

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
FILOZOFICKÁ FAKULTA

PROCES POSUZOVÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ POTŘEB ROMSKÝCH KLIENTŮ  
V SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽBÁCH  
Bakalářská práce

Olomouc 2024

Jan Svátek

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE**

**PROCES POSUZOVÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ POTŘEB ROMSKÝCH KLIENTŮ  
V SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽBÁCH**

**Bakalářská práce**

**Studijní program: Kulturní antropologie**

**Autor:** Jan Svátek

**Vedoucí práce:** Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.

Olomouc 2024



Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou prací na téma „*Proces posuzování a vyjednávání potřeb romských klientů v sociálně aktivizačních službách očima*“ vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

V Olomouci dne. ....

Podpis .....

**Anotace:**

Tato bakalářská má za cíl popsat a analyzovat pomocí kvalitativních výzkumných metod posuzování, vyjednávání a následné plnění potřeb v sociálně aktivizačních službách (SAS) neziskové organizace zaměřující se na romskou populaci. Tato práce je zaměřená na dvě lokality v České republice – první lokalitou je krajské město a druhou město okresní. Bodem zájmu je především konceptualizace vlastní práce a perspektivy pracovníků SAS doplněné o pohled uživatele/klienta na poskytované služby. Z výzkumu vyplynulo, že SAS je považována za užitečnou službou, která ovšem nenaplnuje svůj plný potenciál. Nejasná rozdělení rolí a pravidla kooperace způsobují konflikty či nesoulad mezi jednotlivými aktéry zapojenými do řešení situace klienta. Fragmentace sociálních služeb znemožňuje jejich efektivní poskytování a diskriminace Romů klientům sociální mobilitu ještě ztěžuje, výsledkem je nemožnost zkompetentnění velké části klientů.

**Klíčová slova:** Rom, sociální exkluze, sociální inkluze, diskriminace, rasismus, sociálně aktivizační služba, terénní sociální pracovník, kompetence

**Annotation:**

This bachelor's thesis aims to describe and analyze, using qualitative research methods, the assessment, negotiation, and subsequent fulfillment of needs in Social Activation Services (SAS) provided by a non-profit organization focusing on the Roma population. This work focuses on two locations in the Czech Republic – the first being a regional city and the second being a district town. The main focus is on the conceptualization of the work itself and the perspectives of SAS workers supplemented by the view of users/clients on the services provided. The research revealed that SAS is considered a useful service but does not fully realize its potential. Unclear role divisions and rules of cooperation cause conflicts or discrepancies among the various actors involved in resolving the client's situation. Fragmentation of social services prevents their effective provision, and discrimination against Roma clients further complicates social mobility, resulting in the inability to empower a large portion of clients.

**Keywords:** Roma, social exclusion, social inclusion, discrimination, racism, social activation service, field social worker, competence

## Obsah:

ÚVOD .....	7
CÍL VÝZKUMU.....	8
<b>1. TEORETICKÁ VÝCHODISKA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. SOCIÁLNÍ EXKLUZE V MODERNÍ SPOLEČNOSTI .....</b>	<b>10</b>
1.1.1. Sociální exkluze Romů v českém kontextu .....	14
1.1.2. Sociální exkluze Romů v diskurzu české sociální práce a politiky .....	16
<b>1.2. SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>21</b>
1.2.1. Terénní sociální pracovník.....	24
<b>1.3. POSUZOVÁNÍ A PLNĚNÍ POTŘEB V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....</b>	<b>27</b>
<b>2. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>30</b>
<b>2.1. METODOLOGIE .....</b>	<b>30</b>
2.1.1. Etika výzkumu.....	32
2.1.2. Výběr participantů .....	33
2.1.3. Profil lokalit a participantů.....	33
<b>2.2. VLASTNÍ VÝZKUM .....</b>	<b>35</b>
2.2.1. „Tady fakt musíte mít to srdce“ – Sebepojetí pracovníc	35
2.2.2. „Někdo je musí nakopnout“ – Cíl a forma práce očima pracovníc.....	39
2.2.3. „Hasíme požáry“: Limity a překážky sociálně aktivizačních služeb .....	43

