinanty, specifikace.

## **Abstract**

This diploma thesis deals with problems of social work with minorities with the narrow focus on social work with the Romani minority. The goal was to identify specifics and determinants of work with the given target group. The diploma is divided into theoretical and empirical parts. The theoretical part of the diploma thesis is based on the information from expert sources and tries to outline the aspects and circumstances of social work with clients of different cultural background using the eco-social approach. Through qualitative research, the empirical part tries to identify specifics and determinants of work with the given target group based on the view of social workers. The respondents' answers conclude that work with the Romani clients exhibits a number of determinants and specific characteristics. Based on the findings, selected recommendations were presented which were directed to prepare social workers to work with this specific target group of clients. The diploma's biggest contribution is the fact that it indicates the presence of circumstances that may act as a success limiting factors social work.

**Key words:** Social work, Romani, determinants, specifics



## **Anotácia**

Diplomová práca sa venuje problematike sociálnej práce s menšinami, v užšom zameraní na sociálnu prácu s rómskou menšinou. Cieľom práce bolo identifikovať špecifiká a determinaty práce s danou cieľovou skupinou. Text práce je členený na teoretickú a empirickú časť. Teoretická časť práce sa na podklade informácií z odborných zdrojov pokúsila nastítniť aspekty a okolnosti sociálnej práce s klientami s kultúrne odlišného prostredia za využitia optiky ekosociálneho prístupu. Empirická časť sa snažila prostredníctvom kvalitatívneho výskumného šetrenia, odкрыť špecifiká a determinaty práce s danou cieľovou skupinou z pohľadu sociálnych pracovníkov. Z výpovedí respondentov možno konštatovať, že práca s rómskymi klientami vykazuje niekoľko determinujúcich a špecifických znakov. Na základe tohoto zistenia bolo zvolené aj zameranie doporučení pre prax, ktoré boli nasmerované k príprave sociálnych pracovníkov na prácu s touto špecifickou cieľovou skupinou klientov. Za najväčší prínos práce je možno považovať fakt, že poukazuje na prítomnosť okolností, ktoré môžu vystupovať ako úspešnosť limitujúce faktory sociálnej práce.

**Kľúčové slová:** Sociálna práca, Rómovia, determinaty, špecifiká

## Obsah

Zoznam tabuliek .....	11
Úvod.....	12
<b>Teoretická časť</b> .....	14
1 Rómovia v Českej republike.....	14
2 Špecifická romskej menšiny .....	28
3 Sociálna práca v kontexte rómskej menšiny .....	35
4 Teoretické východiská sociálnej práce s rómskou menšinou .....	39
5 Ekosociálne orientovaná sociálna práca .....	42
<b>Empirická časť</b> .....	46
6 Cieľ empirickej časti.....	46
7 Metodológia .....	47
8 Výskumný vzorok.....	48
9 Priebeh výskumu.....	49
10 Interpretácia dát .....	51
11 Diskusia.....	72
Záver .....	85
Doporučenia pre prax.....	87
Použité zdroje .....	89
Prílohy.....	94
Príloha 1- Otázky rozhovoru.....	94

## Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Charakteristika respondentov.....	49
Tabuľka 2: Vnímanie etnickej príslušnosti.....	51
Tabuľka 3 : Prínos reflektovania etnicity.....	52
Tabuľka 4: Nebezpečnosť refilektovania etnicity.....	53
Tabuľka 5: Špecifickosť práce.....	54
Tabuľka 6:Pôvod špecifickosti.....	55
Tabuľka 7:Zmeny v metódach, technikách.....	56
Tabuľka 8: Zásahy rodiny.....	57-58
Tabuľka 9: Odlišnosti v komunikácii.....	58-59
Tabuľka 10: Potiaže v komunikácii.....	59-60
Tabuľka 11: Popis situácie.....	60-61
Tabuľka 12: Uplatňovanie požiadavkou a prianí.....	62
Tabuľka 13: Dodržiavanie postupov.....	63
Tabuľka 14: Osvečené jednanie.....	64
Tabuľka 15: Výskyt konfliktov.....	65
Tabuľka 16:Príčiny konfliktov.....	66
Tabuľka 17: Výsledky spolupráce.....	67
Tabuľka 18: Negatívne vplyvy.....	68
Tabuľka 19: Pozitívne vlastnosti.....	69
Tabuľka 20: Najzásadnejšie problémy.....	69-70
Tabuľka 21:Príjemnosť práce.....	70-71

## Úvod

Kontakty medzi jednotlivými kultúrami, putovanie kultúrnych vzorcov, artefaktov, miešanie životných štýlov a obchodovanie, sprevádza ľudstvo od jeho počiatkov. Súdobá globalizácia tento proces prostredníctvom technologických vymožeností ešte urýchlila. Jedna z definícií globalizácie hovorí, že všetci sme závislí na tých ostatných. Základnou kultúrne, spoločensky, politickou vlastnosťou globalizácie je, že stejný podnet môže na jednom mieste vyvolať úsmev, na mieste inom, môže byť príčinou vojny. Globalizáciu tak sprevádza intenzívny nárok k rešpektu a tolerancii spoločenských, náboženských a kultúrnych odlišností ľudského spoločenstva. Jedným zo sociálnych dopadov globalizácie je i zmena národnostného, etnickeho zloženia jednotlivých zemí. Súžitie majoritných skupín s minoritami je sprevádzané mnohými problémami, ktoré nabádajú k akademickým, politickým debatám o vhodných modeloch spolunažívania a právnom, politickom a sociálnom postavení menších. Výnimkou nie je ani Česká republika. S hrôzou sledujeme v televízii etnicke konflikty, ktoré sa nevyhýbajú Európe a žiaľ ani Českej republike aj keď v miernejšej podobe. A pri tom na počiatku týchto konfliktov stojí len akási historicky vzniknutá inakosť a neschopnosť vnímať iné, len ako odlišné, nie ako horšie. Rómovia žijú na okraji našej spoločnosti. Nežijú s nami, ale vedľa nás. Ich tradície ich ovplyvňujú viac než naša spoločnosť so svojimi školami, verejnou správou, zdelovacími prostriedkami. Preto sú iní. Ak nebudeme schopní pochopiť ich inakosť, priepasť siahajúca do ďalekej minulosti, bude narastať do nebezpečných rozmerov. Táto hrozba by mala byť dostačujúcim argumentom pre dôsledné premyslenie ďalších krokov v smere riešenia rómskeho problému. Určite by mala byť aj dostačujúcim argumentom pre pečlivé zamyslenie sa nad otázkou podoby sociálnej práce, ako kľúčového nástroja riešenia tohoto problému. A možno by tou odpoveďou mohla byť práve kultúrne citlivá sociálna práca, ktorá je v širšom pojatí aj predmetom záujmu predkladanej diplomovej práce.

Tématom nasledujúceho textu je sociálna práca s rómskou menšinou. Zameranie práce bolo zvolené s ohľadom na potrebu upozorniť na špecifické atribúty práce s danou cieľovou skupinou klientov s ohľadom na jej špecifické potreby, vyplývajúce z kultúrnej odlišnosti. Cieľom diplomovej práce je popísať možnosti

sociálnej práce s rómskou menšinou a zistiť špecifiká a determinanty práce s touto cieľovou skupinou.

Práca je členená na teoretickú a empirickú časť. S ohľadom na cieľ práce teoretická časť prináša informácie nastínujúce ucelený obraz sociálnej práce s rómskou menšinou. K jeho naplneniu sú do textu zaradené kapitoly popisujúce významné okolnosti rómskej menšiny, ktoré musí sociálna práca reflektovať a adekvátne na ne reagovať. Pre ich popis bol využitý koncept sociálneho vylúčenia odkrývajúci kľúčové momenty života týchto občanov v rámci Českej republiky. V kontexte so snahou práce o odkrytie špecifik a determinantov sociálnej práce s danou cieľovou skupinou je v texte zaradená i kapitola zachytávajúca kultúrne odlišnosti rómskej kultúry. Na podklade týchto poznatkov ďalší text ponúka krátky popis takých metód sociálnej práce s danou skupinou klientov, ktoré dané okolnosti pri práci s klientom rešpektujú a vnímajú ich ako súčasť klientovho života, pričom predkladaná práca sa bližšie zameriava na ekosociálne orientovanú perspektívu sociálnej práce. Prezentované poznatky boli čerpané z českej a slovenskej odbornej literatúry.

V empirickej časti je prezentované prieskumné šetrenie založené na kvalitatívnej metóde s využitím rozhovoru ako techniky zberu dát. Predmetom záujmu prieskumného šetrenia bolo odkrytie špecifik a determinantov sociálnej práce s rómskymi klientami. Cieľovou skupinou respondentov boli sociálni pracovníci Libereckého kraja ktorí v rámci výkonu profesie prichádzajú do kontaktu s rómskymi klientami.

Zmyslom a cieľom predkladanej diplomovej práce bolo upozorniť na špecifické okolnosti sociálnej práce s klientami s kultúrne odlišného prostredia v tomto prípade Rómov. Domnievam sa, že daný text by mohol byť prínosní predovšetkým pre sociálnych pracovníkov, ako zdroj informácií o skupine klientov s ktorou sa pri výkone svojej profesie pracujú pomerne často.

# Teoretická časť

## 1 Rómovia v Českej republike

Nasledujúca kapitola si kladie za cieľ priniesť informácie o rómskej menšine v českej spoločnosti. Prinesie poznatky týkajúce sa vzájomných vzťahov a postavenia príslušníkov tejto menšiny. Tieto informácie poslúžia ako východisko pre vykreslenie kontextu a atmosféry v ktorej sa odohráva sociálna práca s danou komunitou v českom prostredí, budú tiež argumentom pre doloženie naliehavej potreby sociálnej práce s touto cieľovou skupinou. Súčasne tieto informácie zachytávajúce širšie súvislosti situácie Rómov, zmapujú okolnosti na poznaní ktorých, je možno aplikovať ekociálnu prístup v sociálnej práci.

Po rozptýlení do celého sveta sa s Rómom stalo špecifické spoločenstvo a jeho presnú definíciu a určenie dodnes hľadajú mnohí bádatelia i politickí predstavitelia. Ako problematická sa ukazuje už primárna otázka vymedzenia pojmu Róm, pretože doposiaľ chýba obecné platná definícia. V spleti mnohých pokusov o jej vytvorenie je možno odkryť niekoľko optík cez ktoré rozliční autori k danému pojmu pristupujú. Jeden pohľad považuje za Róma toho, kto si osvojil a praktikuje určitý komplexný, integrovaný systém hodnôt, noriem, princípov sociálnej organizácie, spôsob riešenia problémov atď., teda systém, ktorý identifikujeme ako rómsku kultúru. V takomto chápaní je za Róma považovaný nositeľ rómskej kultúry. V inom náhľade je kladený dôraz na sebaidentifikáciu jedinca. Rómom je ten, kto sa za Róma považuje. Alebo sa naopak jedná o identifikáciu jedinca inými osobami na základe

typického vzhľadu. Rómom je jedinec, ktorý je za Róma považovaný významnou časťou jeho okolia. Pre sociálneho pracovníka, tvorca sociálnej politiky či kulturológa by mala byť práve táto kategória relevantná, pretože ju ľudia považujú za pravdivú a tým sa stáva reálnou. Takáto forma identifikácie bude aplikovná aj v rámci výskumného šetrenia, spracovaného v empirickej časti tejto práce (Moravec 2006, s. 13-17).

V súvislosti s označovaním rómskych spoločenstiev sú v odbornej literatúre používané rozličné termíny. Často je používané označenie menšina. Sociologický slovník menšinu definuje obecné ako skupinu ľudí vyznačujúcu sa spoločným znakom, ktorá sa početne nemôže rovnať druhej skupine, v danej spoločnosti tvoriacej väčšinu (Petrušek a kol. 1996, s.605).

Výsledky bádání súčasnej etnológie potvrdzujú, že rómske skupiny splňujú definíciu etnickej skupiny, ktorá sa ako formácia : biologicky sebareprodukuje, vyznáva zhodné kultúrne hodnoty, tvorí bázu vzájomných vzťahov medzi členmi, ustanovuje hranicu voči ostatným spoločenstvám (Jakoubek, Budilová, eds. 2008, s. 134).

V tejto súvislosti treba upozorniť, že v oblasti práva sa v poslednej dobe upúšťa od termínu etnická menšina a výlučne sa používa pojem národnostná menšina. Dochádza teda k splynutiu týchto dvoch kategórií (Šišková 2001, s. 33).

Táto tendencia je zrejmá aj v českom právnom poriadku, ktorý taktiež pracuje s pojmom národnostná menšina, keď zákon 273/ 2001 Sb. o právach príslušníkov národnostných menšín vymedzuje národnostnú menšinu ako: *spoločenstvo občanov Českej republiky žijúcich na jej území, ktorí sa odlišujú od ostatných občanov spravidla spoločným etnickým pôvodom, jazykom, kultúrou a tradíciami, tvoria početnú skupinu obyvateľstva a zároveň prejavujú vôľu byť považovaní za národnostnú skupinu za účelom spoločného úsilia o zachovanie a rozvoj svojej svojbytnosti, jazyka, kultúry a zároveň za účelom vyjadrenia a ochrany záujmov ich spoločenstva, ktoré sa historicky utvorilo*. Citovaný zákon ďalej kladie významný apel na slobodnú voľbu rozhodnutia občana o príslušnosti k určitej menšine. Príslušníkom národnostnej menšiny je teda občan Českej republiky hlásiaci sa k inej než českej národnosti, prejavujúci pranie byť

považovaný za príslušníka národnostnej menšiny spolu s ďalšími, ktorí sa hlásia k rovnakej národnosti (Zákon č. 273/ 2001 ., Sb).

Na základe tejto zákonnej definície možno vysloviť nasledujúce charakteristiky národnostnej menšiny: jedná sa o skupinu občanov Českej republiky, odlišujúcich sa od väčšiny počtom, jazykom, kultúrou, pôvodom a tradíciami, spojuje ich úsilie o zachovanie a rozvoj svojbytnosti a skupina má určitú historickú súvislosť s Českou republikou. Na českom území sú v súčasnosti uznané nasledujúce národnostné menšiny: Bielorusi, Bulhari, Chorváti, Maďari, Nemci, Poliaci, Rómovia, Rusíni, Rusovia, Gréci, Slováci, Srbi, Ukrajinci, Vietnamci.

Jakoubek a Budilová (2008) kontexte označovaia Rómov upozorňujú na nesprávne užívanie pojmov. Často používané označenie menšina či minorita doporúčujú používať len v prípade využitia tohoto pomenovania pre vyjadrenie vzťahu minorita-majorita, alebo ich ekvivalenty menšina- väčšina. Naopak používanie termínu príslušníci rómskej národnosti označujú za nesprávne, pretože v takomto prípade by sa jednalo len o tých členov komunity, ktorí sa pri sčítaní osôb prihlásili k tejto národnosti. Čo v Českej republike predstavuje len malý zlomok z celkového počtu reálne žijúcich Rómov na českom území (Jakoubek, Budilová 2008, s. 243- 245).

Dokazuje to i sčítanie obyvateľov, domov a bytov z roku 2011, v ktorom sa k rómskej národnosti prihlásilo len 5135 jedincov, pričom expertné odhady reálneho počtu Rómov sa pohybujú v rozmedzí 200 až 300 tisíc (ČSU 2015).

Popis rómskej situácie či stav tejto menšiny sa často ukrýva pod označenie rómsky problém. Ten predstavuje široký okruh takmer všetkých sociálnych problémov. Jeho nezanedbateľným aspektom je, že sa v ňom ukrývajú a vzájomne podmieňujú viaceré faktory, ako je napr. etnicita, chudoba, spoločenská exklúzia, kultúrne špecifiká, ale i politické vplyvy (Matulay 2009, s.276 -282).

Jednou z možností odkrytia pozadia života Rómov v Českej republike, môže byť aplikovanie konceptu sociálneho vylúčenia, vysvetľujúceho podstatnú mieru problémov, ktorým musia čeliť príslušníci danej komunity. Ako kľúčový prínos daného konceptu je možno považovať jeho schopnosť poukazovať na horizontálnu



diferenciáciu spoločnosti, kde nejde len o stupňovanie nerovnosti, ale viac o hľadanie mechanizmov zodpovedných za vylúčenie zo štandardu považovaného za bežný v danej spoločnosti (Stejskalová 2012. s. 45-65).

Opodstatnenosť tokéhoto postupu možno oprieť o kvalifikované odhady Zprávy o stave rómskej menšiny v ČR, ktoré hovoria, že polovica z celkového počtu 241.900 tu žijúcich Rómov sú sociálne vylúčení, alebo sociálnym vylúčením ohrození. Samozrejme je treba upozorniť, že pojem sociálneho vylúčenia nemožno stotožniť s etnicitou. Nie každý Róm je sociálne vylúčený. Na strane druhej treba však pripustiť fakt, že niektoré kultúrne špecifiká tejto skupiny obyvateľov vytvárajú vhodnú pôdu pre vznik tohoto javu (Vláda ČR 2014).

Sociálne vylúčenie ako také je jedným z vážnych problémov moderného sveta a samozrejme sa netýka len Rómov. Medzi skupiny najviac ohrozené sociálnym vylúčením sú považovaní osamelí rodičia, mladí manželia s deťmi, dlhodobo nemocní, zdravotne postihnutí a ďalšie menšinové skupiny. Odhaduje sa, že v Európskej únii žije asi 60 miliónov ľudí v chudobe. V Českej republike je tiež otázka sociálneho vylúčenia vysoko aktuálna z pohľadu počtu postihujúcich osôb, ale aj svojou narastajúcou tendenciou. Aktuálne odhady hovoria o počte 95 000 až 115 000 osôb žijúcich v sociálne vylúčených lokalitách. Analýza z roku 2006 uvádzala 60 000- 80 000 osôb. Nárast bol zaznamenaný aj v počte identifikovaných sociálne vylúčených lokalít a to z počtu 301 na 606 sociálne vylúčených lokalít v roku 2015 (ESFCR 2015).

Na podklade týchto zistení je podľa mienenia autorky diplomovej práce možno vysvetliť opodstatnenosť záujmu sociálnych politík väčšiny európskych zemí o téma chudoby ako jedného z prejavov sociálneho vylúčenia. Na prvý pohľad sa môže zdať, že pojem sociálnej exklúzie je len iným pomenovaním chudoby ako fenoménu s ktorým sa spoločnosť potýka počas svojej existencie. Spojitosť chudoby a sociálneho vylúčenia je nespochybniteľná. Nemožno zabudnúť tiež, že dnes chudoba znamená i obmedzenie spotrebiteľskej voľby, ktorá je v dnešnej konzumnej spoločnosti prejavom slobody. Je však chybou považovať koncept sociálneho vylúčenia za synonymum chudoby. Jednoducho sa to dá to vysvetliť: nie všetci chudobní musia byť vylúčení a zároveň ani všetci vylúčení nemusia byť chudobní (Mareš 2000, s. 287- 289).

Na poli sociálnych vied je sociálna exklúzia rozvíjaná ako teoretický koncept. Pristupuje sa k analýze jej obsahu, ideologického kontextu, súvislosti so starším konceptom chudoby ako i historickými, politickými a ekonomickými súvislosťami. Pojem sociálnej exklúzie zahrňuje veľmi diverzifikovanú oblasť javov. Jej jadrom zostáva fakt, že sa vylúčení jedinci ale i celé vylúčené kolektivity nepodielajú rovnakou mierou ako ostatní, na hmotných i nehmotných zdrojoch spoločnosti ako i na ich distribúcii a redistribúcii, čo vedie k chudobe a sociálnej izolácii. Koncept sociálnej exklúzie vlastne pracuje so sadou zdrojov, ktorých dosiahnutie je považované za samozrejmé. Obecne je tak sociálna exklúzia chápaná ako vylúčenie z obvyklého štandardu života, životných šancí, základných práv, ale i odoprenie možnosti participovať na kultúrnom dedictve. Podľa týchto „štandardných“ charakteristík života sa definujú dimenzie, na ktorých môže dochádzať k vylúčovaniu. Na úrovni sociologickej empirie sa vytárajú indikátory slúžiace k monitorovaniu miery sociálneho vylúčenia, ale zároveň umožňujúce identifikáciu rizika jeho výskytu. Pre tieto účely sa odborníci snažia o vymedzenie jednotlivých dimenzií sociálneho vylúčenia. Mareš ako jeden z najvýraznejších domácich autorov zaoberajúci sa touto problematikou medzi najčastejšie zaraďuje ekonomické, sociálne, politické, kultúrne vylúčenie, vylúčenie z mobility vo fyzickom prostredí ale i vylúčenie symbolické, spojené so stigmatizáciou. V iných prípadoch je východiskovým kritériom napr. participácia jedinca či komunity v základných systémoch spoločnosti. V demokratickom a právnom systéme vystupovať ako integrovaný, teda rovný občan. V ekonomickom systéme predstavuje mať prácu. Systém sociálny zahrňuje interpersonálnu rovinu: mať rodinu, priateľov, susedov, neformálnu sociálnu sieť. Všetky tieto systémy sú významné a vzájomne sa dopĺňajú. Ak jeden nefunguje, musí iný systém prevziať jeho funkciu. Pokiaľ ide o Rómov v Českej republike, možno konštatovať vylúčenie prinajmenšom v troch z nich (Mareš 2000, s. 287- 289).

Z optiky toho konceptu teda vychádza, že existencia jedinca ako prvku určitého spoločenstva je determinovaná závislosťou na príležitosti existovať v hlavnom spoločenskom prúde, na možnosti vytvárania interpersonálnych vzťahov so širším prostredím, ale taktiež na miere individuálnych spôsobilostí a možnosti viesť kvalitný život. Opierajúc sa o realizované výskumy, ale i každodennú prax je možno konštatovať, že rómska komunita predstavuje sociálnu kategóriu, ktorá vykazuje

známky extrémneho vylúčenia. Rómovia sa ocitajú v pozícii kultúrnej ale i sociálnej izolácie, a to práve v dôsledku nerovnomerného podielu na zdrojoch spoločnosti v ktorej majú status občana. Práve etnicke skupiny sú z tohoto pohľadu považované za najohrozenejšiu sociálnu kategóriu. Príslušnosť k etnickej menšine či už fungujúcej v zmysle zdieľania svojbytnej kultúry, v zmysle aktívneho prežívania etnickej identity alebo konštruovanej zvonku, prostredníctvom pripisovania určitých atribútov zo strany majority, je na úrovni sociálnej politiky, teórie i výzkumu považovaná za výrazný rizikový faktor. Situácia v Českej republike to len potvrdzuje. Šance dostupné väčšine spoločnosti sú pre jednotlivých Rómov, rómske rodiny a celé komunity nízke (Šimíková, Vašeček a kol. 2005, s.14-16).

Rómske komunity čelia celému komplexu problémov, ktoré sú navzájom poprepájané. Žijú v špatných podmienkach na marginalizovanej pozícii v dôsledku štrukturálnej diskriminácie a sociálneho vylúčenia. Sú izolovaní a vylúčení so spoločenského prúdu a navyiac vystavení agresii extrémistických pravicových strán (Schuringa 2007, s.14-15).

Život v spoločnosti zo sebou prináša mnoho nerovností, rastie počet jedincov, ktorí necítia spojenie s politickou, ekonomickou ani kultúrnou sférou spoločnosti a ich život je charakterizovaný bezmocnosťou. Strata existenčnej bezpečnosti drží nad obyvateľstvom tieň sociálnej degradácie, zahanbenia a exklúzie. Rasizmus a nacionalizmus sú možnými reakciami na danú situáciu. Častým javom je hľadanie obetného baránka niekoho, koho môžeme spraviť zodpovedným za to čo nemôžeme ovplyvniť. Obetným baránkom pre frustrácie dominantnej skupiny sa stávajú väčšinou etnické, náboženské skupiny a cudzinci. Obetný baránok je zvolený preto, že je „prítomný, viditeľný a neschopný odporu“. Neexistuje spoločnosť, ktorá by svoje špatne integrované, alebo jednoducho odlišné skupiny nevystavovala nejakej forme diskriminácie. V súčasnosti sa dostávajú do popredia viac kultúrne faktory, než rasové, ale tie majú rovnako „osudový“ charakter a takmer nie je možné sa z nich vymaniť. Kultúrne rozdiely sa stávajú ľahkou legitimizáciou mocenských stratégií, pretože iní prichádzajú o práva zasahovať do diania v našej spoločnosti (Hirt, Jakoubek 2005, s. 230- 231).

Rómska etnická skupina patrí k najstarším minoritám obývajúcim české územie a v súčasnosti tvorí početne najvýznamnejšiu a najviac viditeľnú národnostnú menšinu. Už od samotného príchodu Rómov nemožno spolunážívanie majoritnej a minoritnej skupiny považovať za bezproblémové. Nevôľa a strach majority z inakosti, oproti tomu stáročiami upevňovaný strach Rómov z prenasledovania. Rozličné asimilačné snahy často sprevádzané represívne orientovanými kampaňami, podnecovali nedôveru a napätie voči verejným službám ako boli napríklad školy ale i sociálni pracovníci (Stejskalová 2012, s.45- 46).

Nízke vzdelanie, slabá pracovná morálka neboli pre Rómov dobrým vstupným kapitálom do slobodného sveta. Strata zamestnania, bývania, rasová diskriminácia, záškoláctvo zviditeľňovali napätie medzi Rómami a zvyškom populácie (Derevjaniková 2009, s.269).

Odlisný životný štýl časti rómskej minority, negatívne prejavy v reálnom prostredí obcí a miest, vysoká kriminalita a ďalšie okolnosti vedú k nízkej sociálnej prestíži Rómov obecne. Je to reakcia na viditeľnú časť tejto minority. Štandardne žijúci, pracujúci a kvalifikovaní jedinci naopak nie sú vidieť. Kvalitu súžitia majority a minorít naznačuje nielen mieru otvorenosti tej či onej spoločnosti, ale zároveň i dokladá mieru skutočnej slobody. To do akej miery spoločnosť zvláda spolužitie s odlišnými minoritami, signalizuje ako je schopná nastúpiť na cestu pluralitného prístupu k životu.

I to je dôvod, prečo medzinárodné hodnotenia kvality života v rozličných spoločenských, kladú tak veľký dôraz práve na kvalitu súžitia majoritných a minoritných skupín. Pre českú spoločnosť je takýmto indikátorom predovšetkým kvalita súžitia s komunitou rómskou (Navrátil 2003, s. 9-10).