2.2.4. „Pak na vás nekoukají jako na tu sociálku“ – Pohled pracovníků na klienty a na vzájemné vztahy .....	51
2.2.5. „Už si na to zvykli“ – Postoj pracovníků k Romům a etnickým nerovnostem .....	55
2.2.6. „Je to o lidech“ – Fungování SAS v systému státu a sociálních služeb očima pracovníků.....	60
2.2.7. „Mě zajímá, aby měly kde bydlet“ – Posuzování a plnění potřeb klientů .....	64
2.2.8. „Pořád bydlení“ – Pohled clientské rodiny na spolupráci s SAS RF .....	70
<b>2.3. REFLEXE A PERSPEKTIVY DALŠÍHO VÝZKUMU .....</b>	<b>75</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>79</b>



## Úvod

„Soudci normálnosti jsou přítomni všude. Jsme ve společnosti učitele-soudce, lékaře-soudce, pedagoga-soudce, sociálního pracovníka-soudce; na nich je založeno univerzální panství normativu; a každý jednotlivec, kdekoliv se nachází, podřizuje mu své tělo, svá gesta, své chování, své schopnosti, své úspěchy.“

-Michel Foucault

Romové se v České republice potýkají se závažnými problémy pramenícími především z asymetrického vztahu majority a romské menšiny, jejíž příslušníci často žijí na pokraji společnosti a ve vyloučených lokalitách. Skrze strukturální i individuální diskriminaci jsou jim v cestě k pozvednutí životní úrovně kladeny překážky a bariéry, které jsou pro mnohé příslušníky majority i sociálně vyloučené či znevýhodněné Romy neviditelné. Ve snaze o desegregaci a uvedení romské populace do rovného postavení k majoritě vzniklo v minulých dekádách poměrně velké množství neziskových organizací, které Romům nabízejí širokou škálu pomáhajících (nejen) sociálních služeb.

S jednou z těchto organizací, Roma Future (RF – smyšlené jméno), jsem navázal prostřednictvím Univerzity Palackého spolupráci a díky těmto dvěma institucím mohla bakalářská práce vzniknout. Z možnosti této spolupráce jsem byl nadšen, poněvadž mi byla problematika situace Romů v Česku vždy velmi blízká a považuji ji za velice důležité téma v současné české společnosti, která jako by je chtěla držet stále na okraji a mimo zrak majority. Hlášky, průpovídky a komentáře o „Cikánech“ slyším často a cítím, jak hluboko jsou škodlivé stereotypy o těchto lidech v naší společnosti zakořeněny. Proto když mi bylo nabídnuto o této problematice, byť jen o jejím malém úseku, udělat výzkum, neváhal jsem a nabídku přijmul. Na tomto projektu jsem měl původně pracovat s kolegou, který později od spolupráce odstoupil. Na

základě této skutečnosti jsem musel přehodnotit cíl výzkumu a dílčí otázky, které jsme vyjednávali společně s RF. Spolupráce byla také velice obtížná z důvodu velkých personálních změn, změn ve vedení SAS a z toho plynoucích komplikací znemožňujících extensivnější spolupráci.

Tato práce se zaměřuje na proces vyjednávání a vyhodnocování potřeb klientů v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS), které RF provozuje. Zaměřil jsem se na dvě konkrétní lokality, v nichž RF a jejich SAS působí. Těmi jsou Horní město a Dolní město. Jako metodologický postup jsem zvolil polostrukturované rozhovory s pracovníci SAS a neformální rozhovor s rodinou, která byla do této služby zapojena. Kvůli organizačním komplikacím, personální obměně a intimitě probíraného tématu se mi podařilo uskutečnit rozhovor pouze s jednou rodinou.

## **Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu je popsat sociální práci a proces plnění potřeb v SAS tak, jak ji vidí sami pracovníci. Hlavní výzkumná otázka zní následovně: (HVO) Jakým způsobem probíhá proces posuzování, vyjednávání (s klientem, s OSPODem či NRP) a následného plnění potřeb klienta z pohledu pracovníků? Tím že se výzkum zaměřuje na organizaci, která poskytuje služby (nejen) Romům, je třeba reflektovat, jak tato skutečnost může ovlivňovat praxi. První vedlejší výzkumná otázka se tím zabývá: (VVO1) Jak vnímají pracovníci své romské klienty a jak se tento postoj k nim promítá do způsobu, jakým je klientům služba poskytována a jak probíhá proces posuzování, vyjednávání a plnění potřeb? Rovněž je třeba si problematiku zasadit do širšího kontextu systému sociálních služeb. (VVO2) Jakým způsobem vstupuje OSPOD/NRP do vztahu klienta a pracovníka SAS a jak ovlivňují proces plnění potřeb klientů? Dalším dílčím cílem výzkumu je popsat úskalí a aspekty praxe, které

je dle pracovníků třeba zlepšit. (VVO3) Jak, pokud vůbec, vnímají soc. pracovníci limity praxe SAS a jejich příčiny? Ve výzkumu jsem skrze analýzu výpovědí participantů popsal proces posuzování, vyjednávání a plnění potřeb klientů a vztahy mezi aktéry zapojenými do plnění potřeb klienta, které tento proces ovlivňují.