Říčan (2000) vo svojej monografii *S Romy žít budeme- jde o to jak*, zabývajúcej sa vzťahmi medzi Rómami a gádžami, výstižne označuje tento vzťah studenou vojnou a charakterizuje ho chronickým napätím, občasne prepukajúcim do otvoreného nepriateľstva (Říčan 2000, s. 65).

V posudzovaní kvality a úrovne súžitia majority a minority môže byť nápomocné sledovanie četnosti a intenzity učiteľských javov. Tieto javy sa vždy objavujú

v určitom poradí tam, kde dochádzalo k zvyšovaniu napätia medzi skupinami a kde následne došlo k poškodeniu minority v rôznych podobách. Celkovo má stupnica hodnotenia úrovne súžitia päť stupňou. Predstupeň predstavuje bezkonfliktné súžitie, neutrálne vyjadrovanie. Prvý stupeň sa vyznačuje negatívnym vyjadrovaním a hodnotením. Typické sú hanlivé výroky, objavujúce sa v bežných hovoroch, ale i v hovoroch politických, kultúrnych či mediálnych predstaviteľov. Druhý stupeň je charakteristický obmedzením kontaktu s príslušníkmi minority. Majorita odmieta spoločnosť menšiny či už ako susedov, kolegov. V treťom stupni sa spoločnosť dopúšťa diskriminácie formou obmedzovania šancí príslušníkov minority. Príslušníci nemajú prístup na určité miesta, k vzdelaniu či pracovnému uplatneniu. Fyzické útoky na člena minority či jeho majetok sa objavujú vo štvrtom stupni. Reakciou na túto situáciu môže byť útok na majoritného príslušníka. Posledným stupňom je genocída, vyznačujúca sa fyzickou likvidáciou. Dané javy sa vyskytujú v každej spoločnosti, významná je však ich četnosť, intenzita, ale i to ako na ne spoločnosť reaguje. V českej spoločnosti sa vyskytujú aspekty štvrtého stupňa. Alarmujúci je nielen ich početný nárast v poslednej dobe, ale i znižujúci sa vek páchatel'ov a vzrastajúca nečinnosť okolia (Šišková 2001, s.181-182).

Z výskumov interetnických vzťahov, ale i na základe každodennej reality možno vytýčiť niekoľko problematických oblastí vzájomného spolunážívania majoritnej nerómskej a minoritnej rómskej komunity. Z českej strany je vytýkaná hlučnosť, zlé susedské vzťahy, nevzdelanosť, špatná pracovná morálka, agresivita, kriminalita, prostitúcia. Verejnosťou sú Rómovia vnímaní ako nositelia problémov. Na strane druhej je vytýkaný citový chlad, vypočítavosť, nadradené chovanie, xenofóbia a rasizmus. V oboch skupinách prevládajú jedinci, ktorí majú tendenciu zobecňovať negatíva jednotlivca druhej skupiny na celú komunitu. Chovanie oboch skupín do značnej miery determinujú predsudky z dávnej i nedávnej doby ako i nevyriešené krivdy minulosti. Ani storočia dlhá prítomnosť Rómov, ani ich nesporný prínos v oblasti výstavby ciest, železníc a komunikačných sietí, neovplyvnili vnímanie českej spoločnosti Rómov inak než prisťahovalcov, ktorí parazitujú na sociálnych výhodách štátneho systému. Rómovia následne označujú českú spoločnosť ako nepriateľskú a odmietajú jej pozitívne hodnoty (Šišková 2001, s. 123-124).

Napokon takúto atmosféru súžitia Rómov a väčšinovej spoločnosti potvrdil aj výskum verejného mienenia realizovaný v apríly 2016 Sociologickým ústavom AV ČR, skúmajúci vzťah verejnosti k národnostným menšinám žijúcim v ČR. Ten už tradične potvrdil najhorší vzťah Čechov práve k Rómom, ktorým skoro polovica respondentov priradila postoj „veľmi nesympatický“, čo je najvyššie negatívne hodnotenie na päťbodovej hodnotiacej škále (Sociologický ústav AV ČR 2016).

Zaujímavý obraz postavenia rómskej menšiny v Česku z pohľadu samotných Rómov priniesli rozhovory s prílušníkami tejto komunity, ktorí požiadali o azyl vo Veľkej Británii. Rozhovory ukázali, že Rómovia uvádzali ako najvýznamnejší dôvod migrácie problémy týkajúce sa ich detí. Takmer všetky rodiny s deťmi uvádzali ako podstatný dôvod odchodu strach o budúcnosť svojich detí ako i špatné skúsenosti v školstve. Časté boli výpovede o znevýhodňovaní rómskych detí a ich bezdôvodnom umiestňovaní do praktických škôl. Ďalším najčastejším dôvodom odchodu bol uvádzaný strach vychádzajúci so špatnej osobnej skúsenosti s rasisticky motivovanými prejavmi násilia. Rómovia vo svojich výpovediach vyjadrovali aj nedôveru k polícii ako i k ďalším štátnym inštitúciám. Vyslovili podozrenie, že prílušníci polície Českej republiky často bývajú prívržencami neofašistických hnutí, dokonca hovorili o svedectvách kedy samotní policajti prejavovali sympatie s prejavmi rasizmu. Často poukazovali na problémy v súdnictve, kde podľa ich mienenia nie sú vynášané spravodlivé rozsudky. Často boli sťažnosti namierené na jednanie úradov, ktoré zneužívajú ich neznalosť zákona. Tieto okolnosti vzbudzujú pocity bezmoci dovoliť sa spravodlivosti a pod ich vplyvom označili Rómova svoj život v Českej republike ako neslobodný. Celkovo svoje postavenie v spoločnosti hodnotili ako ponížujúce a podceňujúce. V kontakte so spoločnosťou pociťujú predsudky. Uvádzali príklady, kedy im bol uprený vstup do určitých podnikov, alebo prípady kedy neboli obslužení. O nekorektnom jednaní z dôvodu rasového pôvodu hovorili aj v súvislosti pracovného uplatnenia. Hovorili o osobných skúsenostiach, kedy im bola práca prisľúbená pri telefonickej domluve, ale pri osobnom kontakte boli odmietnutí. O dôvodoch z oblasti bývania hovorili málo. Väčšina Rómov uviedla, že materiálne zaistenie bolo bezproblémové. Niektorí Rómovia však poukázali na odlišný prístup voči nim v oblasti zdravotníctva. Hovorili napríklad o neochote zdravotníckych zariadení ošetrovať

Rómov. Za pôvodcu týchto problémov označili Rómovia predovšetkým nedostatočnú činnosť vlády (Šišková 2001, s.168-174).

V popisoch mechanizmu sociálneho vylúčenia mnohých autorov (Navrátil 2003, Hirt 2006, Jakoubek 2006) je medzi najvýznamnejšie podieľajúce sa faktory označovaný obmedzený prístup na trh práce. Ako kľúčový sa javí aj v prípade Rómov. Ako celok sa rómska komunita vyznačuje veľkou mierou nezamestnanosti predovšetkým dlhodobej a opakovanej. V zhl'adom k absencii údajov o podiele Rómov medzi nezamestnanými v ČR je možné toto tvrdenie doložiť aspoň prostredníctvom zistení Analýzy sociálne vylúčených lokalít v ČR z roku 2015, kde Rómovia početne zastávajú väčšinu. Tie hovoria o nezamestnanosti u 80-85 % obyvateľ'ov sociálne vylúčených lokalít (ESFCR 2015).

Príčiny tohoto stavu bývajú často pripisované štrukturálnym zmenám trhu práce súvisějúcimi so sociálnou a ekonomickou transformáciou zeme po roku 1989, ktoré mali dopady pre väčšinové obyvateľ'stvo, ale tak i na rómsku populáciu. Súčasný stav naznačuje, že Rómovia sa ani doposiaľ nedokázali adaptovať na nové podmienky pracovného trhu. Postavenie na trhu práce v súčasnosti sa od bývalého komunistického režimu líši v mnohých ohľadoch. Rozhodujúci je fakt, že do roku 1989 drvivá väčšina Rómov pracovala. Podiel na tom má jednak skutočnosť, že socialistická spoločnosť sa starala o svoje občany rovnocenne, každému bolo vytvorené pracovné miesto. Každý občan musel pracovať. Nemať prácu bol trestný čin, kvalifikovaný ako príživníctvo. Takéto nastavenie umožňovalo aj docela bezproblémové uplatnenie Rómov zpravidla s nízkou kvalifikáciou. Aj napriek faktu, že zastávané málo kvalifikované pozície s nízkym finančným ohodnotením ešte viac upevňovali už tak nízky status komunity, nebol v bývalom režime vytváraný žiadny tlak na zvyšovanie kvalifikácie týchto občanov. Naopak na ich takmer pravidelnom zaraďovaní do vtedajších zvláštnych škôl a tým i zreteľným vymedzovaním z pozície na trhu práce sa nikto nepozastavoval. Na tomto podklade sa vytváral handicap, ktorý aj v súčasnosti stavia rómsku komunitu do marginalizovanej pozície na trhu práce. A tak sociálne – ekonomická transformácia štátu po roku 1989, spojená so zavádzaním demokratických princípov a tržnej ekonomiky, ktorá znamenala pre mnohých občanov nové možnosti seberealizácie, rómskej komunite naopak priniesla väčší sociálny prepád. V podmienkach nového

ekonomického vývoja 90. tých rokov sa Rómovia stávajú prvými klientami sociálnej podpory v nezamestnanosti (René, Lužica 2009, s. 263).

Na základe týchto okolností sa Rómovia ocitajú v pozícii marginalizovanej pracovnej sily pohybujúcej sa výhradne v sekundárnych segmentoch trhu práce. Sezónne a príležitostné práce sú najčastejšou a často jedinou možnou formou práce. Tieto práce sú navyše často prevádzané bez náležitých pracovných zmlúv v dôsledku čoho sa takto pracujúci pohybujú v oblasti šedej ekonomiky. Pre Rómov je však práca v šedej ekonomike jedinou možnou reakciou na diskriminujúci trh práce. Není však výnimkou, že jedinec pracuje na „čierno“ a paralelne je registrovaný na úrade práce. Paradoxne práve pohyb na šedom trhu, teda fungovanie v subštandardných podmienkach napomáha udržiavať kontakt so svetom práce, zachovávať pracovné návyky aj keď za cenu nelegitimity takéhoto riešenia. Príslušníci rómskych komunít nie sú len pasívnymi poberateľmi sociálnych dávok bez akejkoľvek pracovnej aktivity, ale naopak mechanizmy šedej ekonomiky ich tlačia k vysokej flexibilitate a k vytváraniu špecifických kompetencií. Takto získané kompetencie, ale predovšetkým pozitívna skúsenosť zamestnávateľa s konkrétnym pracovníkom získaná spravidla práve v rámci práce bez zmluvy, môže byť šancou k získaniu oficiálnej pracovnej zmluvy. Je skutočnosťou, že dlhodobá nezamestnanosť, nie len u Rómov, ale i ostatnej populácie je značným problémom Českej republiky. S dlhodobou nezamestnanosťou sa spája i problém materiálnej deprivácie a chudoby. Dávky sociálnej pomoci zachovávajú len minimálny životný štandard. Navyše dôsledkom kumulácie problémov sa u jedincov vyskytuje stav celkovej rezignácie. Dlhodobá nezamestnanosť nesie vedľa dopadov materiálnych a sociálnych i dopady psychické. Komplex týchto znevýhodnení má následne negatívne dopady na ďalšie fungovanie jedinca na trhu práce. V tejto súvislosti sa hovorí o bludnom kruhu kumulovaného znevýhodnenia, pri ktorom dochádza ku komplexnému prepojeniu marginalizácie na trhu práce s materiálnou depriváciou, chudobou a sociálnou izoláciou. Za špirálou kumulatívneho znevýhodnenia marginalizovaných jedincov, v tomto prípade rómskych príslušníkov, sa viac než vlastné pričinenie skrýva systém fungujúcich mechanizmov, ktorých sú súčasťou. Jedná sa predovšetkým o schopnosti- úroveň ľudského kapitálu a jednak sociálne mechanizmy vymedzujúce ich fungovanie na trhu práce. K sociálnym mechanizmom je možno priradiť úroveň sociálneho kapitálu, tu hlavne sociálne siete, umožňujúce prístup



k pracovným miestam, ale tiež jednanie ďalších subjektov. V makroúrovni zohráva významnú rolu politika štátu v oblasti nastavenia vyrovnávajúcich príležitostí. Jedným a častým výsledkom vzájomnej interakcie aktérov silne inštitucionalizovaných európskych pracovných trhov je diskriminácia. Tá je aj v českom prostredí často skloňovaná a je početne využívaná aj v opisoch osobných skúseností samotných Rómov. Zo strany zamestnávateľov sú diskriminačné procesy väčšinou opreté o akési obecné povedomie špatnej pracovnej morálky rómskych zamestnancov. Je tak postavená na dištancii zamestnávateľov od tejto skupiny pracovníkov na základe rasisticky či kultúrne podložených stereotypov. Je potreba poznamenať, že sa nemusí jednať vždy o diskrimináciu rasisticky motivovanú. Svoju rolu tu zohráva nevhodnosť, nekvalifikovanosť. Nebezpečným javom sa stáva dlhodobá nezamestnanosť spojená so stratou návyku pracovať a hodnôť s tým spojených, ústiaca až v nezamestnateľnosť (Bartáková 2005, s. 25-40).

Najzávažnejšia je situácia pre mladú generáciu Rómov. V rodinách kde sú rodičia dlhodobo nezamestnaní, poprípade pracujú v šedom sektore pracovného trhu sa na deti neprenášajú žiaduce spoločenské návyky a tým mechanizmus sociálneho vylúčenia začína pôsobiť i na ďalšiu generáciu. Vytvára sa tak špecifický cyklus sociálnej exklúzie, ktorú postihnutí jedinci často riešia voľbou spoločensky i legislatívne problematických stratégií. Ide napríklad o materstvo mladých, neplnoletých dievčat, ako dostupnej alternatívy kompenzácie neistého uplatnenia na trhu práce, získaním sociálnych dávok. Podobným príkladom je i rezignácia v hľadani pracovného uplatnenia a uprednostnenie kompletnej závislosti na sociálnych dávkach (Bartáková 2005, s. 51- 53).

V predchádzajúcom texte bola naznačená súvislosť situácie Rómov na trhu práce a úrovne vzdelania, ktorá platí obecnne, ale pre rómsku komunitu má drtivý dopad. Nesúlady medzi školskými úspechmi Rómov a celoštátnym priemerom je stále obrovský a dochádza k jeho prehľbovaniu (Šimíková, Vašeček 2003, s. 64-66).

Analýza sociálne vylúčených lokalít upozornila na nízku úroveň vzdelania osôb žijúcich v týchto lokalitách. Podľa jej zistení väčšina obyvateľov dosahuje najviac základné vzdelanie. Mimo to potvrdzuje spojitosť úrovne dosiahnutého vzdelania

a etnickej homogenity danej lokality. Obecne platí čím vyššia homogennosť lokality, tým nižšia úroveň dosiahnutého vzdelania obyvateľov (ESFCR 2015).

Rómske deti nastupujúce do prvých ročníkov základných škôl sú konfrontované s pravidlami majoritnej spoločnosti, ktoré sú v mnohom odlišné od tých v ktorých vyrastajú. Z ekonomických dôvodov neposielajú chudobní rómski rodičia svoje deti do materských škôl, čím dieťa stráca možnosť aspoň minimálnej predškolskej prípravy ( Němec 2002).

Situácia týchto žiakov v českých školách sa vyznačuje narušením rovnováhy medzi nárokmi školy kladenými k sociálnej roly žiaka, s tým spojenými očakávaniami a potenciálom tieto nároky zvládnuť. Slovom Musila a Navrátila sa rómski žiaci ocitajú v roli znevýhodnených (Pospíšilová 2002, s. 60).

České školstvo počítajúce s deťmi, ktoré pri vstupe do školy ovládajú vyučovací jazyk, majú rozvinuté vlastnosti a dovednosti tiež počíta s priaznivým rodinným prostredím, v ktorom žiak nachádza priestor na učenie ako i niekoho kto mu s učením pomôže, si nedokázalo s týmto vstupným handicapom poradiť a častým riešením bolo presúvanie rómskych detí z bežných základných škôl do škôl praktických (Navrátil 2003, s. 65-66).

Sociologický výskum zameraný na analýzu podoby a príčin segregácie detí a žiakov uvádza, že odchod rómskych detí mimo hlavný prúd vzdelávania je približne 13 krát častejší než je celoštátny priemer (ESFCR 2015).

Prihliadajúc k faktu, že nezamestnanosť je kľúčovou oblasťou pre vytváranie podmienok sociálneho vylúčenia, ukazuje sa, že cestou zo začarovaného kruhu je práve zvyšovanie úrovne vzdelania u rómskej komunity. Nie náhodou je preto v súčasnej dobe veľká časť opatrení orientovaná na výchovu a vzdelávanie nastupujúcej generácie, bohužiaľ len ťažko je v tomto smere ovplyvniteľná stredná a staršia generácia Rómov.

Vedľa úrovne vzdelania stojí v ceste k uplatneniu na trhu práce i miera mobility Rómov. Aj napriek tomu, že sú Rómovia obecne považovaní za tradične

mobilných, v skutočnosti čelia v tejto oblasti väčším prekážkam než Nerómovia. Diskriminácia na trhu s bývaním je všadeprítomná. Dôvodom môže byť xenofóbia, ale i racionálne obavy vlastníkov bytov zo straty hodnoty ich nemovitosti, pretože väčšina Nerómov nechce mať za susedov Rómov, ale i obavy z neplatenia nájomného, ktoré až epidemicky postihuje túto komunitu (Hůlová, Steiner 2006, s.100).

Trh s bytmi je navyše silne regulovaný a tak sa bývanie v oblastiach s pracovnými príležitosťami získava len veľmi ťažko. Nezamestnaní sú uväznení v ekonomicky postihnutých oblastiach. V dôsledku sťahovania sa chudobných jedincov do lokalít s cenovo dostupnejším bývaním, vytlačovanie (chudobných) rómskych rodín z lukratívnych bytov s následným pridelovaním bytov v lokalitách s vysokým podielom rómskeho obyvateľstva, riadené sťahovanie neplatičov, neprispôsobivých či problémových ľudí do ubytovní, majú za následok vytváranie sociálne vylúčených lokalít. Navyše prostredie kde jedným z najpálčivejších problémov sú práve tie ekonomické vytvára živnú pôdu pre nekalé praktiky ako je lichva. Lichva patrí v týchto lokalitách k najrozšírenejším a k najzávažnejším patologickým javom (Kudry 2010, s.166-177).

V takýchto kontextoch sa hovorí o koncepcii chudoby, poprípade o kultúre biedy. Vychodiskovým premisom je, že obyvatelia vylúčených lokalít sú nositeľmi špecifického kultúrneho vzorca, ktorý vznikol v rámci adaptácie na dlhodobú chudobu, ale tak i na priestorové, sociálne i symbolické vylúčenie. Spomínaný kultúrny vzorec vyznačujúci sa súborom alternatívnych hodnôt a následne i jednaní, umožňuje zasiahnutým jedincom prežiť, ale súčasne zamedzuje spätnej integrácii do štruktúr majoritnej skupiny. Etablovanie vzorcov kultúry chudoby a teda prijatie s tým spojených životných stratégií má tendenciu sa generačne predávať a stáva sa súčasťou sociálizácie nasledujúcich generácií. K charakteristickým rysom tohoto špecifického kultúrneho systému sú nedôvera k štátnym inštitúciám, solidarita oklieštená rodinou, životné stratégie zamerané na prítomnosť, absencia majetku, uzavrený ekonomický systém, zvýšená miera tolerancie k sociálne- patologickému jednaniu, skorý počiatok sexuálnej aktivity, vysoká pôrodnosť a sklony k fatalizmu (Hirt, Jakoubek 2005, s. 230-231).

Domnievam sa, že popísané okolnosti v predchádzajúcom texte dostatočne dokladajú potrebu efektívnej sociálnej práce s rómskou komunitou, súčasne dokreslujú klímu v akej sociálna práca prebieha a vlastne aj nastínajú určité problematické momenty, ktoré ju do značnej miery determinujú.

## **2 Špecifiká romskej menšiny**

Cez všemožné úsilie západných spoločností o asimiláciu Rómov si oni dokázali zachovať svoju kultúru a sociálnu štruktúru. V amerických i európskych mestách, kde mnohé etnicke skupiny usilovne pracovali na získavaní materiálnych a sociálnych výhod plynúcich z asimilácie, Rómovia odolali pokušeniam, aby sa v daných lokalitách zapojili do súperenia o vzdelanie, prácu, dobrú povesť. Na rozdiel od ostatných populácií, si Rómovia nikdy – okrem inštrumentálnych väzieb, nevytvorili užší vzťah k host'ujúcim kultúram (Jakoubek, Budilová, eds. 2008, s. 50).

Pred samotným popisom jednotlivých etnických špecifik a rysov sociálneho systému Rómov je treba prihliadať na fakt, že rómsku populáciu nemožno považovať za homogénnu. Sú spoločnosťou vyznačujúcim sa výraznou kultúrnou i sociálnou diferenciáciou. Jednotlivé rómske spoločnosti sa líšia svojimi tradíciami, jazykom, kultúrou. Tak tomu je i v Českej republike (Jakoubek 2004, s. 58).

Potvrďuje to i Moravec (2006) ktorý dodáva, že v prípade Rómov v kontexte Českej republiky nemožno hovoriť o členoch uzavretého spoločenstva, teda nositeľoch rovnakej kultúry. Sociálne postavenie, kultúrna úroveň, ale i miera rómstva sú veľmi rôznorodé: od rómskych milionárov po sociálne odkázané rodiny, od uzavretých rodových komunit po individualizované skupiny, nehlásiace sa k pôvodnej komunite, hľadajúce identitu novú (Moravec 2006, s. 11-69).

Budilová a Jakoubek (2009) sumarizáciou získaných charakteristík rómskych skupín vytvorili ideálny, hypotetický model rómskej skupiny:

- skupinové sebauvedomenie
- pravidlo čistej krvi (členom skupiny sa jedinec rodí)
- používanie spoločného jazyka
- spoločný spôsob života v minulosti
- skupinová profesia, rovnaký spôsob obživy
- existencia vnútroskupinovej samosprávy
- dodržiavanie pravidiel, noriem, morálnych princípov, zákazov
- zhodné predstavy o živote, zhoda v názoroch
- rodina ako najvyššia hodnota
- obmedzenie priateľských kontaktov len na členov, udržiavanie izolácie
- vzájomná solidarita

Autori vyzdvihujú jeho prínos najmä v dostatočnom charakterizovaní fenoménu rómskych skupín. Prítomnosť či neprítomnosť niektorých charakteristík, môže napovedať o prebiehajúcich etnických procesoch. Model umožňuje sledovanie týchto procesov v dvoch rovinách- na jednej strane vo vzťahu k okolitému obyvateľstvu, na strane druhej v rámci rómskych skupín samotných. Prítomnosť všetkých rysov vypovedá o silnej, konzervatívnej skupine. Fungovanie takejto skupiny je zachované, skupina poskytuje svojim členom ochranu. Naopak absencia niekoľkých rysov signalizuje proces premeny. Zmena spôsobu obživy a života naznačuje adaptačné procesy. Ak sú naviac stratené charakteristiky nahradené prvkami makrosociety, naznačuje to tendenciu skupiny k akulturácii. Ak je absentujúcich charakteristík mnoho a naviac nedochádza k ich nahradzovaniu, môže to vyústiť až k marginalizácii (Jakoubek, Budilová 2009, s.136-138).

Rómovia žijúci na českom území už po niekoľko generáci síce väčšinou hovoria česky, ale vykazujú charakteristiky, ktoré ich vymedzujú od majoritného obyvateľstva. Od väčšinovej spoločnosti ich odlišujú nielen antropologické znaky, špecifická kultúra ale i ambivalentné stratégie prežitia. Ich život sa riadi iným rebríčkom hodnôt. Aké sú teda hodnoty Rómov? Čo im pomohlo prežiť dlhoročnú separáciu, útlak, prenasledovanie a diskrimináciu? Aký bol ich hnací motor v zachovaní si svojej identity a odlišnosti (Ševčíková 2003, s.105-117).

Termín kultúra bude v nasledujúcom texte používaný v spoločenskovednom zmysle, teda ako myšlienkový model, vytvorený k popisu spôsobu života, myslenia a spoločenskej organizácie v rámci ľudskej kolektivity. Pričom treba brať v podtaz, že atribúty kultúry ako sú normy, hodnoty, spôsoby riešenia problémov, jazyk sa neustále v čase vyvíjajú a tiež, že každý jednotlivý prejav každého jednotlivého člena môže z toho to modelu vybočovať (Hirt, Jakoubek 2006, s.14- 15).

Bádania po rómskej kultúre sa často uchylujú k axiologickému pojatiu kultúry, ktoré je spojené s hodnotiacimi tendenciami. Dochádza k splývaniu kultúry a pozitívnych či naopak negatívnych hodnôt. Autori tak hovoria o pozitívnych stránkach Rómov, kde majú na mysli hlavne rómsku kultúru ako pozitívnu hodnotu, ktorú treba zachovať a využiť pri prevýchove. Hodnota rómstva v takomto pojatí však nespočíva v rómskej kultúre, ale výhradne je postavená na pozitívnych a konštruktívnych hodnotách. Z toho ovšem vyplýva, že identita Rómov má byť budovaná na pozitívnych hodnotách, nie na rómskej kultúre. Navyše merítkom špatného a dobrého, teda toho čo treba uchovať a podporovať a čo eliminovať, určuje kultúra majoritnej spoločnosti. Dobrým je to, čo je v zhode s jej kultúrnymi vzorcami, negatívnym čo je s nimi v rozpore. Etnocentrizmus takéhoto konceptu tak do značnej miery znemožňuje objektívne poznanie rómskej kultúry (Jakoubek 2004, s. 88-91).

Českí a slovenskí autori špecifickú kultúru Rómov chápu ako dedične viazanú na určitú, biologickými faktormi vymedzenú skupinu. Takmer bez výnimky sa prikláňajú ku presvečeniu, že Rómovia sú tzv. viditeľnou menšinou, teda že daná skupina zdieľa určité fyziognomické rysy – barvu pleti, očí a vlasov. Takéto pojatie

chápe rómsku kultúru, teda kultúru Rómov ako súčasť tiel Rómov, definovaných svojou špecifickou telesnosťou čiže antropologickým typom (Hirt, Jakoubek 2005 , s.203).

Pre rozvoj multikultúrneho dialógu sa však javí ako vhodnejšie vychádzať z antropologického, nehodnotiaceho pojatia, postaveného na kultúrnom relativizme. Z tohoto pohľadu vyplýva, že je nesprávne hovoriť o Rómoch ako dedične takých, či onakých, že sa nikdy nezmenia, že to majú v krvi. Korektné je hovoriť, že väčšine populácie daného etnika sú vlastné iné hodnoty a v istých situáciách má iné postoje. Inými slovami: jedno etnikum považuje za hriech niečo iné, než druhé. Neformálne zvykové právo našej väčšinovej- bielej spoločnosti, teda našej kultúry, nepovažuje za hriech daňové prehrešky, nelegálne napalovanie CD, drobné služby za drobný úplatok či rodinnú protekciu, korupciu na osobnej ale i verejnej úrovni. Naproti tomu zvykové právo priemerného rómskeho etnika nepovažuje za hriech krádež dreva, kovou, poľnohospodárskych plodín, ale ani okradnutie tých, ktorí disponujú väčším majetkom než oni. Ich každodenná morálka napríklad prikladá inú váhu väzeniu . Väzenie je tak u nich len „pracovným úrazom“, dokonca byť vo väzení je istým spôsobom vnímané ako prejav hrdinstva. Stret hodnôt možno vidieť aj v oblasti vnímania hodnoty vzdelania. Často sa objavuje názor, že vzdelanie nepatrí medzi hodnoty rómskej komunity. Tieto súdy vychádzajú z vysokej absencie žiakov rómskeho pôvodu na vyučovaní, okrem toho ich podporuje aj nízky počet vzdelaných ľudí z tejto komunity. Významným aspektom, ktorý sa tu prejavuje je, že pre rómskych rodičov je najvyššou hodnotou spokojnosť dieťaťa. Aj keď sa to môže z pohľadu majoritných hodnotových pozícií zdať nepochopiteľné, pádnym dôvodom pre absenciu dieťaťa v škole môže byť fakt, že matka nemala peniaze na svačinu (Vlachovičová - Mihaľová, Csámpai 2010, s. 526- 531).

Hodnoty v rómskych rodinách sú postavené inak, než v tých nerómskych, miešanie sa do nich bez ich dôkladnej znalosti môže byť nebezpečné. Napríklad dobre mienená pochvala „ si lepší než tvoj brat“, môže mať demotivujúci dopad, pretože úlohou rómskeho dieťaťa nie je byť lepším. Hodnote individua nie je v týchto komunitách prikladaný význam (Čekanová, Kochová 2011, s.53-63 ).

Rómska kultúra obecné individualizmu ako takému nerozumie. Pre Rómov je prirodzenejšie byť súčasťou väčšieho celku. Pretože sa po stáročia pohybovali v skupine, prevláda u nich „skupinové vedomie“. Rómovia majú silne vyvinutú potrebu súnalezitosti a spätosti ku skupine v ktorej žijú. Tým sa vymedzujú nie len voči nerómskej populácii, ale i voči iným rómskym skupinám. S ohľadom na to, je možno položiť si otázku, či izolácia od nerómskeho obyvateľstva nebola a nie je do istej miery dobrovoľná (Pogány, István 2008, s. 165).

Jednou z najvýraznejších zložiek kolektívnej identity Rómov je príslušnosť ku konkrétnej rodine. Rómska rodina aj v súčasnosti reprezentuje tradičný typ viacgeneračnej rodiny. Počas poslednej generácie však zoslabla, v zmysle jej vytrhnutia z veľkorodiny. Rodina je pre Rómov základ, tvorí pilier sociálneho systému. Rodina a príbuzenská kolektivita je kľúčovou autoidentifikačnou jednotkou rómskeho spoločenstva. Najmä v rómskych osadách sa práve rodina stáva vizitkou totožnosti Róma, príslušníctvom do určitej rodiny sa jedinec vlastne legitимуje. Identita nie je v týchto kruhoch chápaná ako prejav nezávislosti jedinca, ale je určená pozíciou v rodine. Pre Róma znamená vedieť kým je, vedieť aké je jeho miesto v rodovo – rodinnej kultúre. Najväčšiu autoritu majú tí, ktorí pochádzajú zo silného a početného rodu (Jakoubek 2004, s.118- 128).

V kultúre Rómov nie je ustanovená verejná sféra v užšom slova zmysle. Vec, aktivita, záležitosť náleží konkrétnej rodine, alebo sa jej to netýka. Zdielanie za hranicami rodiny je nepredstaviteľné. S touto skutočnosťou úzko súvisí absencia verejnej (či politickej) autority a reprezentácie. Uznávaná a legitímna autorita je založená na príbuzenstve. Absencia verejného a zdielaného demonštruje aj nedbalosť o verejný priestor (Hirt, Jakoubek 2005, s. 229).

Rodina je jednoznačne nadriadená identite a potrebám jednotlivca. Jednotlivcovi a jeho rozvoju sa v rómskom spoločenstve neprikladá význam. Akceptácia a prijatie tejto normy je kľúčovým aspektom výchovy rómskych detí. Výchova potláča individualizmus, osamostatnenie členov. Vpodstate vychováva jedincov celoživotne závislých a to po materiálnej, ale i psychickej stránke. V rómskej



rodine sa na rozdiel od väčšinového rodinného prostredia neočakáva, že dieťa bude individualita (Jakoubek 2004, s.128).

V rómskych rodinách sú deťom vštepované odlišné návyky disciplíny a poriadku. Častý výskyt nezamestnanosti zapríčiňuje odlišný biorytmus rodiny, než u rodiny s pracujúcimi rodičmi. Nevyžaduje sa presnosť delenia dňa, plán plnenia povinností čo sa následne odzrkadľuje na problémoch detí v organizácii školských činností. Rodina Rómov je špecifická svojim patriarchátom, hoci v súčasnosti dochádza k výmene pozície ženy a muža ako živiteľa rodiny. Muž je nezamestnaný, žena ako rodička detí sa stáva zabezpečovateľom financií v rodine (Čekanová, Kochová 2011, s.53-63).

Významným aspektom rómskej existencie je kolektivismus so svojím typickým rysom- absenciou intímnej sféry. Rómovia nezdieľajú predstavy gádzov o nutnosti súkromia. V podstate tu neexistuje intímna zóna nukleárnej rodiny, typická pre majoritnú spoločnosť. Obydlia v rómskych spoločenstvách majú dvere vždy „dokorán otvorené“. Bytový priestor, oblečenie, jedlo, peniaze, nič z toho nie je výhradným vlastníkom žiadnej menšej jednotky, než je rodina. Majetok všetkých členov sa považuje za spoločný (Jakoubek 2004,s.118- 128).

Porušenie pravidla solidarity v rámci skupiny, neposkytnutie pomoci v prípade potreby sa považuje za vážny prehrešok, ktorí môže byť potrestaný vylúčením z nej (Jakoubek, Budilová, eds. 2009, s.137).

Niektorí autori v tejto súvislosti hovoria o špecifickom vzťahu k majetku nositeľov tradičnej rómskej kultúry. V tejto súvislosti sa hovorí o nerozvinutí dovednosti vlastníť, o nerozvinutom vlastníckom vedomí, o neexistencii vzťahu k vlastníctvu. Aspekty kolektivismu nie sú patrné len v zmysle odlišného vnímania majetku, ale veľmi výrazne sa uplatňujú aj vo vnímaní seba samého. U detí absentuje vedenie k zodpovednosti za svoj život. V praxi sa potom možno stretnúť s tým, že deti nedokážu riešiť úlohy samé a keď si v škole navzájom radia sú trestané, čím sú vlastne potrestané za niečo k čomu sú doma vedené. Tento rys života v rómskej rodine ich sprevádza celým životom. Kolektívne rozhodovanie a s ním spojená absencia zodpovednosti za svoj život potláča potrebu akejkoľvek individuálnej životnej ambície.

Ukazuje sa tak, že práve takáto orientácia výchovy v rómskych rodinách je prekážkou pri získavaní životného štandardu a stáva znevýhodňujúcim faktorom Rómov (Jakoubek 2004, s.118- 128).

Jedným z významných rysov etnických skupín je jazyk, prostredníctvom ktorého sa vymedzujú od ďalších skupín. Rómske skupiny hovoria vlastným dialektom cigánskeho jazyka. Ten potom využívajú tiež ako prostriedok sebaizolácie pri kontakte s okolitým obyvateľstvom, v situáciách kedy si neprajú, aby im bolo rozumeno (Jakoubek, Budilová, eds. 2009, s.136-138).

Štýl komunikácie je tiež z jedným prvkom odlišujúcich jednotlivé kultúry. V tomto smere je možno odкрыť aj určité odlišnosti v jazykovom štýle majority a Rómov. Komunikácia Rómov sa odlišuje vo viacerých oblastiach. Šišková (2001) ako najvýznamnejšiu označuje odlišnosť v oblasti detekcie nonverbálnej komunikácie. Odhaduje sa, že týmto spôsobom dokážu získať viac než 95 % informácií. Vysoko vyvinutá schopnosť vnímať reč tela im umožňuje rozpoznať nesúlad medzi verbálnym a neverbálnym zdelaním jedinca. Takáto okolnosť má potom za následok stratu dôvery a reakciou nato pomerne často nastupuje útočné chovanie (Šišková 2001, s. 148).

Na druhú stranu tento vysoko vyvinutý cit pre vnímanie neverbálnych prejavov sa premieta do kvality verbálneho prejavu. Mimoslovné komunikačné kanály znižujú význam slov a potrebu presného vyjadrovania. Stratégia boja proti sociálnemu vylúčeniu, práve tento fakt spojuje s aktuálnymi vzdelávacími problémami rómskych detí súvisejúcimi s malou slovnou zásobou, s nevykorigovanými rečovými vadami ako i s neschopnosťou pracovať s obecnými pojmami (Gabal, Víšek 2010 , s. 29).

Ďalší významný prvok komunikácie Rómov zastávajú emócie. Prejav nespútaných emócií je typickým rysom ich komunikácie. Nemajú problém prejať svoje pocity či už to ide o pozitívne, či negatívne. V spojitosti s impulzivitou sú potom výsledkom silné, výbušné reakcie (Šišková 2001, s. 148).

Pri práci s klientami podliehajúcimi stereotypizácii je boj proti zovšeobecňovaniu, predsudkom a diskriminácii kľúčovou úlohou sociálnych

pracovníkov. Znalosť diferenciacie a špecifik rómskeho etnika je predpokladom práce s touto cieľovou skupinou (Oláh 2012, s. 135).

### 3 Sociálna práca v kontexte rómskej menšiny

Cieľom každého štátu je dosiahnutie územnej integrity a integrácie občanov ako významných atribútov ekonomického a spoločenského rozvoja. Preto sa štáty snažia o integráciu všetkých občanov, vrátane predstaviteľov menšín. Rómske záležitosti patria v Európe k najzložitejším a je tomu tak aj v národnostnej politike Českej republiky.

Na národnostnej politike sa v ČR podiela niekoľko ministerstiev - Ministerstvo vnútra, Ministerstvo školstva, mládeže a telovýchovy, Ministerstvo práce a sociálnych vecí. Vláda za pomoci poradných orgánov príslušnej rady vlády, plní funkciu koordinátora tejto politiky (Tomeš 2011, s. 298).

V súčasnom prístupe vlády ČR k záležitostiam menšín možno pozorovať niekoľko perspektív. Prvú možno označiť ako perspektívu ľudských práv. Základnou normou je Listina Základných práv a slobôd, ktorá v článkoch 24 a 25 upravuje práva národnostných menšín keď hovorí, že *príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej či etnickej menšine nesmie byť nikomu na ujmu*. Zaručuje teda právo každému občanovi využívať v plnej miere a bez akejkoľvek formy diskriminácie svoje individuálne práva. Z pohľadu ľudských práv sa touto problematikou zaoberá Rada vlády Českej republiky pre ľudské práva. Druhá perspektíva sa opiera o špecifické práva národnostných menšín, možno ju označiť ako perspektívu národnostnú. Vláda zriadila Radu vlády pre národnostné menšiny ako poradný a iniciatívny orgán, ktorého členovia sú zástupci národnostných menšín a zástupci orgánov verejnej správy (Marádová 2006, s. 6).

Okrem toho je vedľa Rady pre národnostné menšiny zriadená i Rada vlády pre záležitosti rómskej menšiny. Toto širšie pojatie rómskej komunity možno považovať ako tretiu, sociokultúrnu perspektívu prístupu vlády k menšinám (Tomeš 2011, s. 311).

Skúsenosti v oblasti riešenia problémov rómskych komunít vyústili do stratégie komplexného prístupu, čo v praxi znamená paralelné riešenie všetkých prítomných problémových oblastí- bývanie, vzdelávanie, nezamestnanosť, chudoba, diskriminácia. V kontexte riešenia potrieb bývania vystupuje sociálna práca ako najdostupnejší nástroj sociálnej politiky a to jednak vo forme výkonu činností sociálnej práce, uskutočňovanej obcami s rozšírenou pôsobnosťou, tak i v rámci poskytovania konkrétnych sociálnych služieb. Stratégia sociálneho začleňovania 2014- 2020 označila sociálnu prácu základným nástrojom sociálneho začleňovania sociálne vylúčených (MPSV 2015a).

V problematike bývania sa sociálna práca angažuje v programoch prevencie ztraty bývania, v rámci ktorých poskytuje napr. sociálne poradenstvo, pomoc pri jednaní s úradmi a prenajímateľmi, pomoc pri hľadaní náhradného bývania. V rámci činnosti sociálnych realitných agentúr ide o sprostredkovanie súkromného nájomného bývania a tu podporu bývania, aktivity prevencie neplatičstva, rozšírenie kompetencií samostatného bývania. Depistáž, aktívne vyhľadávanie ohrozených osôb, stabilizácia, komplexná rehabilitácia, zmierňovanie rizík patologického jednania ako ďalšie aktivity sociálnej práce uskutočňované v programoch inter- organizačnej spolupráce pre podporu bývania vysoko zraniteľných osôb. Zrejma je i účasť sociálnych pracovníkov na systematizácii sociálneho bývania v jednotlivých lokalitách, zavádzanie case managementu a koordinácia v inter- organizačnej spolupráci v záujme udržiteľnosti bývania. Smerom k práci s klientom zastáva sociálne šetrenia vedúce k posúdeniu životnej situácie ohrozených osôb, odkrývanie rizík a potom naň naväzujúce individuálne plánovanie ako konkrétne riešenie situácie klienta (MPSV 2015a).

Za štartovací moment naväzujúcich problémov Rómov sa pokladá výchova detí v rómskych rodinách. Sociálna politika uvedomujúca si tento fakt a jeho dopady hľadá vhodný koncept, ktorý by napomohol pri riešení s týmito súvisiacich javov. Ministerstvo práce a sociálnych vecí Českej republiky napr. zrealizovalo projekt „Národní plán ochrany detí do roku 2018“. Predmetom záujmu mimo iné je zvyšovanie kvality činnosti oddelenia sociálne- právnej ochrany detí (ďalej len OSPOD) vo vzťahu k ohrozeným deťom a rodinám zo sociálne vylúčených lokalít, vyrovnávanie

príležitostí u týchto detí ako i prevencia chudoby. V rámci naplňovania cieľov projektu boli realizované i vzdelávacie projekty pre pracovníkov OSPOD so zameraním na prácu s deťmi so sociálne znevýhodňujúceho prostredia, vrátane detí, ktoré sú príslušníkmi etnických menšín. Školenia sa orientovali na metodiku vyhodnocovania situácie dieťaťa, celej rodiny a prípravu individuálnych plánov ochrany týchto detí. Súčasťou vyhodnocovania analýzy rodinného prostredia a určenia individuálnych potrieb je hodnotenie identity dieťaťa z pohľadu vnímania jeho príslušnosti etnickej, kultúrnej, národnostnej či náboženskej. Vládni a politickí predstavitelia si tiež uvedomujú významnosť situácie nízkej úrovne vzdelania Rómov a jej dopady v zmysle vysokých ekonomických nákladov pre budúce sociálne politiky. Kvalita predškolskej výchovy a primárneho vzdelania totiž vystupuje ako významný determinant vzdelateľnosti jedinca aj v pozdejšom veku a tým ovplyvňuje aj šance na jeho sociálnu integráciu. Investície do kvalitného a široko dostupného vzdelávania predstavujú vysoké úspory v budúcich výdajoch. K najväčším identifikovaným rizikám patrí nedostatočný rozsah a kvalita predškolskej prípravy detí, nedostatočná pripravenosť škôl na zavádzanie rovného prístupu vo vzdelávaní ako i na prácu so žiakmi vykazujúcimi potrebu rozličnej miery podporných opatrení. K minimalizácii príčin a dôsledkov bolo vytýčených niekoľko opatrení. V zmysle podpory inkluzívneho vzdelávania je smerovaná pozornosť k podpore poradenských, intervenčných a aktivačných činností vo vzdelávacích inštitúciách. V snahách o podporu rovného prístupu k vzdelaniu bol zdôrazňovaný prínos neformálneho a záujmového vzdelávania a to napr. formou podpory činnosti nízkoprahových klubov, vrátane multikultúrnych. V záujme podpory rovných šancí na vzdelania sú realizované opatrenia ako je zavádzanie pozícií asistenta pedagóga, služieb školského psychológa ale tiež centier podpornej starostlivosti. Ako veľký prínos možno považovať naviazanie spolupráce MPSV a MŠMT ohľadne vyjasnenia rolí asistenta pedagóga a asistenta v sociálnych službách pri poskytovaní podpory v škole a počas výuky. V zaistení podmienok pre primerané vzdelanie u osôb v nepriaznivej životnej situácii je možnosť využiť sociálne aktivačných služieb pre rodiny s deťmi. MŠMT taktiež každoročne vyhlasuje dotačný program na podporu sociálne znevýhodnených rómskych žiakov stredných, vysokých škôl a konzervatorií, ktorým by pokrytie nákladov na školu činilo problémy. Žiakom a študentom sú poskytované

finančné prostriedky určené k pokrytiu nákladov na školné, stravné, ubytovanie, cestovné a školské pomôcky.

Predpokladom boja so sociálnym vylúčením je zaistenie rovného prístupu na trh práce pre všetkých občanov. Cieľom aktivít sociálnej politiky v tomto smere je vytvárať podmienky pre vstup a udržanie sa na trhu práce pre osoby sociálne vylúčené, alebo sociálnym vylúčením ohrozené. K naplneniu tohoto cieľu by mali poslúžiť poradenské, podporné a motivačné služby. Poradenské aktivity úradu práce sú poskytované predovšetkým osobám určitým spôsobom znevýhodneným na trhu práce. Na ich zabezpečení sa podieľajú jednak interní poradci úradu práce, ale i externé poradenské služby ako sú podnikateľské subjekty ako i neziskové organizácie. Ich tematické zameranie je nasmerované na poradenstvo pre voľbu povolania, informovanie klientov o právach a povinnostiach, o ponuke služieb úradu práce, o rekvalifikáciach, o ďalších nástrojoch aktívnej politiky zamestnanosti, o možnostiach individuálnych akčných plánov. Prechod na trh práce by mali uľahčiť motivačné programy. Významná je realizácia regionálnych projektov zameraných na poskytovanie skupinových poradenských aktivít. Významné postavenie tu zohrávajú Job Cluby, predstavujúce ucelený aktivačný program. Úrad práce napr. realizuje projekt „Vzdelávanie a dovednosti pre trh práce“, ktorý by mal uchádzačom a záujemcom evidovaných na úrade práce napomáhať v prekonávaní kvalifikačných a sociálnych bariér pri hľadaní, či udržaní si zamestnania. Snahou je pomôcť aj sociálne vylúčeným jedincom uplatniť sa na pracovnom trhu. Úrad práce realizuje i niekoľko projektov zameraných na cieľovú skupinu dlhodobo nezamestnaných jedincov, vrátane Rómov. Kľúčovými aktivitami sú skupinové i individuálne poradenstvo v oblasti profesnej dráhy ako i odborná asistancia pri hľadaní zamestnania (MPSV 2015b).

Aj napriek všetkým používaným riešeniam aktívnej politiky zamestnanosti (verejno prospešné práce, spoločensky prospešné miesta, podporované zamestnávanie) ako i systému dávok pomoci v hmotnej núdzi, ktoré sú síce užitočné ale neprinášajú požadovaného účinku. Dokument Stratégia boja proti sociálnemu vylúčeniu v tomto kontexte vyslovuje požiadavok na prestavbu sociálnej politiky zamestnanosti smerom k riešeniu príčin nezamestnanosti, nie len na súčasné tlmeniu jej dôsledkov (Gabal, Višík 2010, s. 25).

Autorka práce sa domnieva, že podobné požiadavky je možno vysloviť aj v spojitosti s ostatnými problematickými sférami života sociálne vylúčených Rómov( bytová situácia, vzdelávanie). Len tak bude zrejme možné ostrániť paradox dnešnej situácie Rómov. Na jednej strane značná politická pozornosť v zmysle vládnych iniciatív, čoho dôkazom skutočnosť, že rómske politické aktivity dosahujú úroveň, ktorá v histórii nemá obdoby. Na strane druhej zhoršujúce sa životné podmienky a príležitosti Rómov v postkomunistických zemiach strednej a východnej Európy (Pogány, István 2008, s. 171).

#### **4 Teoretické východiská sociálnej práce s rómskou menšinou**

Cieľom sociálnej práce je pomáhať jedincom, skupinám i celým komunitám zvládať interakcie so sociálnym systémom v ktorom existujú. Úlohou sociálnych pracovníkov je potom, prostredníctvom sociálnej práce podieľať sa na zlepšovaní sociálnych podmienok svojich klientov. Sociálna práca disponuje teoretickou základňou, ktorú je možno využiť v práci s menšinami. Pre sociálneho pracovníka ako praktického aktéra sociálnej práce je dôležitá orientácia v základných teóriách a prístupoch, tak aby bol schopný ich uplatniť v každodennej intervencii s ohľadom na osobitné potreby jednotlivých klientov. Intervenčná predstavujúca jadro sociálnej práce, prostredníctvom ktorého sociálny pracovník cez metódy sociálnej práce pracuje na skvalitnení života klientov. Metódy sú vlastne pracovným nástrojom sociálneho pracovníka, ich implementovanie do bežnej praxe závisí od miery odbornosti a zručností jednotlivých pracovníkov a úroveň ich uplatňovania sa potom odráža na samotnej kvalite poskytovanej služby (Oláh 2012, s.139-140).

Hľadaním hotového receptu, ktorý by bolo možno obecné aplikovať pri sociálnej práci s menšinami neuspějeme. Vždy je nutné reflektovať miestne podmienky a potreby špecifickej cieľovej populácie. Literatúra ponúka niekoľko konceptov, ktoré je možné v tomto smere použiť. Odvolávajú sa na fakt, že problémy Rómov sú chápané cez ich príslušnosť k celku, bude nasledujúci text smerovať predovšetkým pozornosť na modely, ktorých orientácia je namierená na riešenie

problémov týkajúcich sa širších sociálnych skupín. Teda na modely vyznačujúce sa rysom reflektovania štrukturálnych, celospoločenských príčin a súvislostí. V takomto pojatí nie je sociálna situácia spojovaná len s individuálnou charakteristikou konkrétneho Róma, ale súvisí s organizáciou života menšinové spoločnosti, preferenciou hodnôt ale tiež podobou vzťahu menšiny a majority. Treba však upozorniť, že ani táto kontextuálna povaha nevyklučuje reflektovanie špecifickej práce s Rómami na úrovni jednotlivca.

Jedným z takto zmýšľajúcich je koncept zmocňovania či zmocnenia (empowerment). Slovom Navrátila je zmocňovanie definované ako posilňovanie schopnosti jedinca, skupiny ale i celej komunity kontrolovať rozličné aspekty životnej situácie cestou svojpomoci. V kontexte sociálnej práce to znamená: dosiahnuť distribúciu zdrojov, nastoliť nevykorisťovateľské vzťahy medzi ľuďmi a posilniť schopnosť jednotlivca pri získavaní lepších životných podmienok, prostredníctvom zvýšenej sebaúcty, dôvery, znalostí a schopností. K dispozícii je niekoľko modelov, pričom každý z nich spracováva tému zmocnenia špecifickým spôsobom.

Odpoveďou na zvýšený výskyt interkultúrnych a interetnických konfliktov si vyžiadal aplikáciu prístupov sociálnej práce označovaných ako antidiskriminačné alebo tiež antiopresívne. Kľúčový pojmom je opresia, ako súhrnné označenie pre štrukturálne znevýhodnenie určitých skupín. Snahou takto orientovanej sociálnej práce je čeliť rozličným formám útlaku, ako komplexu vzťahov, využívajúc pri tom diskrimináciu odhaľujúceho a odmietajúceho zorného uhla. Intervencia sociálneho pracovníka sa potom zameriava na zmenu situácie statusovo a kultúrne znevýhodnených menšín. Navrátil upozorňuje na základné východisko Neila Thomsona ako významného priekupníka antiopresívne orientovanej sociálnej práce akou je *schopnosť vnímať diskrimináciu a opresiu ako základnú charakteristiku životnej situácie klienta*. Diskriminácia je chápaná ako základný rys klientovej situácie. Pričom ešte dodáva : *vedomie sociálnopolitického kontextu je nutnou podmienkou predchádzaniu tomu, aby sa sociálny pracovník stal (zostal) súčasťou problému*. K uchopeniu klientovej situácie sa používajú tri imperatívy. Princíp spravodlivosti ako predpoklad rovných práv. Tu je veľká pozornosť venovaná práve etnickým menšinám, ako spoločenstvám u ktorých dochádza často k znevýhodňovaniu ( napr.v trestnej justícii). Imperatív rovnosti



predpokladá rovnosť, ale súčasne varuje pred mechanickým chápaním tohoto pojmu. Dôraz kladie na rovné šance, ale súčasne ich zaistenie musí zohľadňovať špecifické potreby ľudí. V opačnom prípade by takto mienená intervencia bola pôvodcom znevýhodnenia. V prípade Rómov to môže byť reflektovanie handicapov rómskych detí pri nástupe do školy. Anitopresívny prístup sa snaží o uplatňovanie princípu spoluúčasti, ako tretieho imperatívu. Často skloňovaným býva pojem zmocňovania, ako prostriedku umožňujúceho využitia sily proti opresii a diskriminácii (Navrátil a kol. 2003, s. 36- 39).