# 1. Teoretická východiska

## 1.1. Sociální exkluze v moderní společnosti

O sociální exkluzi i inkluzi (sociálním vyloučení a začlenění) se můžeme dočíst i doslechnout na spoustě míst, v novinách, v politických debatách i na internetu. Je to pojem, který je často skloňovaný v mediálním, politickém a veřejném diskurzu obecně. Časté užívání tohoto konceptu různými politickými i nepolitickými aktéry ale způsobuje, že je těžké si pojem „sociální inkluze“ definovat (Lachoutová, 2023). Sociální exkluze bývá mnohdy používána jako synonymum pro chudobu, tento pohled ovšem ignoruje mnohočetnost příčin a aspektů sociální exkluze. Hilary Silver (1994) tvrdí, že sociální exkluze má mnoho faktorů, které mohou způsobovat chudobu. Chudoba sama o sobě ale nekonstituuje sociální exkluzi.

Silver (1994) tvrdí, že chudoba souvisí s jediným rozměrem: nedostatkem finančních nebo materiálních prostředků či nedostatkem příjmů. Sociální exkluze zahrnuje nedostatky v několika rozměrech, které jsou spojeny s „plným občanstvím,“ placenou prací a příjmy, vzděláním, bydlením, zdravotní péčí, právní pomocí a dostupností veřejných služeb (Silver, 1994, s. 545). Podle Stewarta Lansleyho (2006, s. 265) mají zvětšující se rozdíly ve společnosti negativní dopad na celou společnost, ne pouze výhradně na sociálně slabší skupiny. Pohled na sociální exkluzi pouze skrze prisma ekonomického kapitálu nás připravuje o podstatnou část reality. De Haan (1999) postuluje, že sociální exkluze probíhá na třech úrovních, 1. na ekonomické, 2. na politické a 3. na společenské úrovni. Mnohočetnost aspektů sociální exkluze vytváří „bludný kruh, ze kterého je pro osoby v podmínkách sociálního vyloučení obtížné se vymanit“ (GAC, 2015, s. 11).

Konvenční modely (Silver, 1994) pro odstranění sociální exkluze vychází ze dvou perspektiv. První model sociální integrace je na jednotlivce imponován zvenčí. Podle druhého modelu se integrace tvoří skrze dobrovolnou interakci aktérů. Silver (1994, s. 536-543) reflektuje obtížnost definice sociální exkluze napříč politickými a národními diskurzy a polysémickou povahu tohoto pojmu. V opozici ke konvenčním modelům (či pro jejich doplnění) předkládá tři paradigmatata, skrze která jsou sociální exkluze a její řešení konceptualizována: paradigma solidarity, specializace a monopolu.

Paradigma solidarity tvrdí, že k sociální exkluzi dochází rozpuštěním společenské solidarity. Společenská solidarita vychází z normativního společenského řádu a pojí jednotlivce se společností prostřednictvím institucí. Tento model vychází z francouzského republikánského smýšlení a jeho řešením sociální exkluze má být asimilace do majoritní společnosti, nebo v pozdějších postmodernistických interpretacích interkulturní integrace, které má být dosaženo skrze národní vědomí vtělované jednotlivcům výše zmíněnými institucemi.

Prisma specializace je výplodem anglo-amerického liberalismu. Podle něj jsou příčinou sociální exkluze, jež je definována jako zamezení jednotlivci v participaci na sociální výměně (Exchange), sociální diferenciaci, dělba práce a separaci sociálních sfér. Toto prisma je silně individualistické, ačkoli připouští roli struktur, jakými jsou například trh, asociace nebo vztah soupeřících jednotlivců. Sociální exkluze tedy pramení z nevhodného rozdělení sfér a dělby práce či zamezení volného pohybu a transakcí mezi jednotlivými sférami. Jedná se o systém, který klade důraz na nejvyšší možnou míru svobody jednotlivce, aby činil rozhodování o svém zapojení do jednotlivých sfér.

Třetím prismaem je prisma monopolu. Jedná se o pohled na sociální exkluzi vycházející z levicové politické ideologie a mj. z Maxe Webera, Karla Marxe a já bych do této kategorie zařadil i Michela Foucaulta (2000). Toto prisma vnímá sociální řád jako imponovaný skrze hierarchizované mocenské vztahy. Exkluze tedy vzniká na bázi třídního konfliktu, statutu a politické moci. Exkluze je vnímána jako žádaná těmi, kdo drží moc. Vyloučení jsou dominováni a marginalizováni. Exkluze je eliminována skrze rovné občanství a občanskou participaci i pro vyloučené. De Haan (1999) tvrdí, že tato typologie představuje pouze „ideální modely“ a většina společností inkorporuje směsici těchto modelů, odrážejíce různorodost debat a významů sociální exkluze.

Za použití koncepcí sociálního pole, habitu a forem kapitálu Pierra Bourdieu (Bourdieu, 2005; Růžička, 2011) můžeme analyzovat individuální i strukturální povahu sociální exkluze. Bourdieu považuje společnost za prostor, ve kterém jednotliví aktéři soupeří na symbolické či fyzické úrovni o výhodné pozice v sociálním prostoru. V tomto smyslu rozděluje Bourdieu společnosti na diferenciované, skládající se z dílčích sociálních polí, a nediferenciované společnosti, skládající se z jednoho dále nedělitelného prostoru. Moderní společnosti se vlivem dělby práce, byrokracie apod. řadí mezi diferenciované, skládající se mj. z byrokratického pole státní správy, uměleckého, mediálního, náboženského, politického a akademického pole. Ovšem sociální procesy a interakce se mohou dít i mimo vytyčená pole (Růžička & Vašát, 2011, s. 130). To, co určuje pozici aktéra v daném sociálním poli či prostoru, je kapitál a jeho různé formy. Kapitál je užíván k reprodukci a de/rekonstrukci sociálních polí. Mnohdy se setkáme s interpretací Bourdieuovy teorie kapitálu, která tvrdí, že existují jasně definované druhy kapitálu a těmi jsou: 1. ekonomický kapitál, 2. kulturní kapitál, 3. sociální kapitál (a 4. symbolický kapitál) (Bourdieu, 1986). Tato distinkce přestává

fungovat, když si uvedeme příklad boxera, jehož pozice v sociálním poli sportu je do jisté míry determinována fyziologií, můžeme hovořit o „tělesném“ kapitálu (Wacquant, 2004). Z tohoto důvodu je vhodnější kapitál vnímat jako mnohotvárný prostředek pro upevňování a změnu soc. pole a nerovnou distribuci moci, který nabývá určitého tvaru v konkrétním společenském a historickém kontextu (Růžička & Vašát, 2011, s. 130-131).

Habitus představuje sociální a kulturní podmínění, které formuje vnímání, chování a dispozice jednotlivců. Slouží jako brýle, skrze které jednotlivci interpretují svět a navigují společenským životem, hrající klíčovou roli v reprodukci a transformaci sociálních struktur a nerovností (Lizardo, 2004, s. 378). Bourdieův pohled je cenný v tom, že netvoří dichotomii mezi strukturou a individuálním jednáním, ale propojuje tyto dvě úrovně skrze pojem habitus. Ovšem Bourdieu tvrdí, že habitus je podvědomý a nereflektovaný jednotlivými aktéry.

Vůči tomu se staví Strauss a Quinn (in Levínská et al, 2017, s. 20) kriticky a tvrdí, že schémata (kulturní modely) jsou reflektována vědomě a zdůrazňují roli formálního vzdělání při jejich utváření (Bittnerová et al., 2011). Kulturní schémata si představme jako zavedené způsoby myšlení. Schémata jsou kognitivní vzorce myšlení, které se tvoří na základě zkušeností a dalších okolností, které pro nedefinovatelnost hranice mezi individuálními (soukromými) myšlenkami a myšlenkami kolektivními (sdílenými). To způsobuje podobné vzorce myšlení v určité populaci (Levínská et al., 2017, s. 19). Vnímejme tedy schémata jako ucelené celky, které fungují na pozadí konkrétních kognitivních činností, jako je například jednání. „Schematické celky mají určité stereotypní prvky, které očekáváme a které naše myšlení doplňuje tam, kde chybí vnější podnět“ (Levínská et al., 2017, s. 19). Definujme si tedy sociální exkluzi jako pozici v sociálním prostoru, přičemž aktéři, již se

v tomto prostoru nacházejí, jsou vlivem nerovné distribuce uznání a moci (obdržené ziskem formy/forem kapitálu) systematicky i individuálně vylučování z dílčích sociálních polí. K upevnění těchto pozic a vzájemných vztahů sociálně vyloučených a integrované „majority“ dochází skrze reprodukci habitů a schémat, která na základě předchozí zkušenosti tvoří širší obraz o realitě založený na stereotypch o sociálně vyloučených (sdílené a individuální myšlenky). Tuto realitu mohou internalizovat a reprodukovat i sami sociálně vyloučení