V sociálnej práci je uplatňovaných niekoľko antiopresívnych prístupov. V zhl'adom k sociálnej práci s Rómami je ich nespornou výhodou kladenie dôrazu na spoločenské súvislosti ich problémov. Jedným z nich je asimilačný prístup vychádzajúci z deficitu kultúrneho prispôsobenia sa menšiny. Úlohou je teda pomôcť menšine pri prispôsobení sa. Rovnosť príležitostí za súčasného rešpektovania špecifických potrieb propaguje liberálny pluralizmus. Existenciu viacerých kultúr v spoločnosti, teda prijatie rôznorodosti vyzdvihuje kultúrny pluralizmus. Štrukturalizmus vychádzajúci z predpokladu existencie sociálnych tried v spoločnosti, vyznačujúcich sa rozličným postavením, smerujúci záujem k posilňovaniu znevýhodňovaných. Menšinové prístupy zasa zdôrazňujú potrebu participácie pri tvorbe sociálnych služieb. Spoločenská situácia Rómov v Českej republike vykazujúca známky opresie naznačuje, že práve antiopresívne modely predstavujú vhodný interpretačný rámec pre prácu s danou menšinou (Oláh 2012, s. 141).

Jednou z hlavných metód sociálnej práce je komunitná sociálna práca, realizovaná v rámci štátneho i neštátneho sektoru. Klientom v komunitnej práci je celá komunita, z pohľadu sociálnej práce chápaná ako skupina ľudí prepojená spoločným záujmom či územím. Danú metódu je možno definovať ako proces vedomého sociálneho pôsobenia, smerujúceho k prepojeniu potrieb a existujúcich zdrojov komunity, podporujúceho solidaritu a spoluprácu členov, ale i iniciovanie zmien v komunite. Kľúčovým princípom komunitnej práce je kooperácia, účasť, aktivita členov pri riešení záležitostí komunity. Ukazuje sa, že zmeny v komunite vychádzajúce od nej samej sú významné a trvalé, naopak zmenám iniciovaným z vonku tieto vlastnosti chýbajú. Uplatňovaný je holistický prístup, ktorý rieši rozsiahlejšie problémy, ktoré sú nad rámec možností individuálnej práce s klientom.

Neodmysliteľnou súčasťou komunitnej práce je plánovanie, zamerané na diagnostiku, vymedzenie problémových oblastí a zformulovanie riešení a následné organizovanie stratégií potrebných k ovplyvneniu činnosti (Navrátil a kol. 2003, s. 49- 55).

Základným východiskom pre prácu v komunite je jej poznanie. Každá sa vyznačuje charakteristikami prináležiacimi len jej. Je nutné nepodľahnúť vonkajšiemu klamu podobnosti niekedy priestorovo blízkych segregovaných oblastí. Terénne skúsenosti dokazujú, že bližšie preskúmania odhalujú významané rozdiely. Bez znalosti spoločných i individuálnych problémov, bez odkrytia potenciálu komunity, poznania životných podmienok, hodnôt, lokálnych spoločenských noriem, kultúrnych tradícií nie je možné uskutočňovať efektívnu sociálnu prácu. Oláh (2012) odvolávajúci sa na praktické skúsenosti Rusnákovej ako terénnej sociálnej pracovníčky upozorňuje, že orientácia vo vzťahoch komunity je dôležitá aj pri budovaní siete pomoci a spolupráce. V rómskych komunitách, kde je dôležitá príslušnosť k rodu sa môže od toho odvíjať i výber ľudí s ktorými bude klient ochotný spolupracovať. Z tohoto dôvodu je doporučované sociálnym pracovníkom vymedziť si komunitu ako priestorovo vymedzené spoločenstvo, s konkrétnymi problémami a vzťahmi v rámci komunity (Oláh 2012, s. 136).

S ohľadom na zameranie práce na špecifiká rómskych klientov sociálnej práce sa ďalší text podrobnejšie venuje ekosociálnej perspektíve, ktorá domnievam sa tieto reflektuje v najväčšej miere.

## **5 Ekosociálne orientovaná sociálna práca**

Z hľadiska českej reality je možno pokladať ako jeden z vhodných teoretických konceptov pre riešenie problematiky rómskej komunity ekosociálny prístup, vychádzajúci z teoretických základov systémovej teórie prinášajúci nový pohľad na staré problémy. Nasmerovanie pozornosti na význam prostredia v celej šírke obsahu tohoto pojmu poukázalo na dôsledky nežiadúceho zužovania prostredia len na prostredie sociálne. Takýto prístup neumožňuje identifikáciu skutočnej šírky

sociálnych problémov ani neumožňuje odkrytie možností ako uskutočniť potrebné zmeny.

V 60. rokoch narastá záujem o ekologické koncepty a ich možnú aplikáciu do oblasti pomáhajúcich profesií. K najvýznamnejším prácam, ktoré v tomto zmysle ovplyvnili vývoj sociálnej práce bezpochyby patrí *Basic constructs for an integrative and generative conception of social work* od William E. Gordona a spracovanie konceptu sociálneho fungovania Harriet Bartlettovou. Perspektíva sa od svojho počiatku zaoberá analýzou štrukturálnych príčin znevýhodnenia a upriamuje pozornosť na význam širšej siete sociálnej opory pri riešení problémov. Vníma človeka a jeho prostredie ako jednotný systém existujúci v konkrétnom kultúrnom a historickom kontexte. Vychádza z presvädčenia, že človeku a prostrediu je možné dostatočne porozumieť len v kontexte ich vzájomného vzťahu. Ekologická perspektíva pomáha vysvetliť koncept - človek v prostredí. Sociálna práca sa tak začína zaujímať o procesy vzájomnej závislosti medzi prvkami, ktoré vychádzajúc z Gordonovej terminológie možno označiť ako ekosystém. Práve v ňom jedinec vstupuje do interakcie s ostatnými jedincami, prostredím a ďalšími subsystémami. Sociálny pracovník musí v tomto kontexte rešpektovať fakt, že vo vnútri ekosystému každá zložka ovplyvňuje jeho ostatné časti, ale zároveň je ovplyvňovaná inými časťami ekosystému. Procesy, ktorými ľudia udržiavajú alebo zlepšujú kvalitu vzťahov medzi sebou či prostredím sú chápané ako adaptácia. Adaptácia sa v ekologicky orientovanej sociálnej práci chápe ako aktivita namierená k zmene prostredia, alebo samotného klienta, poprípade kombinácia oboch súčasne. Ekologický prístup v sociálnej práci sa tak usiluje o dosiahnutie vyváženosti medzi potrebami klienta (systému) a možnosťami, ktoré mu k ich uspokojeniu ponúka jeho sociálne prostredie. Tento vzťah môže variať od priaznivého vzťahu vyznačujúceho sa dobrou adaptáciou, rozvojom a dobrým sociálnym fungovaním, až po vzťah, nepriaznivý vyznačujúci sa opačnými tendenciami. Základný prvok ekologického modelu predstavujú makrosystémy, do ktorých je všetko ostatné vložené. Jedná sa o kultúrne, právne, náboženské kontexty spoločnosti, v rámci ktorých sa vytvárajú konkrétne mikrosystémy, teda systémy, v ktorých sa osoby rozvíjajú. V ich rámci je sociálny pracovník zainteresovaný do spoločenských postojov, napríklad voči ľuďom s psychickým ochorením, rozsahu prípadných nerovností príjmov, existencii diskriminácie niektorých menšinových skupín a pod. Prostredie v ktorom sa jedinec

rozvíja je nazývané ako mikrosystém. Interakcie medzi jednotlivými mikrosystémami vytvárajú mezosystém. Prostredie, ktoré ovplyvňuje vývoj jedinca, ale jedinec nie je priamo jeho súčasťou je nazývaný ako exosystém. Vplyv pozostávajúci z kultúrneho a spoločenského prostredia vytvára makrosystém. Personálne systémy, tvorené individuálnymi a ľudskými aktivitami nazýva mikrorovinou. Mezorovinu sociálnej práce potom tvoria subsystémy ako interakčný systém sem patrí rodina a skupina. Patria sem i organizačné systémy ako sú inštitúcie, spolky, podnikateľské subjekty, politické strany a pomocné systémy, kam sa radí sociálna infraštruktúra v rámci ktorej i organizácia sociálnej práce (Levická 2012, s. 9 -29).

Sociálna práca realizovaná v ekosociálnom kontexte prináša výraznú orientáciu na tvorbu, udržiavanie a posilňovanie podporných systémov a snahu o redukcii náročných, stres vyvolávajúcich systémov. S rozvojom tohoto zázemia sa v sociálnej práci zdôrazňuje využívanie metódy networkingu, čo možno volne preložiť ako sieťovanie. Sociálny pracovník môže prispieť k odhaleniu a rozvoju potencialít, nachádzajúcich sa medzi stres vyvolávajúcimi alebo podpornými prvkami na individuálne, skupinovej či komunitnej úrovni. Ekologický prístup posúva do popredia záujmu otázky sociálnej pomoci, sociálneho kapitálu, sociálne-ekonomického znevýhodnenia, ktoré sú dôležité aj pre akaždodennú prax sociálneho pracovníka. Pozornosť venuje prostrediu, ktoré je pokladané za súčasť klientovho životného sveta, ktoré prispieva k produkcii problémov, ale na strane druhej je i zdrojom pomoci. V praxi sociálnej práce sa v tejto súvislosti objavujú prebrané ekologické termíny ako habit a niche, ktoré možno preložiť ako prostredie a útočisko. Pojem habit sa v ekosociálnej teórii sociálnej práce používa k označeniu typu osídleného miesta (napr. komunita). Pomáha dotvárať sociálne prostredie a je ovplyvnené osobnosťou, vekom, kultúrou, socioekonomickým statusom. Prispieva k vytvoreniu správania, ktoré slúži na reguláciu sociálnej vzdialenosti, intímnosti, súkromia a iných interpersonálnych procesov v rodinnom, skupinovom či komunitnom živote. V prípade Rómov možno ako príklad využiť život v tradičných rómskych osadách. Termín nika (útočisko) sa metaforicky používa pre označenie sociálneho statusu, ktorý jedinec získal v sociálnej štruktúre či komunite. V kontexte Rómov možno vysvetliť prostredníctvom sebaidentifikácie cez príslušnosť k rodine, či rodu. Ekosociálna teória sociálnej práce sa zaoberá otázkami spojenými s negatívnymi

súvislosťami konceptov habitu a niky. Množstvo jedincov je nútených žiť v nikách v dôsledku čoho sú vystavení sociálnej exklúzii a to z dôvodu napr. rasovej či inej príslušnosti. Životné prostredie určuje možnosti pomocou rozličných zdrojov, ktorými disponuje. V nikách je výrazne obmedzená možnosť naplňovania svojích potrieb, aspirácií či ľudských práv. Preto musí byť spoločnosť chápaná ako miesto v ktorom väčšina ľudí dobre a spokojne vychádza so svojimi pomermi a menšina žije marginálne. Levická v tejto súvislosti upozorňuje na Tierscha, ktorý zámerne upriamuje pozornosť na tých členov spoločnosti, ktorí úspešne zvládli každodenný život plný obmedzení a stresu. Očakáva, že práve tieto subjektívne stratégie zvládania sa stanú predmetom záujmu sociálnej práce a budú inšpiráciou pri hľadaní efektívnej formy profesionálnej intervencie pre menej úspešných členov spoločnosti. Upozorňuje tiež na prítomnosť adekvátnej kritiky poukazujúcej na príčiny nedostupnosti zdrojov potrebných k rozvoju potenciálu členov spoločnosti. Z tohoto dôvodu ekologická perspektíva vyžaduje, aby sociálni pracovníci využívali svoje pracovné pozície na ovplyvňovanie politík, postupov pri prerozdeľovaní zdrojov, ktoré môžu zabrániť sociálnemu vylúčeniu a diskriminácii znevýhodnených skupín jedincov.

Táto antidiskriminačná zložka ekologického modelu môže byť nápomocná pri určovaní štrukturálnych príčin útlaku ako i pri hľadaní vhodných stratégií riešenia, týchto okolností (Levická 2012, s. 9 -29).

# Empirická časť

## 6 Cieľ empirickej časti

Cieľom empirickej časti bolo prostredníctvom prieskumného šetrenia identifikovať výskyt determinantov a špecifik sociálnej práce s rómskymi klientami. S ohľadom na tento cieľ bola stanovená hlavná prieskumná otázka:

*Aké determinanty a špecifiká reflektujú sociálni pracovníci v rámci sociálnej práce s rómskymi klientami?*

Tá bola ďalej rozdelená na vedľajšie prieskumné otázky:

*VO1: Aký význam prisudzujú sociálni pracovníci vnímaniu etnickej príslušnosti klienta sociálnej práce?*

*VO2: Aké determinanty a špecifiká reflektujú sociálni pracovníci v oblasti intervencie s rómskymi klientami?*

*VO3: Aké determinanty a špecifiká reflektujú sociálni pracovníci v oblasti komunikačného štýlu u rómskych klientov?*

## 7 Metodológia

Pre prieskumné šetrenie bol zvolený kvalitatívny prístup pričom výskumným nástrojom bol rozhovor. Jednalo sa o štrukturovaný rozhovor s otvorenými otázkami. (Znenie otázok je uvedené v Prílohe 1.)K výberu daného nástroja bolo pristúpené s cieľom o minimalizáciu efektu tázateľa a tiež z dôvodu nemožnosti dané rozhovory opakovať (Hendl 2005, s.173-174).

Obsahové zameranie otázok, bolo zvolené tak, aby korešpondovalo s naplnením cieľu prieskumného šetrenia a tiež, aby prinieslo odpovede na stanovené výskumné otázky. VO1 bola zisťovaná otázkami 5- 9, k VO2 sa vzťahovali otázky 10, 11, 16- 24 a k VO3 to boli otázky 12- 15. Oporou pri ich zostavovaní bola odborná literatúra (najmä Navrátil 2003, Oláh, 2012), ktorá naznačovala určité špecifické aspekty rómskeho etnika a na ich podklade bolo možné odvodiť i určité špecifické prejavy rómskych klientov v rámci sociálnej práce. Rozhovor pozostával z obecných otázok a z otázok mapujúcich špecifiká a determinanty sociálnej práce s rómskymi klientami. Do úvodu rozhovoru, boli zaradené informatívne otázky ktoré mali identifikovať jednotlivých respondentov. Ďalej nasledovali otázky mapujúce význam reflektovania etnicity klienta sociálnej práce z pohľadu sociálnych pracovníkov. Ďalšie otázky sa už pokúšali identifikovať výskyt jednotlivých špecifik a determinantov práce s rómskymi klientami. Dĺžka rozhovoru sa pohybovala v rozmedzí od 30- 50 minút. Rozhovor bol nahrávaný a následne bola prevedená doslovná transkripcia. Pre tento účel bola vytvorená textová šablóna zachytávajúca jednotlivé otázky rozhovoru a do nej bol následne zaznamenaný doslovný prepis odpovedí respondentov. Data boli ďalej spracované pomocou metódy vytvárania trsov, kedy boli výroky respondentov zoskupené do kategórií zachytávajúcich určitý jav. Kľúčové časti takto spracovaných vyjadrení sú prezentované v ďalšom texte v kapitole interpretácia dát.

## 8 Výskumný vzorok

K výberu výskumného vzorku bola zvolená metóda jednoduchého zámerného výberu. Miovský daný postup definuje ako cielený výber účastníkov vyznačujúcich sa určitými vlastnosťami. Kritériom výberu je práve stanovená vlastnosť. V praxi to znamená cielené vyhľadávanie jedincov, ktorí danú vlastnosť spĺňujú a súčasne sú ochotní zapojiť sa do výskumného šetrenia. (Miovský 2006, s.135).

Pri zaradení do výskumného vzorku bolo prihliadané k dvom kritériám. Prvým bol faktický výkon sociálnej práce na pozícii sociálneho pracovníka. Druhým kritériom pre zaradenie bola podmienka prítomnosti Rómov v rámci klientely daného respondenta. Miestna lokácia prieskumného šetrenia bola vymedzená na sociálne služby Libereckého kraja. Táto voľba bola podmienená prítomnosťou vysokého počtu Rómov na danom území, vychádzajúc zo Správy o stave rómskej menšiny v Libereckom kraji za rok 2015, ktorá úvádza počet 16. 800 týchto obyvateľom na danom území, pričom 40 % z daného počtu tvoria sociálne vylúčení Rómovia. Na základe týchto dát možno predpokladať dostatočný podiel rómskych klientov v sociálnych službách na tomto území a teda i splnie druhej stanovenej podmienky pre zaradenie do výskumu (Liberecký kraj 2015).

Respondenti boli oslovení prostredníctvom osobného, alebo telefonického kontaktu, pri ktorom boli oboznámení s predmetom záujmu výskumného šetrenia a o zámere jeho využitia. V troch prípadoch boli ďalší respondenti sprostredkovaní samotnými sociálnymi pracovníkmi (respondentami) z radov svojích kolegov. Po vyjadrení súhlasu s účasťou na výskume, bola dojednaná miestna a časová lokácia zrealizovania samotných rozhovorov.

Celkovo boli zrealizované rozhovory s 10 respondentami. Jednalo sa o ženy- sociálne pracovníčky Libereckého kraja, vo veku 26-47 rokov, stredoškolského a vysokoškolského vzdelania, ich prax na pozícii sociálneho pracovníka sa pohybovala v rozmedzí od 2 – 13 rokov. Pre prehľadnosť boli charakteristiky respondentov spracované do tabuľky.



**Tabuľka 1:** Charakteristika respondentov

Respondent	Pohlavie	Vek	Vzdelanie	Dĺžka praxe
R1	žena	35	VŠ	10
R2	žena	47	VŠ	11
R3	žena	33	VŠ	6
R4	žena	34	SŠ	6
R5	žena	42	SŠ	13
R6	žena	42	VŠ	8
R7	žena	32	VŠ	4
R8	žena	26	SŠ	2
R9	žena	27	VŠ	4
R10	žena	32	VŠ	5

## 9 Priebeh výskumu

Počiatky prieskumného šetrenia boli spojené s výberom tématu prieskumného šetrenia. Pre aktuálnosť a osobný záujem o problematiku bola zvolená téma sociálnej práce s menšinami. V prípravnej fázy bola pozornosť realizátorky prieskumného šetrenia zameraná na zber informácií, ktoré boli následne využité pre vymedzenie problému, ktorému sa bude bližšie venovať. V tejto fázy bol za pomoci dostupných zdrojov analyzovaný súčasný stav poznatkov týkajúcich sa rómskej menšiny v kontextoch sociálnej práce. Vzhľadom k zistenej absencii výskumných šetrení, ktoré by sa konkrétne venovali špecifickým aspektom sociálnej práce s rómskymi klientami, bol autorkou zvolený predmet záujmu prieskumného šetrenia na determinanty a špecifika sociálnej práce s Rómami. Následne bol zvolený prístup, ktorý bližšie popisuje kapitola metodológia.

Samotnej realizácii prieskumného šetrenia predchádzal **pilotážny prieskum**, ktorý mal preveriť zrozumiteľnosť jednotlivých otázok. Pre tieto účely boli v decembri 2015 uskutočnené dva rozhovory. Na základe odkrytia určitých nepresností vo formulácii v prvom z nich, boli otázky preformulované. Vzhľadom k rozsiahlosti týchto zásahov, bol následne uskutočnený ešte druhý pilotážny prieskum, ktorý sa

u respondenta osvečil a tak bolo znenie otázok ponechané a využité v hlavnom prieskume.

V mesiacoch január a február 2016 bol uskutočnený samotný zber dát. Všetky rozhovory prebiehali v miestach výkonu práce jednotlivých pracovníkov (v kanceláriách) a po skončení pracovnej doby pracovníkov. Vďaka čomu bolo možné vylúčiť výskyt rušivých faktorov ako je prítomnosť ďalšieho pracovníka v kancelárii, návštevy a telefonáty od klientov, hlučnosť v priestore a pod. Pred uskutočnením samotného rozhovoru boli respondenti informovaní o spôsobe nakladania so získanými dátami z nahrávaného rozhovoru a bolo im ústnou formou zaručené dodržanie anonymity. Z tohoto dôvodu budú respondenti v práci označovaní poradovým číslom. V tejto fázy boli získané data pomocou doslovnej transkripcie prevedené do textovej podoby. Po zozbieraní všetkých dát bola v marci 2016 prevedená analýza a interpretácia údajov. Následne boli data spracované a v apríly 2016 prezentované v podobe záverečnej práce.

## 10 Interpretácia dát

Táto časť práce prezentuje výsledky zrealizovaného výskumu. Pre prehľadnosť sú data spracované do tabuliek a doplnené o interpretáciu. Data sú prezentované po preklade do jazyka slovenského a v podobe po spracovaní autorkou záverečnej práce.

### Považujete za potrebné vnímať etnickú príslušnosť klienta sociálnej práce?

Tab. 2: Vnímanie etnickej príslušnosti

Respondent	Vnímanie etnickej príslušnosti klienta
R1	<i>„...viem, že sú iní...nevidím v tom nič zlé, ani rasizmus, ani diskrimináciu... ak mi do kancelárie príde človek s postihnutím, tiež vidím rozdiel medzi ním a zdravým klientom. Vidieť toto a vidieť to v širších súvislostiach považujem za základ sociálnej práce.“</i>
R2	<i>„... je potrebné ... a nie len etnicku... treba vnímať všetko čo by nám mohlo pomôcť čo najvernejšie poznať klientovu situáciu...“</i>
R3	<i>„...je potrebné ... ak chcem klientovi poskytnúť službu tzv. šitú na mieru, tak je to potrebné... etnicita je súčasťou jeho existencie... takže si myslím, že áno... sú špecifická komunita a to nie len odlišnou kultúrou, ale i postavením v spoločnosti...“</i>
R4	<i>„Domnievam sa, že áno.“</i>
R5	<i>„Nie, uprednostňujem individuálny prístup.“</i>
R6	<i>„Je to potrebné.“</i>
R7	<i>„Služba vyhovujúca potrebám klienta si vyžaduje, aby sme mali o klientovi dostatok informácií a vnímali jeho situáciu so všetkými súvislosťami. To, že je klient Róm nám môže pomôcť pochopiť jeho problémy aj v širších súvislostiach.“</i>
R8	<i>„ Je to potrebné.“</i>
R9	<i>„Záleží ako s tým pracovník naloží. Či to využije v prospech klienta, alebo naopak to bude prekážkou ich spolupráce...“</i>
R10	<i>„ Nie.“</i>

Zaradenie otázky súviselo so snahou tázateľa zistiť, ako daný respondent vníma aspekt etnicity klienta v rámci poskytovania intervencií sociálnej práce. V kontexte s výskumnou otázkou mala odpoveď naznačiť orientáciu sociálneho

pracovníka v zmysle jeho prístupu ku klientovi a tým mohla naznačiť determinant sociálnej práce s rómskymi klientami, v tomto prípade zo strany pracovníka.

Z odpovedí respondentov je zrejme, že väčšina zastáva názor etnicky vnímavej sociálnej práce. Teda potvrdzujú potrebu reflektovania etnickej príslušnosti klienta sociálnej práce. Dvaja respondenti na otázku odpovedali záporne odvolávajú sa na individuálny prístup ku klientovi, v ďalšom prípade odvolávajú sa nehomogenitu v rámci rómskej skupiny. Jeden respondent nevyslovil priamo prijatie ani odmietnutie tohoto aspektu, ale ho podmienil spôsobu spracovania danej informácie sociálnym pracovníkom a potom následne dopadom pre klienta.

### V čom môže byť poznanie etnickej príslušnosti klienta prínosné?

Tab. 3 : Prínos reflektovania etnicity

Respondent	Prínos reflektovania etnicity
R1	„...viem čomu sa mám vyvarovať, čo je pre nich typické, čo môžem očakávať...“
R2	„... že je Róm mi prináša určité informácie, ktoré môžem potom ďalej využiť pri intervencii...“
R3	„Dotvára to obraz reality klienta.“
R4	„Viem s kým jedná, čo môžem očakávať. Je to istý zdroj informácií.“
R5	„Neviem.“
R6	„...že je niekto Róm Vám hodne napovie... sú tam určité kultúrne rysy, ktoré sú s tou príslušnosťou spojené, ktoré musíme do určitej miery rešpektovať.“
R7	„... môže to odkryť širšie súvislosti situácie klienta... Nap. príčiny jeho problémov.“
R8	„Dôležitou súčasťou práce s klientom je získavanie informácií... to, že prináleží k danej komunite má tiež svoju výpovednú hodnotu.“
R9	„...viem, že tento klient sa potýka s diskrimináciou, s rasizmom, že jeho nezamestnanosť nemusí byť výsledkom jeho neochoty pracovať, ale že tam významnú úlohu zohráva jeho nízka kvalifikácia, diskriminácia... umožňuje nám to vydiť veci v širších súvislostiach.“
R10	„Neviem v čom by mi to pri práci s nimi mohlo pomôcť. Možno keby mali všetci stejné problémy, tak by to mohlo byť prínosné. Vzhľadom k ich rôznorodosti si myslím, že je to zavádzajúce.“

Otázka mala doplňujúci charakter, k otázke predošlej. Mala zistiť aký kredit do práce s klientom prináša vnímanie klienta a jeho situácie v kontexte s jeho etnickou príslušnosťou.

Z výpovedí možno konštatovať, že väčšina respondentov považuje reflektovanie etnicity klienta za prínosné a to hlavne v zmysle chápania etnicity ako ďalšieho zdroja informácií o klientovi, v zmysle poznania širších súvislostí jeho existencie, uvedomenia si určitých kultúrnych odlišností. Jeden z respondentov popiera prínos reflektovania etnicity klienta s odvolaním sa na nehomogenitu rómskej skupiny.

### V čom môže byť nebezpečné reflektovanie etnicity klienta sociálnej práce?

Tab. 4: Nebezpečnosť reflektovania etnicity

Respondent	Nebezpečnosť reflektovania etnicity
R1	„ ... mohli byť by uplatnené určité predsudky.“
R2	„ ...ak by to viedlo k diskriminácii.“
R3	„ Niektí by to mohli pokladať za diskrimináciu.“
R4	„Asi v tom, že by to mohlo navádzať, že všetci príslušníci tejto etnickej skupiny...sú rovnakí a teda im budeme poskytovať rovnakú službu. A na nič iné by sme nebrali ohľad. To by nebolo dobré.“
R5	„ V nálepkovaní. Klienti sú priradení k skupine, a následne sú im pridelené znaky, ktoré táto skupina nesie. Individualita ide do úzadia. Myslím si, že to je tu tiež vysoké riziko, že začneme o klientovi premýšľať ovplyvnení predsudkami, ktoré v našej spoločnosti pretrvávajú.“
R6	„ ... by to mohlo sklznúť do nálepkovania.... Je prínosné vedieť o týchto špecifikách, ale zasa nezabudnúť na to, že každý klient je určitým spôsobom jedinečný. Nesmieme to brať paušálne, že všetci Rómovi sú takí či onakí. Je dôležité správne s týmito informáciami narábať.“
R7	„ ...upustili od individuálnych aspektov každého klienta....ku klientovi pristupujeme ako ku jedinečnej osobe, ktorej súčasťou sú určité rysy vyplývajúce napr. z etnickej príslušnosti, pričom ich zastúpenie je tiež individuálne. Bolo by chybou vychádzať z predpokladu, že každý člen danej etnickej skupiny má rovnaké problémy a teda i rovnaké potreby. Etnicita ponúka určité aspekty života, ktoré môžu u jednotlivých členov rozlične variovať úlohou je ich reflektovať možnosť ich existencie u daného klienta, nie ich automaticky klientovi pridelit...“
R8	„ ..... prisudzovania predsudkov jedincovi, vo vzťahu k jeho etnicite. ”
R9	„ ...aby mu prisúdili určité rysy a ďalej nepracoval s klientom na individuálnej úrovni. Nutné preskúmať zastúpenie jednotlivých rysov, ich dopady apod. ... ”
R10	„ ... skresliť naše posudzovanie ... klienta zaškatuľkujeme, priradíme určité vlastnosti, ktoré sú Rómom prisudzované .....zanedbáme jeho individuálne potreby. ”

Podobne ako predchádzajúca otázka aj táto sa snaží zistiť aké dopady, v tomto prípade negatívne môže mať na spoluprácu s klientom etnicitu vnímajúca sociálna práca.

Všetci respondenti sa zhodli v názore, že nebezpečným sa reflektovanie etnicity klienta stáva v prípade uplatnenia predsudkov, diskriminácie a najmä v prípadoch nezohľadnenia individuálnych potrieb klienta.

### Vnímate, že práca s klientami z tohoto etnika vykazuje nejaké špecifiká?

Tab. 5: Špecifickosť práce

Respondent	Špecifiká práce s rómskym etnikom
R1	„...Nejaké tam sú...“
R2	„ Áno.“
R3	„ Rozdiely tam sú.“
R4	„ Každý klient je istým spôsobom špecifický...ako menšina majú špecifické problémy... napr. život vo vylúčených lokalitách...“
R5	„ ... každý prípad , každý klient je špecifický...Nemyslím si, že to má nejakú súvislosť s etnickou príslušnosťou...“
R6	„, ... áno... je možné vidieť určité odlišnosti...v našej práci vidím rozdiely medzi fungovaním rómskej a nerómskej rodiny... A tieto rozdiely potom musíte ako sociálny pracovník posúdiť a vyhodnotiť aj za rešpektovania určitých kultúrnych odlišností...“
R7	„ Určité odlišnosti tam sú.“
R8	„ Samozrejme... sú špecifickými občanmi so špecifickými problémami a pre nás sociálnych pracovníkov to znamená, že sú klientami so špecifickými potrebami...“
R9	„ Odlišná je , ale to vždy neznamená že horšia, alebo lepšia.“
R10	„ Špecifický je každý klient, bez ohľadu na svoju etnicku príslušnosť.“

Cieľom otázky bolo zistiť, či sociálni pracovníci vnímajú sociálnu prácu s rómskymi klientami za odlišnú.

Odpovede väčšini respondentov potvrdzujú odlišnosť, špecifickosť sociálnej práce s rómskymi klientami. Traja respondenti svoj názor podporili i argumentáciou, ktorá bola postavená na špecifickosti rómskych klientov v súvislosti s ich špecifickými problémami, okolnosťami života v rámci väčšinovej spoločnosti. Dvaja respondenti nezdieľali názor väčšiny, špecifickosť klienta podľa ich názoru nemá súvislosť s etnickou príslušnosťou ale vychádza z jedinečnosti každého jedinca.

### Z čoho podľa vás vyplýva táto špecifickosť?

**Tab. 6:**Pôvod špecifickosti

<b>Respondent</b>	<b>Pôvod špecifickosti</b>
<b>R1</b>	„ ... kultúrou... riadia sa inými hodnotami a normami ako my bieli.“
<b>R2</b>	„ ... ich pozícia sa líši od tej nerómskej ... diskriminácia na pracovnom trhu, znevýhodnenie na poli vzdelávania sú prítomné, rasizmus... tieto javy z nich robia špecifickú skupinu, so špecifickými problémami.“
<b>R3</b>	„ Odlišná kultúra, životné hodnoty, špecifické postavenie.“
<b>R4</b>	„ Hodnoty, kultúra.“
<b>R5</b>	„ Každý klient je individualita... špecifickosť vyplýva z toho, že klient je sám sebou... nemyslím si, že je špecifické to, že je Róm.“
<b>R6</b>	„ Odlišná kultúra, hodnoty, normy, odlišná perspektíva života.“
<b>R7</b>	„...je to hlavne dôsledok odlišnej výchovy, kultúry, zvyklostí.“
<b>R8</b>	„ Zo stretu dvoch kultúr, ktoré nedokážu dosiahnuť učitého .... vzťahu, ktorý by nevykazoval určité agresívne prejavy.“
<b>R9</b>	„ z kultúry, výchovy, životného štýlu.“
<b>R10</b>	„...z jeho podstaty, osobnosti, individuality...“

Položená otázka mala zistiť čomu pripisujú respondenti príčinu tejto odlišnosti. Vo vzťahu k výskumnej otázke, mala za cieľ prispieť k odkrytiu špecifik sociálnej práce s danou cieľovou skupinou.

Z výpovedí respondentov vyplynulo, že väčšina spája špecifickosť rómskeho klienta s jeho odlišným kultúrnym základom, odlišnými hodnotami a normami. Dvaja respondenti túto špecifickosť spojili s špecifickým postavením, statusom v rámci existencie v spoločnosti a výskytom javov ako je diskriminácia a rasizmus. Dvaja respondenti sa vyjadrili, že špecifickosť súvisí s jedinečnosťou každého jedinca, jeden z nich vyslovene odmietol spojenie etiológie špecifickosti s etnicitou.

### Vyžaduje si spolupráca s rómskym klientom vybočenie zo štandardne zaužívaných metód, techník?

Tab. 7: Zmeny v metódach, technikách

Respondent	Zmeny v metódach, technikách
R1	<i>„... Každý klient je iný, každý Róm je iný... je potreba upraviť postup práce podľa jeho aktuálnych potrieb ... mám odskúšané postupy, ale vždy ich upravím podľa toho čo si vyžaduje klient...“</i>
R3	<i>„ Riadim sa potrebami klienta...neznamená to, že klient je Róm tak budem postupovať inak. Ak je to Róm a vyžaduje si jeho situácia nejaké zmeny tak ich proste urobím... prioritné nie je, že je klient Róm.“</i>
R4	<i>„ ... je hodne individuálne... záleží čo s daným klientom riešime, aké sú okolnosti , možnosti.“</i>
R5	<i>„ To robím u každého klienta... bolo by veľkou chybou , keby tomu bolo inak.“</i>
R6	<i>„Sociálnu prácu nemožno vykonávať, tak že si zvolím určitý postup a podľa neho budem za každých okolností postupovať...mám určité postupy, ktoré využívam, ale vždy je nevyhnutné ich upravenie podľa aktuálnej situácie... klienti sú odlišni, situácie sa líšia... odlišné problémy ... nehovoriac o pôsobení ďalších faktorov, ktoré majú rozličné variácie...nič , než individuálny prístup neprichádza v úvahu... aby spolupráca bola efektívna.“</i>
R7	<i>„ Každá spolupráca ... si to vyžaduje... nehrá primárnu úlohu to či ... je Róm, ale konkrétna situácia. Ale samozrejme, ako som hovorila, Rómovia sa vyznačujú určitými špecifickými rysmi, takže tieto je potrebné pri práci s klientom zohľadniť. ‘‘</i>
R8	<i>„ .... vyžaduje každý klient...u rómskych klientov sa snažím brať v podtaz, určité kultúrne odlišnosti... nebudem predsa hodnotiť život rodiny o počte 12 členov v byte 2+1 ako nevyhovujúce podmienky, keď viem, že pre nich je to prirodzené. .. sú zvyknutí žiť vo veľkých spoločenstvách ... odlišné výchovné metódy.“</i>
R9	<i>„ ...vyhovieť potrebám klienta, takže spôsob práce sa líši od klienta k klientovi....nemôžem povedať, že takto postupujem u Rómov a takto u Nerómov.</i>
R10	<i>„ ... na základe individuálnych potrieb klienta, neprihliadam na ich etnicku príslušnosť.... kľúčové sú individuálne okolnosti.“</i>



Otázka sa snažila zistiť či sociálni pracovníci reflektujú určitú odlišnosť pri práci s rómskymi klientami v súvislosti s používanými metódami, technikami. Otázka bola vo vzťahu k výskumnej otázke orientovaná na odkrytie prípadných odlišných metód práce s rómskymi klientami, teda na odkrytie špecifik sociálnej práce s Rómami.

Z výpovedí respondentov jasne vyplynulo, že aplikácia či zmena v metódach a postupoch v rámci intervencií s klientom sociálnej práce nesúvisí primárne s etnickou príslušnosťou klienta. Kľúčovým východiskom spôsobu intervencie je podľa ich názoru individuálna situácia, individuálne potreby klienta. Traja respondenti vo svojich výpovediach priamo potvrdili zohľadnenie kultúrnych odlišností v rámci individuálneho prístupu, naopak jeden respondent prihliadanie na etnickú príslušnosť odmietol.

#### Stáva sa, že do práce s klientom zasahuje rodina, rodinní príslušníci?

Tab. 8: Zásahy rodiny

Respondent	Zásahy rodiny do práce
R1	<i>„...viem, že pri práci s Rómami musím počítať s tým, že sa skoro vždy bude jednať o prácu s celou rodinou. Je to také typické pre Rómov .... je normálne, že Vám do kancelárie príde klient doprevádzaný členom rodiny... musím rešpektovať... rozhodnutia su ovplyňované rodinou... ak chcem dosiahnuť nejakej zmeny u klienta, tak musím pracovať a pôsobiť na celú rodinu.“</i>
R2	<i>„ prichádza väčšinou v doprovoďte . .stretávam sa s tým , že rodinní príslušníci majú veľký vplyv na klienta a jeho rozhodnutia.... niekedy je problém v tom, že väčšie slovo má doprovod než klient, s tým mám niekedy problém, pretože mi to bráni pôsobiť na klienta, ale viem o tom , že Rómovia to tak proste majú , je tam určitá hierarchia v rámci skupiny... vtedy mi Vám neostáva nič iné , než získať si pre spoluprácu všetkých zúčastnených a pracovať s celou skupinou.“</i>
R3	<i>„ ... bežná prax... považujem to za veľký prínos... otvára nám to možnosť využiť pri riešení klientových problémov aj ďalšiu sieť pomoci , v podobe rodiny a jej členov.“</i>
R4	<i>„ Je to pomerne bežný jav.. to je práve tá špecifickosť... všetko zdieľajú v kruhu svojej rodiny... stane sa, že ma aj na ulici zastavia a pýtajú sa ma záležitosti ohľadne nejakého člena rodiny.“</i>
R5	<i>„ Áno k tomu dochádza... klient je doprevádzaný členmi rodiny docela často.“</i>
R6	<i>„ My sa primo venuje práci s celými rodinami, takže u nás je to priam žiadúce. Ale z práce s nimi viem, že medzi nimi funguje taková súdržnosť. Ak si dojednám schôdzku tak viem, že sa jej zúčastní ďalší príbuzní, niekedy aj niekoľkí... viem že to Rómovia takto majú a teda to rešpektujem a netrvám na tom, že chcem s klientom jednať osamote.“</i>

Respondent	Zásahy rodiny do práce
R7	„ ... sú zvyknutí žiť ako komunita pospolu... že všetko čo sa týka jedného člena , ja záležitosťou všetkých...je to vidieť aj pri našej práci ... dobre funguje predávanie informácií... ak informujete jedného , že má nárok na určité plnenie( dávku), tak sa zaručene táto informácia dostane aj k ďalším členom.“
R8	„ Stretávame sa s tým často.“
R9	„... sú prítomní našich jednaní, niekedy je to i rušivé.“
R10	„ ...bývajú prítomní jednania s klientom...“

Otázka bola zacielená na preverenie výskytu ďalšieho špecifického aspektu rómskych klientov v rámci sociálnej práce.

Výpovede všetkých respondentov potvrdili, že v rámci jednania s klientmi sa sociálni pracovníci stretávajú s prítomnosťou a zásahmi rodinných príslušníkov svojich klientov. Jeden z klientov túto okolnosť označil za žiadúcu, jeden naopak za rušivú.

### Vnímate nejaké odlišnosti v rámci komunikácie?

Tab. 9: Odlišnosti v komunikácii

Respondent	Odlišnosti v komunikácii
R1	„Väčšinou sa jedná o klientov s nízkym vzdelaním... prispôbujem komunikáciu... volím jednoduchšie vety, vyhýbam sa používaniu cudzích pojmov a hlavne sa opakovane utvrdzujem, že klient rozumie tomu čo mu hovorím... pozor si dávam na spôsob mlavy... citlivo reagujú na to ako s nimi komunikujete... ak sa im to nepozdáva, dajú vam to patrične najavo ... krik a urážky potom nastupujú veľmi rýchlo.“
R2	„ ... chudobnejšia slovná zásoba, slabé vyjadrovacie schopnosti, ale to by som nepričítala ich príslušnosti, ale viac nízkemu vzdelaniu...takéto problémy majú aj mnohí naši Nerómski klienti... stáva sa, že sa v ich rozprávaní strácam... ako typické je by som označila hlučnosť... o ich príchode viete, ešte pred tým než vstúpiate do kancelárie...“
R3	„Sú to klienti , ktorí Vám dajú veľmi rýchlo pocítiť že sa im niečo nepáči. Vyznačujú sa výbušnosťou.“
R4	„Rozhovory prebiehajú docela bežne , ako u iných klientov... jedni komunikujú lepšie, z inými je to trochu ťažšie, ale vždy sa nejako dohodáme... ale patria k tým najhlučnejším klientom.“
R5	„ ... neviem povedať.“
R6	„ ... prejav je dosť hlučný a hodne emocionálny...nemajú problém prejavíť svoje emócie... ak ich potešíte dajú to najavo... ak ich nahneváte, určite to dajú najavo... toto je tiež fakt, ktorý musím rešpektovať a dopriať im priestor.“

Respondent	Odlíšnosti v komunikácii
R7	„ Komunikovať s Rómami nie je pre mňa zrovna jednoduchá záležitosť... často dochádza k napätej atmosfére, ktoré niekedy prepuknú do nadávok a urážok... klienti často zvyšujú hlas, reagujú neprimerane a to musím priznať, nie vždy zvládnem.“
R8	„ ... sú mistri vo vnímaní neverbálnych prejavov... v tomto smere musíme byť ako pracovník veľmi obozretní... odhalia každú nezrovnalosť a nemajú najmenší problém dať vám to najavo.“
R9	„ Hovoria pomerne nahlas, výrazná gestikulácia.“
R10	„ Pokiaľ nepoužívajú rómštinu, tak nie... ak k tomu dojde, taktne klientov upozorním, že dani jazyk neovládám a požiadam, aby komunikovali v češtine... väčšinou to rešpektujú... inak je ich prejav individuálny ako u každého iného klienta.“

Otázka bola nasmerovaná k odkrytiu špecifických komunikačných vzorcov rómskych klientov.

Z výpovedí respondentov možno potvrdiť, že v rámci komunikácie s rómskymi klientami sociálni pracovníci zaznamenávajú odlišnosti. K najčastejšie vysloveným patrilo hlasitý prejav, výrazná gestikulácia. Respondenti taktiež potvrdili, že rómsky klienti sa vyznačujú vyššou mierou emocionality. Dvaja respondenti označili komunikáciu ako vyznačujúcu sa chudobnou slovnou zásobou a slabšími vyjadrovacími schopnosťami. Len jedna respondentka vo svojej výpovedi spojila odlišnosť komunikácie Rómov s používaním rómskeho jazyka.

### Stáva sa, že máte v komunikácii s týmito klientami potiaže?

Tab. 10: Potiaže v komunikácii

Respondent	Potiaže v komunikácii
R1	„... dochádza ku nedorozumeniam... niekedy mám pocit , že rozumejú len tomu, čomu chcú rozumieť...“
R2	„... niekedy strácam v obsahu ich zdelenia... stále sa dotazujem ... vždy si nejak poradím...“
R3	„ Je problém s nimi komunikovať, aj celkovo spolupracovať, pretože mám stále obavy z tej ich výbušnosti... neustále sa kontrolujem čo a ako poviem, aby to zasa nevedlo k výbušnej reakcii.“
R4	„ Áno , ale je to individuálna záležitosť.“
R5	„ Stáva sa to u všetkých klientov, nielen u Rómov.“

Respondent	Potiaže v komunikácii
R6	„ Potiaže nastávajú a snažím sa pracovať na tom, aby sa to stávalo čo najmenej.“
R7	„ Problém mi robí udržať pokojnú atmosféru, teda vyhýbať sa hádkam. Ale nie je to pravidlo. Nie každá komunikácia má takýto priebeh. Ale u týchto klientov to nie je zriedkavé.“
R8	„ Dochádza k nedorozumeniam... vyjadrovacie schopnosti sú rôzne, takže u niektorých klientov je to docela pracné získať potrebné informácie. Vyžaduje to viac času. ”
R9	„ Stáva sa to, ale nemám pocit, že by k tomu dochádzalo u Rómov častejšie... ide o nepochopenie vypovedaného obsahu.“
R10	„ Je to zrovnateľné ako u iných klientov... pár krát sa mi stalo, že pri jednaní sa začali jednotliví členovia rodiny rozprávať po rómsky... To mi vadilo, pretože som nerozumela a teda som bola s komunikácie vytlačená.“

Otázka bola zacielená na odkrytie prípadných problémových aspektov komunikácie s rómskymi klientami, ktoré by mohli určitým spôsobom pôsobiť determinujúco.

Na základe odpovedí respondentov, možno konštatovať, že pracovníci sa stretávajú výskytom komunikačných potiaží, pričom najčastejšie boli definované ako nedorozumenia, nejasnosť vypovedaného obsahu, neprimerané emocionálne reakcie klientov.

### Ako rómsky klient popisuje svoju situáciu?

Tab. 11: Popis situácie

Respondent	Popis situácia
R1	„ Radi prehánajú a zveličujú, vo všetkom je veľa emocií... niekedy mám pocit, že mi rozprávajú nejaký príbeh a nie skutočnú situáciu.... je dôležité zistiť si informácie od rozličných zdrojov.“
R2	„ Veľmi emotívne a majú sklony k zveličovaniu, často príčinu svojich problémov pripisujú niekomu inému... neradi priznávajú svoju chybu.“
R3	„... po overení informácií zisťujem, že podávajú hodne skreslené informácie, neúplné. Odkrývajú sa rozličné nezhody, nepresnosti...stáva sa to docela často.“
R4	„... sú hodne temperamentní.... je to vidieť na celom ich prejave... výpovede bývajú emocionálne podfabené.. aj sa rozplačú.“

<b>Respondent</b>	<b>Popis situácia</b>
<b>R5</b>	<i>„ Ja si vždy preverujem získané informácie, pretože nie vždy odrážajú skutočnú realitu... mám skúsenosť , že podávajú skreslené informácie.“</i>
<b>R6</b>	<i>„ ... emotívne, hodne zoširoka a často sa stáva , že nie úplne presne. ’ ’</i>
<b>R7</b>	<i>„ barvito, emocionálne... nie vždy ich popis odpovedá skutočnosti... sú to také polopravdy. ’ ’</i>
<b>R8</b>	<i>„... uchylujú sa k určitému pretváraniu reality... výpovede sú neúplné, nejasné, . nutné je overiť ich platnosť.“</i>
<b>R9</b>	<i>„... vnímajú svoju situáciu bez perspektívy riešenia... nechávajú na osude...nejak to dopadne... zmierenie sa zo svojím osudom...nechávajú veci volne plynúť...chýba ambícia podniknúť niečo pre zlepšenie života.“</i>
<b>R10</b>	<i>„... stejne ako iní klienti, až na to že sú pri tom možno hlasitejší.“</i>

Otázka bola respondentom položená s cieľom preskúmania ich skúseností s tým, ako rómski klienti v rámci spolupráce vykresľujú svoju situáciu, problémy. Vo vzťahu k výzkumnej otázke bolo cieľom odkryť ďalšie komunikačné špecifikum a v určitom zmysle i determinant práce s touto cieľovou skupinou klientov.

Respondenti popis situácie rómskym klientom najčastejšie označili ako neúplný, skreslený, niekedy prehnaný a zveličený. Často zdôrazňovali doprovod emocionálnymi prejavmi. Jeden respondent upozornil, že sa v popisoch stretáva s presúvaním zodpovednosti na ďalšiu osobu, ďalší upozornil na fakt, že v obsahu klientov je často prítomná pasívna formulácia situácie vo vzťahu k možnosti jej ovplyvnenia zo strany klienta.

## Ako rómsky klient uplatňuje svoje požiadavky a prania?

Tab. 12: Uplatňovanie požiadavkou a praní

Respondent	Uplatňovanie požiadavkov a praní
R1	„ To vedia moc dobre.... sú si vedomí svojich práv... v tomto sú zbehlí... idú si tvrdo za svojím.... mám za sebou docela neprijemných situácií.“
R2	„ v tomto problém nemajú.... majú docela prehľad o svojich právach a nárokuju si ich plnenie... dokonca sa stáva, že si nárokuju viac , než im prináleží.... myslím tým nad rámec zákonnom stanovených pravidiel... toto veľmi ťažko prímajú.... často to vyústi do výbušných reakcií.“
R3	„ Ako aj Nerómski klienti, požadujú to načo maju nárok.“
R4	„ Nemám pocit, že by mali v tomto smere nejaký problém. Práve naopak. Oni sú tými klientami, ktorí sú si vedomí svojich práv.“
R5	„ Ako každý iný klient.“
R6	„.... naplnenie praní presadzujú dosť nevyberaným spôsobom.“
R7	„ Niekedy sa uchylujú k verbálnemu nátlaku, vyhrožovaniu.“
R8	„ Vyhružky, zastrašovanie , tieto metódy sú im nie cudzie.“
R9	„.... je problematické prímanie nevyhovenia ich požiadavkám...“
R10	„ Neviem , že by sa v tomto smere nejako odlišovali od Nerómov. “

Respondentom bola otázka položená s cieľom zistiť s akými spôsobmi uplatňovania praní a požiadaviek sa vo svojej praktickej činnosti u rómskych klientov stretávajú. Otázka mala odkryť špecifické znaky v tejto oblasti.

V odpovediach respondentov je možno zaznamenať tri variácie odpovedí. Jedna a zároveň najčastejšie potvrdzuje , že Rómovia vedia o svojich právach a vyžadujú ich naplnenie. Druhá potvrdzuje výskyt neadekvátnych foriem uplatňovania, sprevádzanými vyhružaním, nátlakom, zastrašovaním. Tretia varianta odmieta odlišnosť v jednaní rómskych klientov pri uplatňovaní požiadaviek a praní.

## Akú máte skúsenosť s dodržiavaním dohodnutých postupov?

Tab. 13: Dodržiavanie postupov

Respondent	Dodržiavanie postupov
R1	„ S týmto stále bojujeme. .. niečo jeden deň prisľúbia a druhí deň to už neplatí... niekedy sa vyhovoria , že na to zabudli, nebol čas, ale mám také podozrenie, že už na začiatku vedeli, že nič z toho nespĺnia.“
R2	„ To sa líši od klienta ku klientovi... viac je takých, ktorí nespolupracujú... veľký problém pri spolupráci s Rómami... stretávame sa s tým pomerne často a nevieme ako ich namotivovať k väčšej spolupráci.“
R3	„ Dodržujú, ale spravidla sa im to nedarí na prvý krát... väčšinou potrebujú trochu viac času, kým sa dopracujeme k nejakej ich aktivite.“
R4	„ ... miera aktivity je veľmi malá ... označila by som ich za pasívnejších klientov... radi veci odsúvajú do úzadia.... odkladajú návštevy úradov, plnenie si povinností a tým si veľa krát komplikujú svoju situáciu. ”
R5	„ ... ak mi klient prisľúbí že niečo vykoná, tak to neznamená že to tak aj bude...u Rómov to platí dvojnásobne.... práca s nimi si vyžaduje zvýšený dohľad.“
R6	„ Obecne nie pozitívne... patria k málo aktívnym, nespolupracujúcim klientom.“
R7	„ Málo kedy sa stáva, že klient spolupracuje na sto percent... viac sa stretávame, že klienti oddiaľujú plnenie svojich povinností a tým sa mnohdy ich situácia ešte zhorší... nespolupracá klientov je vec, ktorá nám komplikuje našu prácu.“
R8	„... je bežné, že jednu vec s klientom riešime a niekoľko krát... dodržiavanie dohodnutých schôdzok nie je ich silná stránka.“
R9	„ Spolupráca s Rómami je problematická. Spolupracujúci Rómovia sú skôr výnimkou.“
R10	„ Naši klienti spravidla majú problémy s plnením si určitých povinností.... často sa nedostavia na dohodnuté jednanie ... Rómovia nie sú výnimkou... väčšinou to je príčina mnohých ich problémov.“

Položená otázka bola cielená na zhodnotenie Rómov ako klientov v zmysle ich spolupráce, dodržiavania postupov v rámci intervencie, teda k odkrytiu určitých špecifik a determinantov spolupráce, ktoré z toho vyplývajú.

Z výpovedí je zrejmé, že rómski klienti sa vyznačujú charakteristikami ako je pasivita v rámci sociálnej práce, nespolupracá vyznačujúca sa neplnením dojednaných postupov a neúčastou na dohodnutých jednaniach.

## Je určitý typ jednania, ktorý sa Vám pri jednaní s rómskymi klientami osvečil?

Tab. 14: Osvečené jednanie

Respondent	Osvečené jednanie
R1	<i>„... prínosné je ak vedia o následkoch...snažím sa zdôrazniť , aké dopady to pre nich bude mať,ak sa daná vec nevyrieši, ak niečo v tomto smere nepodniknú... toto docela na túto skupinu klientov platí...“</i>
R2	<i>„... byť trpezlivý a dať im priestor... ak sa tak nestane odchádzajú. .. klient prišiel bez dohodnutého termínu, v čase kedy som mala dohodnutú schôdzku s iným klientom... prijala, vypočula som ho , ale v zhl'adom k tomu, že už nastal čas dohodnutej inejšchôdzky rozhovor som ukončila... reakcie bola, že klient zjavne nahnevaný odišiel z kancelárie aj s buchnutím dverí a popri tom niečo hovoril po rómsky...od tejto udalosti mi pri každej spolupráci danú situáciu pripomenie... zrejme som sa ho dotklo.. .“</i>
R3	<i>„ Musíte si ich získať... ak nezískate ich dôveru, tak nemáte šancu s nimi akýmkoľvek spôsobom pracovať...“</i>
R4	<i>„ Jednať s nimi na rovinu, otvorene, aby vedeli o následkoch svojích jednaní... dohliadať, či ponikajú kroky na ktorých sme sa dohodli.“</i>
R5	<i>„ Hlavne zachovať chladnú hlavu... sú hodne výbušní... nenechať sa vyprovokovať,vtiahnuť do hádky... naučiť sa tieto situácie zvládať.“</i>
R6	<i>„ platí, že je potrebné získať si ich dôveru a motivovať k spolupráci... u Rómov to platí dvojnásobne.“</i>
R7	<i>„... zachovať klud... ich prejav je temperamentnejší než ten náš a rešpektovať to... nie je určite vhodné klienta upozorňovať na zvýšenie hlasu... udržať sa a počkať kým dostane zo seba nahromadené emócie a potom môže komunikácia pokračovať ďalej... docela to funguje... niekdy je to pre pracovníka hodne ťažké.“</i>
R8	<i>„ Podrobne vysvetliť všetky náležitosti ich problému a možnosti ako ho riešiť...voliť primerané slová... sa z veľkej časti jedná o jedincov s nízkym vzdelaním... preverovať, či nás klient pochopil... vyzbrojiť sa veľkou trpezlivosťou.“</i>
R9	<i>„ Byť hodne tolerantní, rešpektovať odlišnosti.“</i>
R10	<i>„ Základ každej spolupráce s klientom je funkčná komunikácia. Výmena informácií je nevyhnutnou súčasťou sociálnej práce.“</i>

Otázka mala zistiť, aké postupy sa sociálnym pracovníkom osvečili pri spolupráci s týmito klientami. S ohľadom na výskumný cieľ, mala daná otázka odkryť prípadné špecifické spôsoby jednania uplatňujúce sa pri práci s Rómami.

V odpovediach na otázku mapujúcu osvečené spôsoby jednania, respondenti k popisu takéhoto jednania zdôrazňovali motivovanie klienta, získanie dôvery, efektívnu komunikáciu, rešpektovanie prejavov súvisajúcich s odlišnosťou týchto klientov



(výbušnosť, hlasitosť prejavu), otvorenosť pri jednaní ,trpezlivosť' pracovníka a dohľadanie na plnenie dohodnutých postupov.

### Vyskytujú sa v rámci spolupráce s rómskymi klientami konflikty?

Tab. 15: Výskyt konfliktov

Respondent	Výskyt konfliktov
R1	„ Aj to sa stáva... je problém s tým, že nevedia prijať odmietnutie, či nenaplnenie ich požiadavkov...ak im povie, že na to nemajú nárok, pretože nesplňujú zákonné podmienky nastáva výbuch emocií ... vyústi aj do agresie... mám skúsenosť len s verbálnou...ale viem od kolegov, že niekedy sa uchýlia aj k fyzickým útokom.“
R2	„ Samozrejme... ak sa stane , že im nevyhoviete tak je problém... zažila som aj niekoľko docela vyhrotených situácií... našťastie vždy prebehli len na verbálnej úrovni.“
R3	„... mám za sebou niekoľko jednaní , ktoré neprebehli úplne bezkonfliktne.“
R4	„ Vyskytujú a sú to nepríjemné situácie... snažím sa , aby k nim dochádzalo čo najmenej, ale nie vždy sa mi to darí.“
R5	„ Áno..nie veľmi dobre prímajú akýkoľvek náznak kritiky... som hodne opatrná... ak to neuhliadam vyústi to potom k nepríjemným reakciám.“
R6	„ Vyskytujú a môžem potvrdiť, že je to častejšie než u nerómskych klientov.“
R7	„... uchylujú k verbálnemu nátlaku, vyhrožovaniu.“
R8	„ nemajú problém pri jednaní použiť aj neadekvátne spôsoby... sú hodne výbušní....dochádza k nevhodným verbálnym prejavom, ako sú urážky, nadávky, niekedy i vyhrožovanie.“
R9	„ Sú časté .“
R10	„... v spolupráci s Rómami dochádza k častejším konfliktným situáciám.“

Otázka bola nasmerovaná k zisteniu výskytu konfliktných situácií objavujúcich sa v rámci sociálnej práce s rómskymi klientami, ako determinantu sociálnej práce, ale v určitom kontexte i špecifického rysu jednania Rómov.

Respondenti vo svojich odpovediach potvrdili častý výskyt konfliktných situácií pri práci s rómskymi klientami. Konflikty boli bližšie špecifikované ako nepríjemné situácie, verbálne útoky spojené s urážkami, vyhrožovaním, spomenuté bolo i nátlakové jednanie klientov. Dvaja respondenti sa priamo vyjadrili, že ich výskyt u Rómov je častejší než u nerómskych klientov.

## Aké sú príčiny takýchto konfliktov?

Tab. 16: Príčiny konfliktov

Respondent	Príčiny konfliktov
R1	„... myslia si, že to nevyhovenie ich požiadavkám je z dôvodu toho, že sú Rómovia... vo všetkom vidia diskrimináciu a rasizmus... okolnosti vyhodnocujú neobjektívne...“
R2	„ Nepochopenie... všetko berú moc osobne... Aak im niečo odmietnete... je to preto, že sú Rómovia... ak po nich niečo chceme tak je to preto že sú Rómovia... zaujímavé , je že podobné je to ale i u Nerómov... tí naopak tvrdia, keby som bol Róm....toto je také obľúbené...“
R3	„ Možno je to práve problém v tej komunikácii. .. jednoducho sa nepochopíme...“
R4	„... sú rôzne...stačí len málo a lietajú nadávky, urážky , vyhrážky... možno to bude ich temperament... “
R5	„Vzájomné nepochopenie...“
R6	„... nenaplníme ich očakávania... niekedy akoby nechápali, že existujú určité pravidlá, ktorými sa my ako sociálni pracovníci musíme riadiť a nie je v našej moci ich upravovať...napr. legislatíva... musíme čeliť nadávkam, urážkam i vyhrážkam a rôznym atakom... sú to veľmi nepríjemné situácie...“
R7	„ Odlišné predstavy o priebehu a podobe našej spolupráce... klienti by najradšej všetku prácu nechali na nás...“
R8	„ Vzájomné nepochopenie sa...“
R9	„ Príčiny sú všemožné... nevyhoviete ich požiadavkám, drobná výtka, upozornenie na niečo... sú veľmi impulzívni... stačí len málo a výsledkom je búrlivá reakcia... nedoporučujem používať kritiku... vplyv nato môže mať aj to, že pre nich reprezentujem majoritnú spoločnosť a tak to berú ako útok na svoju etnicitu... “
R10	„... zohráva úlohu ich výbušnosť...“

Otázka mala zistiť aké okolnosti, aspekty sú podľa názoru respondentov príčinou konfliktných situácií pri jednaní s Rómami.

Podľa vyjadrení respondentov za konfliktnými situáciami pri práci s rómskymi klientami stojí hlavne nepochopenie medzi klientom a pracovníkom, vyššia emocionálna výbušnosť Rómov, neschopnosť týchto klientov prísť odmietnutia a kritiku, odlišné predstavy o priebehu služby.

## Ako by ste zhodnotil výsledky spolupráce s týmito klientami ?

Tab. 17: Výsledky spolupráce

Respondent	Výsledky spolupráce
R1	„... častejšie sa stretávam s neúspešnou spoluprácou, než s nejakými úspechmi.“
R2	„ Je to rôzne... nespokojujú ... bolo aj pár prípadov, kedy som mala radosť z toho čo sa nám podarilo... vždy je to na jednotlivom klientovi... ak nechce, nezmôžem s tým nič.“
R3	„ to je individuálne... a hlavne z koho pohľadu to posudzujeme?... klient , žijúci na pokraji chudoby asi považuje za dobrý výsledok našej spolupráce, to že mu pomôžem so získaním sociálnej dávky... ja by som považovala za úspech, keby som mu pomohla nájsť zamestnanie... obecné sa nám nedarí dosahovať výsledkov, aspoň nie takých, ktoré by mali nejaký väčší vplyv na klientov život v dlhšom časovom horizonte, viac ide o riešenie menších problémov, než o vyriešenie klientovej situácie ako takej...“
R4	„ Keby tam bolo viac snahy z ich strany tak určite dosahujeme oveľa lepšie výsledky , ale za takých okolností aké sú, sme vďační aj za menšie posuny v prospech klienta.“
R5	„ Žiaľ, nedarí sa nám vždy dosiahnuť to čo sme si s klientom vytýčili ako cieľ... je za tým práve tá nespokojnosť klienta.“
R6	„ Mohlo by to byť, lepšie...chýba snaha u klientov... naša angažovanosť bez aktívnej účasti klienta je zbytočná a vytýčené ciele ostávajú nenaplnené.“
R7	„ Výsledky ovplyvňuje to ako klient spolupracuje... pokiaľ sa klient nezapojí tak nemôžeme očakávať žiadne výsledky... my sme tu pre klientov, aby sme im pomohli ... najväčšiu prácu musia urobiť sami... to sa nestáva.“
R8	„ Veľa závisí od klienta... snažím sa urobiť maximum... výsledok je vo veľkej miere závislý na klientovi.“
R9	„ Výsledky sú adekvátne ich snaženiu. Malá spolupráca klienta , malé výsledky.“
R10	„... teším sa ak sa podarí aspoň malý posun vpred... treba priznať, že to nie je vôbec jednoduché... jedná sa o rozličné problémy, ktoré sú naviac rozlične poprepájané...väčšinou naše ciele ostávajú nenaplnené...“

Položenie otázky súviselo so snahou odhaliť jednak ďalšie možné špecifické aspekty jednania rómskych klientov a zároveň i okolnosti vystupujúce ako spoluprácu determinujúce.

Z vyjadrení respondentov zachytených v tabuľke je zjavné, že obecné spoluprácu s rómskymi klientami hodnotia ako málo úspešnú, darí sa im len napĺňovanie menších cieľov, nie riešenie komplexnej situácie klienta. Vo svojich

odpovediach často zdôraznili podmienenosť výsledku spolupráce a individuálnych okolností spolupráce.

**Aká okolnosť má podľa vášho mienenia najväčší negatívny vplyv na úspešnosť vašej spolupráce?**

**Tab. 18:** Negatívne vplyvy

<b>Respondent</b>	<b>Negatívne vplyvy na úspešnosť spolupráce</b>
<b>R1</b>	<i>„.... prepojenosť mnohých problémov.... sú v takom začarovanom kruhu z ktorého vystúpiť si vyžaduje veľkú dávku snahy a tá tu často chýba.“</i>
<b>R2</b>	<i>„ Chýba im vytrvalosť a bojovnosť... vyhovávajú sa na diskrimináciu, rasizmus apod., ale v reálnom živote s tým neurobia nič.“</i>
<b>R3</b>	<i>„ Asi pasivita.“</i>
<b>R4</b>	<i>„ Nezúčujem, neaktivita, nespolutrása.“</i>
<b>R5</b>	<i>„ Asi tá ich nespolutrása .“</i>
<b>R6</b>	<i>„ Nízka spoluúčast' klientov a mnoho problémov.“</i>
<b>R7</b>	<i>„ Celková situácia Rómov je taková komplikovaná... od ich postavenia v spoločnosti, cez nízke vzdelanie, vysokú nezamestanosť až cez kultúrne odlišné prejavy, ktoré naša spoločnosť nedokáže akceptovať...toto všetko má za následok , že fungujú ako fungujú... a zvládať to v rámci našich služieb je veľmi zložitú.“</i>
<b>R8</b>	<i>„ Nespolutrása a nezúčujem klientov... u našich klientov a u Rómov je tomu obzvlášť tak, sa potýkame s malou motiváciou, takže sa často stáva , že nevidím výsledky svojho snaženia. Takže niekedy ma to stojí hodne síl, aby som znovu našla aj u seba motiváciu plne sa venovať svojej práci a znovu najst' zmysel toho čo robím.“</i>
<b>R9</b>	<i>„ Práve tá mizivá spoluúčast' klientov v rámci našej práce s nimi.“</i>
<b>R10</b>	<i>„.... nízka miera zodpovednosti za svoj život.“</i>

Položenie danej otázky malo odkryť ďalšie prípadné špecifické vlastnosti rómskych klientov.

Väčšina respondentov za najvýznamnejšiu prekážku obmedzujúcu úspešnosť spolupráce a dosahovania cieľov označila nízku spoluúčast', pasivitu, nezúčujem, nespolutrása, nízka mieru zodpovednosti Rómov na riešení svojej situácie. Traja respondenti za príčinu označili zložitú sociálnu situáciu Rómov.

## Aké prednosti, vlastnosti Rómov pri práci s nimi oceňujete?

Tab. 19: Pozitívne vlastnosti

Respondent	Pozitívne vlastnosti Rómov
R1	„ je to ich súňaležitost' v rámci rodiny... to je vítaný aspekt spolupráce s nimi.“
R2	„ Oceňujem, keď klient spolupracuje, jedná so mnou slušne, u Rómov sa to nestáva často. Takže neviem.“
R3	„ Nevie.“
R4	„ Zažila som niekoľko situácií, kedy si dokázali veľmi vypomáhať v rámci rodiny...tak asi solidarita.“
R5	„ Nevie.“
R6	„ Zatiaľ som neodhalila.“
R7	„ Nevie o žiadnych.“
R8	„ Nenapadajú ma žiadne pozitívne vlastnosti.“
R9	„ Momentálne nevie.“
R10	„ Pomoc zo strany rodinných príslušníkov... nič iné ma nenapadá.“

Odpovede na danú otázku mali za cieľ odkryť pozitívne vlastnosti Rómov, čím mali byť odkryté ďalšie potencionálne špecifiká týchto klientov.

Na základe odpovedí, možno konštatovať, že väčšina opýtaných respondentov nedokázala otázku týkajúcu sa predností Rómov zodpovedať. Len traja respondenti ako oceňujúce vlastnosti Rómov označili solidaritu v rámci rodiny.

## Čo považujete za najzásadnejšie problémy rómskeho etnika?

Tab. 20: Najzásadnejšie problémy

Respondent	Najzásadnejšie problémy
R1	„ Nevzdelanosť a nezamestnanosť... tu je podstata toho začarovaného kruhu.“
R2	„ Z môjho pohľadu je to špatná ekonomická situácia, závislosť na sociálnych dávkach, teda nezamestnanosť.“
R3	„ Nezamestnanosť, nevzdelanosť, sociálne vylúčenie.“

Respondent	Najzásadnejšie problémy
R4	„ Tých je... u našich klientov sa často potýkame s finančnými problémami... takže uvediem nezamestnosť a nezamestnateľnosť.“
R5	„ Nízke vzdelanie, myslím že to je v dnešnej spoločnosti veľký handicap.“
R6	„ Ja ako najväčšiu prekážku vidím ich pasivitu... som presvädčená, že ak oni neprejavia väčšiu snahu, tak sa nikdy ich fungovanie v rámci tejto spoločnosti nezlepší.“
R7	„... marginalizované postavenie...“
R8	„ Problémom je, že tých problémov je veľmi veľa... jeden s druhým súvisia, sú rôzne poprepájané takže je obtiažne ich nejakým priateľným spôsobom vyriešiť... začarovaný kruh, z ktorého je ťažké vystúpiť...“
R9	„ Nezamestnanosť, neprispôsobenie sa spoločnosti v ktorej žijú.“
R10	„... za veľký problém považujem ich nízku kvalifikáciu... je to veľký handicap, ktorý znižuje ich možnosti pre zlepšenie života.“

Otázka mala odkryť v širších súvislostiach chápajúce determinaty práce s rómskymi klientami.

Vychádzajúc z názorov respondentov je možno za najvýznamanešie problémy rómskeho etnika označiť nezamestnanosť a nízke vzdelanie. Ďalej boli ako problémové aspekty života komunity označené marginalizované postavenie, sociálne vylúčenie a pasivita členov tejto komunity.

### Je vám príjemná práca s týmito klientami?

Tab. 21:Príjemnosť práce

Respondent	Príjemnosť práce s Rómami
R1	„ ... po niekoľkých negatívnych skúsenostiach mám z práce s nimi určitý rešpekt, obavy, aby sa situácia nevyhrotila.... nehovorím, že medzi bielymi tomu tak nie je... u Rómov sa s tým stretávam častejšie.“
R2	„ Sú klienti s ktorými sa mi príjemne nepracuje... nemá to nič spoločné z tým, že sú to Rómovia.... problém je v ich jednaní a chovaní.... celkovom pôsobení daných jedincov... niektorí vo mne vzbudzujú strach.... podobné je to i s niektorými bielymi.“
R3	„ Nevadia mi... klient ako klient...“
R4	„ Snažím sa s nimi pracovať ako najlepšie viem, ale rozhodne to nie je cieľová skupina na ktorú by som sa chcela zamerať.“
R5	„ Nemám problém pracovať s touto skupinou klientov.“
R6	„ Sú situácie , kedy to príjemné nie je... sú i situácie, kedy mám so spolupráce s nimi dobrý pocit a teším sa ak sa nám podarí posunúť klienta správnym smerom.“

<b>Respondent</b>	<b>Príjemnosť práce s Rómami</b>
<b>R7</b>	<i>„ Neprijemná mi je práca s jednotlivými jedincami a nie práca s touto menšinou.“</i>
<b>R8</b>	<i>„ Sú rómski klienti, ktorí vo mne vzbudzujú obavy...tu sa o príjemných pocitoch hovoriť nedá... sú Rómovia s ktorými spolupráca prebieha v rámci možností poklidne a bezproblémovo....tu je to vporiadku...“</i>
<b>R9</b>	<i>„ Nemôžem povedať ani áno , ani nie....závisí to od klienta...“</i>
<b>R10</b>	<i>„ Nevadí mi práca s Rómami.... mám pár negatívnych skúseností, ale snažím sa nepaušalizovať... viem si predstaviť, že by som pracovala s touto cieľovou skupinou.“</i>

Otázka bola namierená na preskúmanie subjektívnych pocitov sociálnych pracovníkov pri práci s rómskymi klientami. Otázka bola položená s úmyslom odkrytia možného výskytu determinantu práce s danou cieľovou skupinou zo strany pracovníka.

Zo získaných odpovedí možno konštatovať, že väčšina respondentov vo svojej odpovedi nepotvrdila, ani nevyvrátila príjemnosť práce s Rómami. Respondenti naznačili príklon k týmto alternatívam v zmysle zohľadnenia individuálnych okolností práce s jednotlivým klientom. Jeden respondent prispustil prijateľnosť možnosti profesného zamerania sa na túto cieľovú skupinu, naopak jeden túto možnosť zamietol.

## 11 Diskusia

Cieľom nasledujúcej kapitoly bude previesť diskusiu získaných dát a porovnať zistenia s informáciami z iných zdrojov, odbornej literatúry poprípade iných výskumných šetrení.

### **VO1: Aký význam prisudzujú sociálni pracovníci vnímaniu etnickej príslušnosti klienta sociálnej práce?**

Na základe získaných dát je možno potvrdiť, že väčšina respondentov reflektuje potrebu uplatňovania kultúrne citlivej optiky pri práci s klientom sociálnej práce, teda optiky, ktorá vníma súvislosť problémov klienta s jeho príslušnosťou k celku, teda v prípade Rómov k rómskej komunite. Veľmi výstižne to svojím výrokom prezentoval respondent (R1) keď hovorí: „...viem, že sú iní... ak mi do kancelárie príde človek s postihnutím, tiež vidím rozdiel medzi ním a zdravým klientom... vidieť to a vidieť to v širších súvislostiach považujem za základ sociálnej práce.“ Podobný názor je patrný aj z vyjadrenia respondenta (R3): „.. ak chcem klientovi poskytnúť službu tzv. šitú na mieru... etnicita je súčasťou jeho existencie... sú špecifická komunita a to nie len odlišnou kultúrou, ale i postavením v spoločnosti...“ Duplicitné potvrdenie týchto názorových tendencií priniesli i odpovede na otázku o špecifickosti sociálnej práce s rómskymi klientami a príčinach tejto špecifickosti. Respondenti prezentovali názor, že sociálna práca s týmito klientami má svoje špecifiká, pričom väčšina respondentov túto špecifickosť spjovala práve s etnickou príslušnosťou týchto klientov. Špecifickosť v kontexte etnickej príslušnosti bola vysvetľovaná prostredníctvom odlišných kultúrnych vzorcov, noriem, hodnôt, výchovy a životného štýlu. Vysvetľovaná bola tiež cez špecifické sociálne postavenie, výskyt sociálnych javov, ktoré sa priamo danej komunity dotýkajú.

Domnievam sa, že názory respondentov korešpondujú s výsledkami mnohých výskumov, ktoré dokazujú špecifické postavenie Rómov nie len v Českej republike, ale i v iných krajinách. Okrem toho špecifickosť ich situácie potvrdzuje aj samotná organizácia politiky štátov, ktoré problematike rómskej menšiny venujú



zvýšenú pozornosť. V Českej republike môže ako príklad poslúžiť založenie Rady vlády pre záležitosti rómskej menšiny. Špecifické postavenie deklaruje i legislatívne ukotvenie problematiky, či už na vnútroštátnej či medzinárodnej úrovni. Ako kľúčový nástroj pre oblasť menšín možno uviesť Rámcovú dohodu o ochrane národnostných menšín z roku 1995. Pre úplnosť treba pripustiť, že sa vo výskumnom šetrení vyskytli aj odpovede zamietajúce vnímanie špecifickosti klienta cez jeho etnickú príslušnosť. V týchto prípadoch bola špecifickosť klienta spojovaná s jedinečnosťou jedinca ako individua. Dokladá to odpoveď respondenta (R5):, ... *každý prípad, každý klient je špecifický...nemyslím si, že to má nejakú súvislosť s etnickou príslušnosťou...*“

Domnievam sa, že prezentované zistenia naznačujúce vnímanie etnicity klienta z pohľadu sociálnych pracovníkov nie sú prekvapujúce, pretože vlastne korešpondujú s praktickou skutočnosťou, kde vznikajú rozličné programy sociálnej práce, ktoré sú vymedzené práve etnicitou svojich klientov. Podobne tak inštitúcie dotýkajúce sa, či náležiacie do sféry sociálnej práce často pristupujú k automatickej kategorizácii ľudí na základe určitých znakov. Tým samotná prax vedie sociálnych pracovníkov ku kategorizovaniu svojich klientov na základe rozličných kategórií, v tomto prípade na základe kultúrnej príslušnosti. Moravec (2006) tieto tendencie popisuje napr. aj vo vzťahu k požiadavkám kladených na sociálnych pracovníkov pracujúcich s Rómami (Moravec 2006, s. 11-69).

Podporu kultúrne citlivej sociálnej práce prezentujú i odmietavé postoje odborníkov k univerzálnemu zachádzaniu, kde je zo všetkými zachádzané akoby boli stejní. Tí odmietajú vyjadrenia niektorých pracovníkov pracujúcich s Rómami : *My nerobíme žiadne rozdiely, nerozlišujeme, s každým zaobchádzame stejne*. Tento prístup tzv. farboslepý (colour-blind approach) označujú za nebezpečný z dôvodu neakceptovania významného aspektu situácie klienta (Matochová 2001, s. 82-89).

V súvislosti s reflektovaním etnickej príslušnosti klienta sociálnej práce v tomto prípade klienta Róma, však treba pripustiť ešte ďalší významný aspekt a to nesúlad sebaidentifikácie klienta a kategorizovania klienta sociálnym pracovníkom na základe fyziognómie. Výskum zameraný na definovanie individuálnej identity v kontexte významu kolektívnej identity z roku 2009- 2010 potvrdil nefunkčnosť

takéhoto kategorizovania. Upozorňuje na fakt, že pridelená nálepka nemusí byť v súlade s sebaidentifikovaním klienta (Frybert, Pařízková 2014, s.87-100).

Väčšina respondentov prínos vnímania etnicity klienta sociálnej práce spojila s jeho informačným kreditom. **(R8)**: „*Dôležitou súčasťou práce s klientom je získavanie informácií..., že prináleží k danej komunite má tiež svoju výpovednú hodnotu.*“.Vo výpovediach respondentov je tiež vyzdvihovaní prínos reflektovania kultúrnej príslušnosti klienta v zmysle odkrytia širších okolností a súvislostí klientovej situácie. Potvrďuje to i respondent **(R7)** svojou odpoveďou:„... *môže to odkryť širšie súvislosti situácie klienta... príčiny jeho problémov.*“, **(R2)** k tomu dodáva: „*treba vnímať všetko čo by nám mohlo pomôcť čo najvernejšie poznať klientovu situáciu.*“. Podobný názor prezentoval i **(R3)**: „*Dotvára to obraz reality klienta.*“

Tento vklad potvrdzuje aj Navrátil (2003), keď vo svojom šiestom pilieri práce s rómskymi klientami hovorí, že sociálny pracovník by mal pozornosť venovať širším súvislostiam klientovej situácie (Navrátil 2003, s. 207-208).

Respondenti taktiež pripustili, že poznanie etnicity klienta v zmysle uvedomovania si jeho kultúrnych odlišností im je nápomocné aj v akejsi príprave na prácu s rómskym klientom, v zmysle predvídania možnosti výskytu určitých charakteristických rysov v chovaní, hodnotových a normových tendencií. Priamo to vystihol respondent **(R1)** keď povedal:„*...viem čomu sa mám vyvarovať, čo je pre nich typické, čo môžem očakávať...*“ , v podobnom duchu sa vyjadrili i ďalší respondenti **(R3)**: „*...že je niekto Róm Vám hodne napovie... sú tam určité kultúrne rysy, ktoré sú s príslušnosťou spojené, ktoré musíme do určitej miery rešpektovať.*“ a **(R4)**:„*Viem s kým jednám, čo môžem očakávať.*“

Podporu týchto názorov možno najst' aj u Navrátila (2003), ktorý vyslovuje potrebu, aby práca s príslušníkmi menšinových skupín bola postavená na odpovedajúcich základoch znalosti kultúrnych charakteristík. V tomto kontexte doporučuje pracovníkom položiť si pri práci s klientom otázku: *Má životná situácia rómskeho klienta nejaké ojedinelé, dôležité rysy, ktoré je treba vziať pri riešení problému v úvahu* (Navrátil 2003, s. 207-208)?

Okrem hľadania pozitívnych aspektov reflektovania etnicity klienta, bola v rozhovoroch hľadaná odpoveď na možné negatíva vnímania klienta cez optiku kultúrne citlivej sociálnej práce. Ako najčastejší negatívny dopad takéhoto prístupu figurovalo v odpovediach respondentov uplatnenie predsudkov, stereotypov až diskriminácie klienta. Vymenované negatíva potvrdzuje mimo iných aj respondent **(R5)**: *„Klienti sú priradení k skupine, a následne sú im pridelené znaky, ktoré táto skupina nesie. Individualita ide do úzadia. Je tu tiež vysoké riziko, že začneme o klientovi premýšľať ovplyvnení predsudkami, ktoré v našej spoločnosti pretrvávajú.“* Obdobné obavy sú prítomné aj vo výpovedi respondenta **(R10)**, ktorý v tomto kontexte vyslovuje obavu z možného *„... skreslenia ... klienta zaškatul’kujeme, priradíme určité vlastnosti, ktoré sú Rómom prisudzované ...zanedbáme jeho individuálne potreby.* Podobný názor vyjadril i respondent **(R4)**:*„...mohlo by to navádzať, že všetci príslušníci tejto etnickej skupiny...sú rovnakí a teda im budeme poskytovať rovnakú službu... na nič iné by sme nebrali ohľad... to by nebolo dobré.“*

V odpovediach niekoľkých respondentov je i prítomný náznak odmietajúceho chápania etnickej skupiny ako homogénneho zoskupenia, kde všetci členovia sú rovnakí, vykazujú rovnaké problémy a teda potrebujú rovnakú pomoc. V prípade respondenta **(R10)** je zrejmé odmietnutie vnímania etnicity klienta práve z dôvodu rôznorodosti rómskej komunity čo zachytáva jeho odpoveď na otázku o prínosoch reflektovania daného aspektu : *„Neviem v čom by mi to pri práci s nimi mohlo pomôcť. Možno keby mali všetci stejné problémy , tak by to mohlo byť prínosné. Vzhľadom k ich rôznorodosti si myslím, že je to zavádzajúce.“* V odpovediach respondentov je zdôraznená potreba rešpektovania individuálnych potrieb klienta. Pričom by sa malo podľa názorov respondentov jednať o súbežné reflektovanie individuálnych a etnických potrieb klienta. Z toho možno konštatovať, že pracovníci si uvedomujú, že sociálna práca s etnicki odlišnými klientami si vyžaduje kultúrne citlivý prístup, ale ten zároveň nevyklučuje prácu s klientom na idividuálnej úrovni, ale naopak ho vyžaduje. Tento aspekt dobre vystihuje výpoveď respondenta **(R7)** v ktorej zdôrazňuje: *„...ku klientovi pristupujeme ako ku jedinečnej osobe, ktorej súčasťou sú určité rysy vyplývajúce napr. z etnickej príslušnosti, pričom ich zastúpenie je tiež individuálne. Bolo by chybou vychádzať z predpokladu, že každý člen danej etnickej skupiny má rovnaké problémy a teda i rovnaké potreby. Etnicita ponúka určité aspekty*

*života, ktoré môžu u jednotlivých členov rozlične variovať úlohou je ich reflektovať možnosť ich existencie u daného klienta, nie ich automaticky klientovi prideliť...“*

Frýbert a Pařízková prezentujú i názor Moravca, ktorý hovorí: predstava stejných potrieb Rómov je síce mylná, ale zároveň k tomu dodáva, že kolektívnu identitu klienta nemusíme úplne vytesniť mimo rámec nášho uvažovania o konkrétnom prípade klienta. Je potrebné reflektovať, či farba pleti súvisí s riešením zákazky a zohľadniť či dané rómske špecifiká sú určujúce pre našu prácu a v akom smere (Frýbert, Pařízková 2014, s.87-100).

Navrátil (2003) k tomu ešte vyzdvihuje potrebu odkryť konfiguráciu faktorov sociálneho fungovania jednotlivého klienta. Pričom kladie dôraz na jedinečnosť klienta ako na účinnú obranu proti stereotypnému prístupu, vyznačujúceho sa stratou pozornosti na iné než očakávané okolnosti menšinového klienta (Navrátil 2003, s. 201- 202).

## **VO2: Aké determinanty a špecifiká reflektujú sociálni pracovníci v oblasti intervencie s rómskymi klientami?**

S ohľadom na stanovenú otázku bolo u respondentov zisťované uplatňovanie špecifických metód a techník práce u rómskych klientov. Zo získaných dát je zrejmé, že určujúcim aspektom úpravy metód a techník pri práci s klientom pracovníci zhodne označili individuálne okolnosti každého prípadu, teda ohľad na individuálne potreby klienta. Len malá časť respondentov priamo potvrdila, že vrámci práce s Rómami nahliada na etnicko- kultúrne odlišnosti tejto cieľovej skupiny a následne ich zohľadňuje v práci s klientom.

Opomínanie menšinovej reality pri uplatňovaní metodických postupov je pritom v rozpore s doporučeniami mnohých autorov. Navrátil( 2003) v tomto smere hovorí o nezbytnosti adaptovania tradičných metodických postupov smerom k rešpektovaniu menšinovej reality. Túto podmienku priradil k základným pilierom sociálnej práce s rómskymi klientami. Navrátil upozorňuje na podobné tendencie u Devorovej a Schlesingerovej, ktoré usilujú o adaptáciu a reformáciu tradičných postupov s ohľadom na špecifické skupiny (Navrátil 2003, s.206).

V súvislosti s touto otázkou by som chcela vyjadriť svoju domnienku, že vyjadrenia respondentov mohli byť ovplyvnené nesprávnym pochopením otázky. Náznak takéhoto pochopenia je prítomný napr. u respondenta **(R2)**: „ *Postupy nemením preto, že je klient Róm, alebo Neróm... mením ich v závislosti na situácii...*“ Je možné predpokladať, že formulácia otázky mohla byť vnímaná v zmysle inakosti prístupu ku klientovi v negatívnom zmysle. Je možné, že respondenti si spojili štandardný postup s tým správnym, a neštandardný za nesprávny, možno diskriminačný. Samozrejme, otázka nebola položená v tomto kontexte, ale v kontexte odkrytia špecifických techník. Ďalšou možnosťou je predpokladať, že respondenti do individuálnych okolností, ktoré označili ako základné východisko pre voľbu techniky práce s klientom, automaticky zaraďujú aj špecifické kultúrne podmienené potreby, len tento fakt nešpecifikovali priamo do súvislosti s Rómami. Dokladá to odpoveď respondenta **(R10)**: „... *na základe individuálnych potrieb klienta, neprihliadam na ich etnicku príslušnosť.... kľúčové sú individuálne okolnosti.*“

V otázkach monitorujúcich výskyt určitých špecifických aspektov pri práci s rómskymi klientami bola potvrdená prítomnosť rodinných príslušníkov pri jednaní s klientom. Výskyt tohoto špecifika potvrdili všetci respondenti. Respondent **(R1)** zdôraznil prepojenosť tohoto špecifika a samotného výsledku samotnej intervencie: „...*viem, že pri práci s Rómami musím počítať s tým, že sa skoro vždy bude jednať o prácu s celou rodinou. Je to také typické pre Rómov .... je normálne, že vám do kancelárie príde klient doprevádzaný členom rodiny... musím to rešpektovať... rozhodnutia sú ovplyňované rodinou.... ak chcem dosiahnuť nejakej zmeny u klienta, tak musím pracovať a pôsobiť na celú rodinu.*“. Podobný názor vyjadril i respondent **(R2)**: „ *prichádza väčšinou v doprovode ..stretávam sa s tým , že rodinní príslušníci majú veľký vplyv na klienta a jeho rozhodnutia.... niekdy je problém v tom, že väčšie slovo má doprovod než klient, s tým mám niekdy problém, pretože mi to bráni pôsobiť na klienta, ale viem o tom, že Rómovia to tak proste majú , je tam určitá hierarchia v rámci skupiny... vtedy vám neostáva nič iné , než získať si pre spoluprácu všetkých zúčastnených a pracovať s celou skupinou.*“ Je možné predpokladať, že daný jav súvisí s kolektívnou identitou Rómov. Ako už bolo v teoretickej časti naznačené Rómovia sa po stáročia pohybovali v skupine čo viedlo k vybudovaniu skupinového vedomia, ktoré sa prejavuje mimo iné aj absenciou intímnej sféry. Rómovia nemajú potrebu riešiť

svoje problémy súkromne, individuálne, ale v rámci a za účasti členov svojej rodiny. Taktiež je to možno považovať za dôkaz ich nesamostatnosti. Sami nikam nejdú, nič si sami nezorganizujú, nič si nedokážu riadiť. Samostatné rozhodovanie je považované za sebecké. Rozhodovanie je vždy spoločné a len spoločné je správne (Matochová, 2001, s. 82-89).

Ďalšou príčinou môže byť i strach podporený mnogogeneračnou skúsenosťou a osobnými zážitkami. Aj táto emócia je Rómami prežívaná skupinovo. Róm sa cíti v bezpečí len vo vlastnej skupine (Rous 2001, s. 40).

V niekoľkých prípadoch výpovede odrážajú aj hodnotiaci aspekt prítomnosti tohoto špecifika pri práci s klientom . U respondenta **(R3)** je príklon k pozitívnemu dopadu: „...*bežná prax... považujem to za veľký prínos... otvára nám to možnosť využiť pririešenie klientových problémov aj ďalšiu sieť pomoci , v podobe rodiny a jej členov.*“ Naopak negatívne dopady vyslovil respondent **(R2)**: „*rodinní príslušníci majú veľký vplyv na klienta a jeho rozhodnutia.... niekdy je problém v tom, že väčšie slovo má doprovod než klient, s tým mám niekdy problém, pretože mi to bráni pôsobiť na klienta...*“

V mapovaní ďalších aspektov spolupráce s danou cieľovou skupinou bola respondentom položená otázka zisťujúca spôsob uplatňovania prianí a požiadaviek. Respondenti označili rómskych klientov ako klientov, ktorí vedia, poznajú svoje práva a nárokuje si ich plnenie. Vo svojich výpovediach tiež zdôraznili, že k tomu často volia neadekvátne formy vymáhania. Potvrďuje to napr. respondent **(R6)**: „...*naplnenie prianí presadzujú dosť nevyberaným spôsobom.*“, **(R8)**: „*...vyhrážky, zastrasovanie , tieto metódy sú im nie cudzie.*“, **(R2)**: „ *v tomto problém nemajú... majú docela prehľad o svojich právach a nárokuju si ich plnenie... dokonca sa stáva, že si nárokuje viac , než im prináleží.... myslím tým nad rámec zákonnom stanovených pravidiel... toto veľmi ťažko prímajú.... často to vyústí do výbušných reakcií.*“ Tento jav v prejave Rómov je taktiež možno spojiť s ich impulzivitou, ktorá sa prejavuje rýchlymi, nekontrolovateľnými reakciami, ktoré sú pre majoritu nepochopiteľné. Tiež môže byť odrazom prítomej predstavy Róma pretrvávajúcej z čias socializmu, o väčších povinnostiach štátu voči nemu.

V kontexte odkrývania špecifických okolností jednaní s rómskymi klientami bola mapovaná i miera kooperácie týchto klientov v rámci sociálnej práce. Na základe skúseností boli daní klienti označení za pasívnych a nespolupracujúcich. Potiaže v tomto smere potvrdujú i ďalší autori napr. Pellarová (2006), keď hovorí: klient chce spolupracovať, javí sa, že má motiváciu, ale ihneď ako od neho odídete na dohodnuté zabúda. Ak chcete, aby splácal svoje dlhy musíte byť u neho prítomní, v dňoch keď sa vyplácajú dávky, alebo mzdy (Pellarová 2006, s.17 ).

V podstate tomu napovedá aj ich kultúrne podmienené vnímanie času. Ich život sa riadi len tým čo je dnes a teraz, zatiaľ čo neexistuje. Zajtra je pre nich niečo vzdialené a mlhavé. Problém Rómov vždy znel :„ ako dnes prežiť.“ Z toho je možné predpokladať vyskytujúcu sa neschopnosť Rómov vnímať a myslieť na budúcnosť. Iné je tiež nahliadanie na nervozitu a hnev. Ten kto má „ nervy“ je ospravedlnený za svoje správanie, akoby bol v tú chvíľu skoro nesvojprávny (Matochová 2001, s. 43).

Tieto tendencie Rómov možno vysvetliť na podklade psychosociálnych odlišností v zmysle autoregulácie, kde prevládajú emócie nad vôľou. Vôľa a sebaovládanie sú málo rozvinuté. Taktiež odlišný prístup k úlohám, nízka výkonová motivácia, nízka trpezlivosť a svedomitosť (Špirudová, Ivanová, Halmo 2004, s. 60).

Respondenti potvrdili častý výskyt konfliktných situácií ako ďalšej okolnosti vyskytujúcej sa pri práci s rómskymi klientami, pričom príčina konfliktov bola pripísaná nedorozumeniam. Tie je možné pripísať nesúladu jazyka na strane klienta a pracovníka, o ktorom bude bližšie pojednávať časť diskusie zameraná na odlišnosti komunikačného štýlu Rómov. Takéto vysvetlenie prispustil i respondent **(R3)**:„ *Možno je to práve problém v tej komunikácii. .. jednoducho sa nepochopíme...*“ Ďalším faktorom bola označená výbušnosť, dokladá to niekoľko výpovedí.. Respondet **(R10)**:... *zohráva úlohu ich výbušnosť...*„**(R4)**: „ *...stačí len málo a lietajú nadávky, urážky , vyhrážky... možno to bude ich temperament...*“ Respondent **(R7)** ako príčinu označil : „ *Odlíšne predstavy o priebehu a podobe našej spolupráce... klienti by najradšej všetku prácu nechali na nás...*“

Tieto odlišné predstavy o priebehu služby možno vysvetliť asymetriou situácie (úradník /potrebný), ale tiež odlišnou predstavou o tom, kto poprípade čo vo veci v skutočnosti rozhoduje. Je možné sa domnievať, že klient predpokladá u pracovníka väčšie kompetencie, že o veci nie je rozhodované na základe skutočností a zákona, ale podľa stávajúcej situácie. Pri spolupráci s klientom odlišnej kultúrnej či inej príslušnosti (u Rómov obzvlášť) treba vždy vnímať zvýšený potenciál konfliktu v zmysle kontaminácie situácie etnickými stereotypmi („*my o nich a čo asi oni o nás*“). Priručka efektívnej komunikácie vysvetľuje vplyv potencionálne konfliktných okolností na modelovom príklade: Úradník sprostredkúva formálne požiadavky v súlade so zákonom. Do komunikácie vstupuje jazyková bariéra, takže Róm formulovaným požiadavkám moc nerozumie. A to čo pochopil, nesplňuje jeho očakávania o povinnosti štátu voči nemu. V čom je problém hovorí si a hľadá odpoveď v stávajúcej situácii a úradníkovom výraze. Nachádza odmeranosť( z pohľadu úradníka neutralitu), ktorú číta ako prejav etnickej predpojatosti pracovníka. A nasleduje reakcia, podľa úradníka akcia (Člověk v tísni 2016).

Popísané okolnosti sú zachytené aj v odpovedi respondenta **(R2)**, keď hovorí: „... *všetko berú moc osobne... ak im niečo odmietnete... je to preto, že sú Rómovia... ak po nich niečo chceme tak je to preto že sú Rómovia...*

S ohľadom na vyššie popísané javy sprevádzajúce prácu s rómskymi klientami nie je prekvapujúce, že respondenti zhodnotili úspešnosť sociálnej práce u týchto klientov ako nízku. Okrem vyššie uvádzaných okolností, ktoré sú pre výsledky intervencie v rozličnej miere determinujúce je možno aj ďalšie okolnosti, ktorých uplatnenie je možno predpokladať. Jednak sociálna práca s Rómami je natoľko špecifická, že nie každý pracovník sa dokáže s týmito odlišnosťami, špecifickými potrebami klientov popasovať. Napokon potvrdili to i respondenti tohoto výskumu, keď sa objavili odpovede v zmysle: „...*neviem to zvládnuť na profesionálnej úrovni...* **(R7)** :*robí mi problém...a pod.*“ Čo je možno považovať za určitý náznak nepripravenosti pracovať s danou cieľovou skupinou, možnosť absencie určitých kompetencií. Na strane Rómov zasa prácu komplikujúca nespôlupráca, neaktivita, nazáujem, malá motivácia. K tomu ešte situáciu komplikujúce okolnosti sociálneho postavenia Rómov v spoločnosti, spojené s ich marginalizovaným postavením



na všetkých frontách, sú faktormi výrazne determinujúcimi výsledky spolupráce. Kľúčovými problémami rómskeho etnika respondenti označili nízku kvalifikáciu a nezamestnanosť.

Tento názor prezentujú aj mnohí odborníci (Navrátil 2003, Hirt 2006, Jakoubek 2006), ktorý tieto oblasti považujú za kľúčovú rolu zohrávajúce v kontexte sociálneho vylúčenia Rómov.

V podstate tento výber korešponduje i s tematickými opatreniami dokumentu Doporučení Rady EÚ o účinných opatreniach pre integráciu Rómov, čo taktiež dokazuje správnu orientáciu pracovníkov v oblasti poznania tzv. rómskeho problému (MPSV 2015b).

Zaujímavým zistením je, že väčšina respondentov nedokázala odpovedať na otázku zisťujúcu pozitívne, v práci s nimi oceniteľné vlastnosti Rómov. Len traja respondenti takto označili solidaritu a súdržnosť rómskej komunity. Domnievam sa, že daný výsledok by mohol naznačovať prítomnosť etnocentrizmu sociálnych pracovníkov a absenciu kľúčového bezpredsudkového vnímania menšiny, na ktoré upozorňuje i Navrátil (2003, s. 200).

V snahe odkryť prípadné špecifiká prístupu sociálnych pracovníkov v súvislosti so spoluprácou s danou cieľovou skupinou, boli zisťované spôsoby jednania, ktoré sa respondentom osvedčili. Zo zistení respondentov vyplynulo, že jednanie s klientom rómskej príslušnosti musí byť postavené na základoch dôvery, získaní si klienta, potvrdzuje to výpoveď respondenta **(R3)**: „...*musíte si ich získať... ak nezískate ich dôveru, tak nemáte šancu s nimi akýmkoľvek spôsobom pracovať...*“, efektívnu komunikáciu vyzdvihol respondent **(R10)**: „*Základ každej spolupráce s klientom je funkčná komunikácia. Výmena informácií je nevyhnutnou súčasťou sociálnej práce.*“ Respondent **(R9)** zdôraznil reflektovanie požiadaviek vyplývajúcich s kultúrnej odlišnosti klienta: „*Byť hodne tolerantní, rešpektovať odlišnosti.*“ V tomto kontexte respondenti upozornili najmä na požiadavky tolerancie emocionálneho nastavenia rómskych klientov, vyznačujúce sa vysokou výbušnosťou. Dokazuje to prítomnosť vyjadrení typu: **(R5)** „... *hlavne zachovať chladnú hlavu... sú hodne*

*výbušní... alebo tiež (R7) „... zachovať klud... ich prejav je temperamentnejší než ten náš a rešpektovať to...*

Takto špecifikovaný spôsob jedania je zhodný aj s doporučeniami mnohých autorov (napr. Šišková 2001, Navrátil, 2003) presadzujúcich kultúrne citlivú podobu realizácie sociálnej práce.

V súlade s cieľom preskúmania výskytu determinantov a špecifik sociálnej práce s Rómami, bola respondentov položená aj otázka zisťujúca príjemnosť práce s danou skupinou klientov. Otázka bola inšpirovaná Navrátilom (2003) ktorý hovorí, že osobnosť je jedným z najdôležitejších nástrojov pracovníka. Rast jeho osobnosti predpokladá poznanie vlastného „ja“, jeho svetlých stránok (znášateľnosť, vnímateľnosť, pochopenie), ale i temných stránok (normatívne prístupy, predsudky). Sebereflexiu pracovníka považuje za tretí najvýznamnejší pilier sociálnej práce s menšinami. K určitej sebereflexii mala smerovať aj daná otázka (Navrátil 2003. s. 204).

Sociálni pracovníci pri otázke posúdenia príjemnosti, či nepríjemnosti práce s rómskymi klientami pripustili výskyt oboch alternatív, pričom vyjadrili dôležitý aspekt a tým je popretie spojitosti výskytu týchto pocitov v súvislosti s etnickou príslušnosťou klienta. Zdôrazňovali, že vždy sa vzťahujú k osobnosti každého jedinca, jeho chovania, prejavu a pod. Veľmi si cenním, že pracovníci nepodľahli obave z možného posúdenia ich odpovedí ako rasistických, ale vyjadrili sa otvorene a pripustili aj tieto okolnosti svojej práce.

### **VO3: Aké determinanty a špecifiká reflektujú sociálni pracovníci v oblasti komunikačného štýlu u rómskych klientov?**

Z výpovedí respondentov možno konštatovať, že špecifickým rysom komunikačného štýlu Rómov je detekcia nonverbálnej komunikácie. Veľmi výstižne to popisuje výpoveď respondenta (R8): „... sú mistri vo vnímaní neverbálnych prejavov... v tomto smere musíme byť ako pracovníci veľmi obozretní... odhalia každú nezrovnalosť a nemajú najmenší problém dať vám to najavo.“ Šišková (2001) dokonca označuje schopnosť využívať neverbálnu komunikáciu ako najvýznamnejšiu odlišnosť Rómov (Šišková, 2001, s. 148).

Pri otázke potiaží v rámci komunikácie respondenti označili za problematickú hlavne stránku emočnú. Ako problematická bola označená prehnaná emocionálna citlivosť, výbušnosť týchto klientov. Dokladá to i výpoveď respondenta **(R1)**: „...citlivo reagujú na to ako s nimi komunikujete.... ak sa im to nepozdáva, dajú vam to patrične najavo ... krik a urážky potom nastupujú veľmi rýchlo.“

Túto okolnosť možno vysvetliť kultúrnou podmienenosťou prejavu a vnímania emocií na ktoré upozorňuje i Šišková (2001). V spojitosti s tým dodáva: to čo typický Európan považuje za emotívne, to Róm považuje za neutrálne. Neutrálne chovanie s miernymi prejavmi emocií, ku ktorému je Európan vedený je naopak Rómami považované za chladné (Šišková 2001, s. 148).

Ďalší charakteristický rys komunikácie Rómov zachytáva odpoveď respondenta **(R7)**: „Komunikovať s Rómami nie je pre mňa zrovna jednoduchá záležitosť... často dochádza k napätej atmosfére, ktoré niekedy prepuknú do nadávok a urážok... klienti často zvyšujú hlas, reagujú neprimerane a to musím priznať, nie vždy zvládnem.“

Problematika hlasitosti prejavu rómskych klientov, bola často prítomná i v odpovediach ďalších respondentov. Respondent **(R2)** dokonca označil hlučnosť ako typický prejav Rómov a svoje tvrdenie dokreslil: „... o ich príchode viete, ešte pred tým než vstúpia do kancelárie...“, ďalší respondent **(R4)** Rómov označil : „najhlučnejšími klientami.“

Výpovede respondentov zachytávajú problematické okolnosti nie len v emočnej, ale i v obsahovej stránke komunikácie Rómov. Potvrdený bol častý výskyt nedorozumení v dôsledku nepochopenia vypovedaného na oboch stranách komunikačného kanála. Respondent **(R2)**: „... chudobnejšia slovná zásoba, slabé vyjadrovacie schopnosti... stáva sa, že sa v ich rozprávaní strácam...“, **(R2)**: „Väčšinou sa jedná o klientov s nízkym vzdelaním... prispôbujem komunikáciu... volím jednoduchšie vety, vyhýbam sa používaniu cudzích pojmov a hlavne sa opakovane utvrdzujem, že klient rozumie tomu čo mu hovorím.“

Modelová príručka pre pracovníkov úradu práce vidí príčinu týchto nedorozumení vo vzdialenosti administratívneho jazyka a jazyka v komunite. Podiel na tejto situácii môže vznikáť tiež na podklade odlišnej funkcie komunikácie. Prioritne zastáva funciu kontaktnú, konatívnu a expresnú a to na úkor funkcie informačnej. V praxi to znamená kladenie väčšieho dôrazu na vzťah k adresátovi, na ovplyvnenie jeho postoja. V obsahu je potom často vypovedané komu, čo a prečo urobil, ale chýbajú informácie kto, kedy a kde niečo urobil (Člověk v tísní 2016).

Vyššie popísané informácie do istej miery vysvetľujú aj zistenia prezentovaného prieskumného šetrenia, kde respondenti charakterizovali spôsob popisu situácie rómskeho klienta ako neúplný, skreslený, emotívny, opomínajúci prvky a vízie riešenia a presúvajúci zodpovednosť na druhú osobu.

Podobné charakteristiky je možno najst' aj v odbornej literatúre. Zveličovanie je označované ako jedna z typických charakteristik prejavu Rómov. Podobnú okolnosť naznačil i respondent (R1): „*Radi preháňajú a zveličujú, vo všetkom je veľa emocií... niekedy mám pocit, že mi rozprávajú nejaký príbeh a nie skutočnú situáciu....*“ V spojitosti s Rómami sa hovorí o tzv. komunitnej vízii reality, prostredníctvom nej možno vysvetliť skreslenie, tzv. polopравdy s ktorými sa pracovníci stretávajú (Pellarová 2006, s. 18).

Na podobnú okolnosť upozornil i respondent (R8): „*... uchylujú sa k určitému pretváraniu reality... výpovede sú neúplné, nejasné....*“ Odborníci tento jav vnímajú ako akúsi úpravu reality do prijateľnej podoby, ktorá neuližuje, ani nebolí. S týmto javom treba pri práci počítat', nemať zlosť na klienta. Pellarová(2006) k tomu hovorí: „*Klienti vás nechcú oklamať, klamú sami seba aby, nemuseli čeliť realite. Potrebujú sa cítiť bezpečne. Emotívna zložka bola popísaná v predchádzajúcej kapitole. Vo výpovediach respondentov je tiež zrejmy apel na potrebu preverovania informácií. Prítomný je u respondenta ( R5), keď hovorí: „ Ja si vždy preverujem získané informácie, pretože nie vždy odrážajú skutočnú realitu... mám skúsenosť , že podávajú skreslené informácie.“, respondent (R3) zasa potvrdzuje: „... po overení informácií zisťujem, že podávajú hodne skreslené informácie, neúplné.*

Na problém s používaním rómskeho jazyka upozornil len jeden respondent, čo zrejme súvisí s vytrácaním rómskeho jazyka ako každodenného nástroja komunikácie Rómov (Matochová 2001 , s.59).

## **Záver**

Základnou témou predkladanej diplomovej práce bola sociálna práca s rómskou menšinou. V kontexte s touto problematikou sa práca konkrétnejšie zameriavala na špecifiká a determinanty práce s touto cieľovou skupinou. Východiskom pre takúto orientáciu práce bolo využitie optiky ekosociálneho prístupu pri práci s klientami s kultúrne odlišného prostredia. Dané téma bolo zvolené s ohľadom na aktuálnosť tejto problematiky v súčasnej českej sociálnej práci.

Teoretická časť práce bola vystavaná tak, aby priniesla dostatočnú teoretickú oporu pre pochopenie problematiky sociálnej práce s rómskymi klientami, reflektujúcej širšie súvislosti životnej situácie klientov danej cieľovej skupiny. V prvých kapitolách textu bol predstavený terminologický výklad kľúčových pojmov. V ďalších kapitolách bol venovaný priestor témam, ktoré naznačujú atmosféru v akej prebieha sociálna práca v českom prostredí. Ďalej témam pojednávajúcim o rozličných aspektoch a kontextoch života rómskej komunity na našom území, na základe ktorých je možno doložiť opodstatnenosť vysokého záujmu o túto problematiku zo strany teoretikov ako i praktikov. Značný priestor bol venovaný popisu špecifik rómskeho etnika, teda kultúrnych odlišností, ktoré rozličnou mierou ovplyvňujú schopnosť klientov dosahovať plnenie požiadaviek prostredia v ktorom žijú a tým sa stávajú pôvodcom mnohých problémov. Nasledujúce kapitoly naviazali na predošlé a snažili sa konfrontovať popísané javy s možnosťami sociálnej práce.

Empirická časť práce bola nasmerovaná na preskúmanie sociálnej práce s rómskymi klientami so zameraním na odkrytie špecifik a determinatov tejto spolupráce. Dáta potrebné k dosiahnutiu tohoto cieľa boli získané kvalitatívnou metódou, za využitia štrukturovaného rozhovoru. Cieľovou výskumnou skupinou boli sociálni pracovníci Libereckého kraja, ktorých súčasťou klientely sú i rómski klienti.

Na základe získaných a vyhodnotených dát je možné vyvodiť záver, že sociálni pracovníci potvrdili výskyt špecifik a determinantov v rámci spolupráce s rómskymi klientami. Vzhľadom na okolnosť, že jednotlivé špecifiká môžu pôsobiť ako determinanty a naopak determinanty môžu vystupovať ako špecifiká, bolo zvolené ich spoločné vyhodnotenie, bez ohľadu na zaradenie do jednej či druhej kategórie. Zo zistení vyplynuli nasledujúce závery. Respondenti potvrdili špecifickosť rómskych klientov v zmysle ich kultúrnej príslušnosti a špecifického postavenia v spoločnosti. Významným špecifikom práce označili zvýšený zásah rodinných členov do jednania i rozhodovania klienta. Táto okolnosť môže byť súčasne vnímaná aj ako determinant, pretože prítomnosť rodinných príslušníkov môže ovplyvniť priebeh práce s klientom. Početné špecifiká, ale zároveň i determinanty odkryli v komunikačnom štýle. Tu upozornili hlavne na výrazné emočné podfarbenie, chudosť slovnej zásoby, výraznú citlivosť Rómov na neverbálne prejavy v komunikácii, uplatňovanie komunitnej vízie reality vo vypovedanom obsahu. Vo vzťahu k spolupráci s pracovníkom charakterizovali klientov ako nespolupracujúcich, nemotivovaných, pasívnych, vyznačujúcich sa len nízkym plnením stanovených cieľov. Ako špecifické podmienky jednania s rómskym klientom označili získanie dôvery, motiváciu, efektívnu komunikáciu a reflektovanie kultúrnych odlišností. Častý výskyt konfliktov označili ako ďalší špecifický rys rómskych klientov, vystupujúci aj ako výrazne determinujúci spoluprácu s klientami. Rozpolupne vyzneli názory respondentov na otázky potreby realizovania kultúrnej citlivej sociálnej práce, ktorú potvrdili, ale zároveň nepotvrdili potrebu úpravy techník a metód práce s rómskymi klientami.

Najväčším úskalím tvorby diplomovej práce bola realizácia prieskumného šetrenia. Ako problematické sa ukázalo získanie respondentov pre jeho realizáciu. K naplneniu požadujúcej kapacity museli byť do výskumu zaradení aj sprostredkovatelia respondentov, čo mohlo v určitej miere ovplyvniť výsledky.

Za prínos tejto práce pokladám, že poukazuje na sociálnu prácu ako na obor, ktorý disponuje množstvom metód a techník, prostredníctvom ktorých je možné nastaviť spoluprácu šitú na mieru pre rozličné skupiny klientov. Za prínosné taktiež považujem, že práca odкрýva úskalia, ktoré prácu s rómskymi klientami sprevádzajú. Domnievam sa, že práca by mohla byť odrazovým mostíkom pre ďalšie podrobnejšie

preskúmanie popísaných determinatov a špecifik práce s rómskymi klientami. A tým by mohla poslúžiť k skvalitneniu a sefektívnemu poskytovaniu služieb.

## Doporučenia pre prax

V nasledujúcom texte sa pokúsim navrhnúť opatrenia, ktoré by mohli byť nápomocné pri zvládaní práce s kultúrne odlišnými klientami, teda nápomocné v zmysle zvládania špecifik a determinantov sociálnej práce s touto cieľovou skupinou. Pokúsim sa, aby tieto návrhy boli účelné a zrealizovateľné . Pred samotným navrhovaním konkrétnych opatrení je nevyhnutné ujasniť si základné okolnosti: kto, čo, prečo a komu. Vysvetlím vo vzťahu k návrhom opatrení: „, kto“ zastáva subjekt, ktorý konkrétne opatrenie zrealizuje. „, Komu“ je objekt, na ktorý smerujú účinky daného opatrenia. „, Čo“ potom vyjadruje konkrétne opatrenie. Otázka „, prečo “ prezentuje argument, ktorým doložíme opodstatnenosť daného opatrenia.

Treba pripustiť, že problematika sociálnej práce s klientami s kultúrne odlišného prostredia zastrešuje množstvo aspektov a okolností ( do istej miery to potvrdilo aj prezentované výskumné šetrenie ), ktoré by si určite zaslúžili pozornosť. S ohľadom na rozsahové obmedzenie práce, boli opatrenia zvolené v kontexte jedného objektu a jedného subjektu. V tomto prípade sa bude jednať o návrhy doporučení pre vzdelávateľov v sociálnej práci. Objektom budú teda študenti sociálnej práce a subjektom vzdelávatelia.

S ohľadom nato by som navrhovala nasledujúce opatrenia: V prvom rade, by som vyzdvihla potrebu navýšenia teoretickej prípravy študentov sociálnej práce na prácu s cieľovou skupinou klientov s odlišného kultúrneho prostredia, v tomto prípade Rómov. Vzdelávacie programy by mali poskytovať budúcim praktikom sociálnej práce komplexný balík informácií zachytávajúci kultúrne, sociálne, psychologické, pedagogické, právne i zdravotné aspekty danej problematiky. Domnievam sa, že znalosť týchto okolností je kľúčovým predpokladom uskutočňovania kultúrne citlivej sociálnej práce. A samozrejme druhá stránka je ich aplikovanie v praxi. Z toho dôvodu je žiadúce podobné tendencie preniesť aj do praktickej

prípravy. Tu sa ponúka využiť priestor v rámci cvičení, supervízií práve pre účely nácviku prevádzania teórie do praxe. Mohlo by sa jednať o aplikovanie špecifických techník a metód práce s Rómami, užitočné by mohli byť sebereflexné cvičenia, antiopresívne tréningy, komunikačné cvičenia a pod. Prínosné by mohlo byť smerovanie odborných praxí študentov do inštitúcií zameriavajúcich sa na túto cieľovú skupinu, napríklad formou doporučení, uzatváraním rámcových zmlúv a atď. Čo by taktiež vytvorilo priestor pre overenie si získaných dovedností, overenie si efektívnosti zavedených metódik v reálnej praxi. Za zváženie by možno stálo, umožniť študentom voľbu alternatívy odborných praxí v podobe absolvovania kurzov, alebo výcvikov. V kontexte s touto cieľovou skupinou by sa mohlo jednať o kurzy zacielené na rómskych klientov. Domnievam sa, že tým sú otázky : kto , komu a čo zodpovedné. Ostáva teda zodpovedať prečo. Táto otázka sa v súčasnej dobe ukazuje ako kľúčová. Ukryva v sebe totiž argument na ktorom stojí jeho zrealizovateľnosť. Vyjadruje totiž opodstatnenosť daného kroku a teda aj opodstatnenosť vynaložených finančných prostriedkov. V tomto prípade sa domnievam je hľadanie docela jednoduché. Okolnosti existencie rómskej komunity v českej spoločnosti vykazujú množstvo problémov, dokonca je možné zaznamenávať ich nárast, čo jasne naznačuje zvyšujúci sa dopyt týchto skupín po sociálnych službách . V praxi to znamená a znamenáť bude vysoký podiel týchto občanov v klientele sociálnych služieb. Jedinou možnosťou ako tieto stúpajúce tendencie zastaviť je poskytovanie efektívnych služieb, teda služieb, ktoré budú reflektovať špecifické potreby tejto cieľovej skupiny.



## Použité zdroje

**BARTÁKOVÁ, Helena, 2005.** Príslušníci romských komunit na trhu práce v perspektivě marginalizace a sociální exkluze. In: ŠIMÍKOVÁ, I., VAŠÍČEK, I. Aj . *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace. 1.vyd.,* Brno: Barrister & Principal, s. 25- 66. ISBN 80-7364-009-0.

**ČLOVĚK V TÍSNI, 2016.** *Efektivní komunikace v multikulturním prostředí. Praktická příručka pro pracovníky úřadu práce.*[ online]. [ vid'. 19.3. 2016]. Dostupné : <https://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1364591535-Efektivn%C3%AD%20komunikace%20v%20interkulturn%C3%ADm%20prost%C5%99ed%C3%AD.pdf>.

**ČEKANOVÁ, Tatiana, KOCHOVÁ, Hedviga, 2011.** Rozvíjanie sociálnych kompetencií. In: VANČÍKOVÁ, Katarína, PÁNIK, Pavol a kol. *Metodika tvorby učebných zdrojov. Národný projekt. Vzdelávaním pedagogických zamestnancov k inklúzii marginalizovaných rómskych komunit.* Metodicko- pedagogické centrum.

**ČSÚ, 2011.** *Sčítání lidu, domů a bytů, Pramenné dílo 2011.*In: Český statistický úřad [online]. [vid'. 29. 5. 2016]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/scitani-lidu-domu-a-bytu-2011-pramenne-dilo-2011-op37nad790>.

**DEREVJANÍKOVÁ, Štefánia, 2009.** Dôsledky sociálnej núdze na rómsku komunitu žijúcu v Košiciach ( z pohľadu sociálneho pracovníka ÚPSVa R). In: Hejdiš, Milan, Kozoň, Antonín, eds..*Sociálna a ekonomická núdza- bezpečnosť jedinca a spoločnosti. Zborník príspevkov. 1. Česko- Slovenská vedecká konferencia..* Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 268- 275. ISBN 978- 80- 89271- 63- 4.

**ESFCR, 2015.** *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR.* [online]. [vid'. 18.3. 2016] . Dostupné z: <https://www.Esfc.cz/07-13/oplzz/analyza-socialne-vyloucenych-lokalit-v-cr-1>.

**FRÝBERT, Jiří, PAŘÍZKOVÁ, Alena, 2014.** Pracujeme s Romy? Průzkum etnicity a národnosti klientů a klientek terénního programu. In: *Sociální péče/ Sociálna práca . Sociální práce a chudoba rodin s dětmi, roč. 14, č. 2, s. 87- 104.* ISSN 1213-6204.

**GABAL, Ivan, VÍŠEK, Petr, 2010.** *Východiska strategie boje proti sociálnímu vyloučení. Východiska pro formulaci a implementaci politiky začleňování obyvatel vyloučených lokalit do české společnosti a její sociální a ekonomické struktury.* Praha: Socioklub.

**HENDL, Jan, 2005.** *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace.*1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80- 7367- 040-2.

**HIRT, Tomáš, JAKOUBEK, Marek, 2005.** *Soudobé spory o multikulturalizmus a politiku identit . Antropologická perspektiva.* Plzeň: nakladatelství a vydavatelství Aleš Čeněk. ISBN 80-86473-83-X.

**HŮLOVÁ, Kateřina, STEINER, Jakub, 2006.** Romové na trhu práce. In: HIRT, Tomáš, JAKOUBEK, Marek, (eds.). *Romové v osídlech sociálního vyloučení.* Plzeň: Aleš Čadek, s. 91- 135. ISBN 80-86898-76-8.

**JAKOUBEK, Marek, 2004.** *Romové- konec (ne)jednoho mýtu.*1. vyd. Praha: Socioklub. ISBN 80-861140-21-0.

**JAKOUBEK, Marek, 2006.** *Romové v osídlech sociálního vyloučení.* Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 80-86898-76-8.

**JAKOUBEK, Marek, 2008.** Městští cikáni a kultura chudoby. In: JAKOUBEK, Marek, BUDILOVÁ, Lenka (eds. ).*Romové a Cikáni. Neznámí a známí. Interdisciplinární pohled.* 1. vyd. Voznice: LEDA, s. 52- 63. ISBN 978- 80- 7335- 119-9.

**JAKOUBEK, Marek, BUDILOVÁ, Lenka (eds. ), 2009.** *Cikánske skupiny a jejich sociální organizace.* 1. vyd. Brno: Centrum prostudium demokracie a kultury. ISBN 978-80-7325-178-9.

**KUDRY, Jan, 2010 .** Lichva jako etický problém v sociálně vyloučených lokalitách. In : MÁTEL, Andrej, SCHAVEL, Milan, MÜHLPACHER, Pavel (eds.), 2010. *Aplikovaná etika v sociálnej práci a v ďalších pomáhajúcich profesiách.. Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie.* Bratislava:Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s.195- 204. ISBN 978-80-89271- 89-4.

**LEVICKÁ, Jana, LEVICKÁ, Katarína, 2012.** Ekosociálny prístup. In : LEVICKÁ, Jana a kol. *Ekosociálne prístupy v sociálnej práci.* Trnava: Oliva, s. 9- 29. ISBN 978-80-89332-14-4.

**LIBERECKÝ KRAJ, 2015.** Zpráva o stavu romské menšiny Libereckého kraje. In: *Odbor sociálních věcí.* [online].[vid'. 4.6.2016]. Dostupné z: <http://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/page322/romove>.

**LUŽICA, René, 2009.** Rómska národnosť- nenaplnená idea. In: Hejdiš, Milan, Kozoň, Antonín, eds.*Sociálna a ekonomická núdza- bezpečnosť jedinca a spoločnosti. Zborník príspevkov. 1. Česko- Slovenská vedecká konferencia.* Bratislava :Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 261- 267. ISBN 978- 80- 89271- 63- 4.

**MATULAY, Stanislav, 2009.** Chudoba Rómov ako sociálny a spoločenský problém Slovenska. In: HEJDIŠ, Milan, KOZON, Antonín, (eds.), 2009. *Sociálna a ekonomická núdza- bezpečnosť jedinca a spoločnosti. Zborník príspevkov.* Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, s. 276- 281. ISBN 978- 80- 89271- 63-4.

**MARÁDOVÁ, Eva, 2006.** *Multikulturní porozumění.* PRAHA: Vzdělávací institut ochrany dětí: ISBN 80-86991-82-2.

**MAREŠ, Petr, 2000.** Chudoba, marginalizace a sociální vyloučení. *Sociologický časopis.* Roč. 36, č. 3. 285- 297. ISSN 0038-0288.

**MATOCHOVÁ, Alžběta, 2001.** Komunitní práce a vzdělávání romských asistentů. In: Sborník :*Práce s romskou mládeží.* Praha: Salesiánská provincie

**MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2001.** *Základy sociální práce,* 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

**MIOVSKÝ, Michal, 2006.** *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-217- 1262- 4.

**MORAVEC, Štěpán, 2006.** Nástin problému sociálního vyloučení romských populací. In: HIRT, Tomáš, JAKOUBEK, Marek(eds). *Romové v osídlech sociálního vyloučení.* Plzeň: vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. 11-69. ISBN 80-86898-76-8.

**MPSV, 2015(a).** *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015- 2020.* In: Sociální začleňování.[online].[vid'.14.1.2016]. Dostupné:[http://www.mpsv.cz/files/clanky/22514/Koncepce\\_soc\\_bydleni\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/22514/Koncepce_soc_bydleni_2015.pdf).

**MPSV, 2015(b).** *Zpráva o plnění strategie sociálního začleňování 2014- 2020.*[online]. [vid'.14.1.2016]. Dostupné: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/22582/Zprava\\_plneni\\_2014.pdf.t](http://www.mpsv.cz/files/clanky/22582/Zprava_plneni_2014.pdf.t).

**NAVRÁTIL, Pavel a kol., 2003.** *Romové v české společnosti.*1.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-741-8.

**NĚMEC, Jiří., 2002 (ed.)** *Kapitoly ze sociální pedagogiky a pedagogiky volného času.* Brno: Paido. ISBN 80-7315-012-3.

**OLÁH, Michal a kol., 2012.** *Metódy sociálnej práce v praxi.* 1.vyd., Bratislava: VŠZa SP sv. Alžbety. ISBN 978-80-8132-039- 2.

**PELLAROVÁ, Iva, 2006.** *Romský svět. Kapitoly z historie, života, a jazyka Romů pro sociální pracovníky a pedagogy.* Plzeň.

**PETRUSEK, Miloslav a kol., 1996.** *Velký sociologický slovník.* Praha: Karolinum. ISBN 80-7184- 311-3.

**POGÁNY, István, 2008.** Přijímání ustavující se národní identity: Romové střední a východní Evropy. In: JAKOUBEK, Marek, 2008. *Cikáni a etnicita.* Praha: Triton, s.165- 186. ISBN 978-80-7378-105-5.

**POSPÍŠILOVÁ, Milena, 2002.** Rómske děti v přípravném ročníku základní školy-  
evaluace. In: *Sociální práce/ Sociálna práca*. Romové v české společnosti, roč. 2002,  
č. 2, s. 57- 72. ISSN 1213-6204 .

**ŘÍČAN, Pavel, 2000.** *S Romy žít budeme-jde o to jak. Současná situace, kořeny  
problémů, naděje společné budoucnosti*. 2. vyd., Praha: Portál. ISBN 80-7178-410-9.

**ROUS, Jiří, 2001.** Práce s romskou mládeží v církvi. In: *Sborník: Práce s romskou  
mládeží*. Praha: Salesiánská provincie

**SAMKOVÁ, Klára, 2011.** *Rómska otázka. Psychologické důvody sociálního  
vyloučení Romů*. 1.vyd. Praha: Blinkr. ISBN 978-80-87579-03-9.

**SCHURINGA, Leida, 2007.** *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj.

**SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR, 2016.** Vztah české veřejnosti k národnostním  
skupinám žijícím v ČR. In: *Tiskové správy. Vztahy a životní postoje* [ online]. [vid'. 2.6.  
2016]. Dostupné z : <http://cvvm.soc.cas.cz/vztahy-a-zivotni-postoje/vztah-ceske-verejnosti-k-narodnostnim-skupinam-zijicim-v-cr-brezen-2016>.

**STEJSKALOVÁ, Michaela, 2012.** Vylučující povaha utváření české národní  
identity v súvislosti s rómským obyvatel'stvom. *Sociální studia*, roč. 9, č. 4, s.45-64.  
ISSN 1214-813X.

**TOMEŠ, Igor, 2011.** *Obory sociální politiky*. 1. vyd., Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-  
868-5.

**ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava, 2003.** Sociální práce s Romy prizmantem hodnot Romů.  
*Sociální práce/ Sociálna práca*, roč. 2003, č. 4, s. 105-117. ISSN 1213-6204 .

**ŠIMÍKOVÁ, I., VAŠEČKA, I. a kol., 2005.** *Mechanizmy sociálního vyčleňování  
romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. 1.vyd., Brno:Barriter &  
Principal. ISBN 80-7364-009-0.

**ŠIMÍKOVÁ, Ivana, 2003.** Romové jako sociálně vyloučená skupina. In: NAVRÁTIL,  
Pavel a kol. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití  
vyhlídky*. 1. vyd., Praha: Portál, 56- 78. ISBN 80-7178-741-8.

**ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2001.** *Menšiny a migranti v České republice. My a oni  
v multikulturní společnosti 21.století*. Praha: Portál. ISBN 80- 7178- 648- 9.

**ŠPIRUDOVÁ, Lenka, IVANOVÁ, Kateřina, HALMO, Renata a kol. , 2004.**  
*Transkulturní péče v praxi.. Jak překonávat komunikační a kulturní bariéry při péči  
o pacienty odlišných etnik a kultur. Uživatelský manuál pro lůžková zdravotnická  
zařízení v ČR výstup dvouleté práce na projektu „Překonávání komunikačních  
a kulturních bariér při péči o pacienty odlišných etnik a kultur“ pro MZ ČR) Olomouc.*

**VLÁDA ČR, 2015.** Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2014. In: *Záležitosti romské komunity*. [online] .[ vid'. 2.6.2016]. Dostupne z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitost-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2014-136688/>.

**VLACHOVIČOVÁ- MIHALOVÁ, Agáta, CSÁMPAI, Otto, 2010.** Rizikové dôsledky súčasných koncepcií a prístupov k riešeniu rómskej problematiky. In :SMUTEK, Martin, W: SEIBEL, Friedrich, TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana( eds.). *Sborník z konferencie VII. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 1. až 2. října 2010.* Katedra sociální práce a sociální politiky Pedagogická fakulta Univerzita Hradec Králové : Gaudeamus, s. 526- 531. ISBN 978-80-7435-086-3.

**ZÁKON č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů.** In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, část 104, s. 6461-6463.

## Prílohy

### Príloha 1- Otázky rozhovoru

- 1: Aký je váš vek?
- 2: Aké je vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?
- 3: Ako dlho pracujete ako sociálny pracovník?
- 4: V rámci výkonu svojho povolania prichádzate do kontaktu s Rómami? Patria k vašim klientom?
- 5: Považujete za potrebné vnímať etnickú príslušnosť klienta sociálnej práce?
- 6: V čom vám môže byť poznanie etnickej príslušnosti klienta prínosné?
- 7: V čom naopak môže byť nebezpečné?
- 8: Vnímate ako sociálny pracovník, že práca s klientami z tohoto etnika vykazuje nejaké špecifiká?
- 9: Z čoho podľa vás vyplýva táto špecifickosť?
- 10: Vyžaduje si spolupráca s takýmto klientom vybočenie zo štandardných, Vami zaužívaných postupov, metód?
- 11: Stáva sa Vám, že do práce s klientom zasahuje rodina, rodinní príslušníci?
- 12: Vnímate nejaké odlišnosti v rámci komunikácie?
- 13: Stáva sa, že máte v komunikácii s týmito klientami potiaže?
- 14: Ako rómsky klient popisuje svoju situáciu?
- 15: Ako rómsky klient uplatňuje svoje požiadavky a prania?
- 16: Akú máte skúsenosť s dodržiavaním dohodnutých postupov?
- 17: Je určitý typ jednania, ktorý sa Vám pri jednaní s rómskymi klientami osvedčil?
- 18: Vyskytujú sa v rámci spolupráce s rómskymi klientami konflikty?
- 19: Aká je príčina týchto konfliktov?
- 20: Ako by ste zhodnotila výsledky spolupráce s týmito klientami?
- 21: Aká okolnosť, jav, vlastnosť má podľa vášho mienenia najväčší negatívny vplyv na úspešnosť vašej spolupráce?
- 22: A naopak viete zo svojej skúsenosti o nejakých prednostiach Rómov, ktoré pri práci s nimi oceňujete?
- 23: Čo považuje za najzásadnejšie problémy rómskeho etnika?
- 24: Je vám príjemná práca s týmito klientami?