### **1.1.1. Sociální exkluze Romů v českém kontextu**

Rick Fawn (2001, s. 1193) píše, že Romové jsou populací, která se setkává s největším útlakem, rasismem a exkluzí v evropském post-komunistickém prostoru. Česko v tomto ohledu není výjimkou. Na území dnešního Česka se Romové setkávali s diskriminací od samého vstupu do něj (Nečas, 1999), příkladem může být zákon O potulných cikánech (zákon č.117/1927 Sb.), který za dob První republiky zamezoval volnému pohybu kočovných Romů. V post-komunistickém období můžeme jako jeden z nejprominentnějších příkladů diskriminace vůči Romům uvést případ D.H. a ostatní vs Česká republika (Ministerstvo spravedlnosti, 2024), který byl vyšetřován Evropským soudem pro lidská práva (dále ELSP). V roce 2007 vydal ELSP rozsudek velkého senátu ve věci D.H. a ostatní proti České republice, tento soud shledal Českou republiku vinnou z rasismu, jmenovitě z rasové segregace škol a znevýhodňování romských dětí. Česká republika porušovala podle ELSP článek 14 Úmluvy ve spojení s článkem 2 Protokolu č. 1. Romským dětem měl být upírán přístup k rovnému vzdělání na bázi jejich etnicity segregací škol, jež vznikala nadměrným diagnostikováním romských dětí lehkou mentální retardací a následným přesunem do speciálních škol. Romové se dnes stále stýkají se znevýhodňováním mj. v bydlení (Lachoutová, 2023), vzdělávání (Šotolová, 2013) a na trhu práce (Suchá, 2016).



Podle sčítání lidu v roce 2021 se k romské „národnosti“ hlásilo 21 691 obyvatel České republiky. To je proti „odborným“ odhadům méně než jedna desetina celkové romské populace (~250 000). Z toho je patrné, že se kolektivní či etnická identita Romů (myšleno kolektivní či etnická identita všech odlišných skupin Romů) na území České republiky v datech neprojevuje do takové míry, abychom spolehlivě mohli hovořit o „romské komunitě“. Problematické na způsobu získávání dat při sčítání lidu může být použití pojmu „národnost“ při popisování romské populace (Hirt & Jakoubek in Leontiyeva et al., 2006). Můžeme tedy romskou populaci nazvat pojmy, jako je často skloňovaná „národnostní menšina“, „etnická skupina“ či výše zmiňovaná „komunita“?

Hirt & Jakoubek (in Leontiyeva et al., 2006) tvrdí, že používání generalizujícího etnického názvosloví umožňuje esencializaci různorodých skupin lidí, které jsou, spíše než kulturní spřízněností, spojovány zvenčí na základě barvy pleti. Kritizují konceptualizaci státních institucí, které využívají pojmy jako je „etnikum“, „komunita“, „menšina“ či „integrace“ bez jasného teoretického vymezení s „předpokladem, že jim každý tak nějak rozumí.“ (Hirt & Jakoubek in Leontiyeva, 2006, s. 63). Tento pohled na Romy se projevuje i ve vztahu jednotlivých romských skupin a majority. Jakoubek (2005, s. 59) popisuje tento vztah následovně: „Romové z jednotlivých skupin (ať již vymezených subetnicitou či rituální nečistotou) chápou jako své partnery primárně příslušníky majoritní společnosti, nikoli Romy z ostatních skupin, a i přes očividné a pro majoritní společnost základní a určující odlišnosti romské populace, Romů a majoritní společnosti, odmítají příslušníci jednotlivých romských skupin být zahrnováni do jedné společné množiny.“ O Romech jako o etnické skupině tedy můžeme hovořit pouze skrze prisma majority, která Romy vnímá ve většině jako příslušníky jedné a té samé

skupiny a podle toho se k příslušníkům této imaginární politické či etnické „komunity“ chová. V předchozí kapitole jsem představil problematiku sociální exkluze a její aspekty. Romové jsou v českém prostředí vyloučeni z mnoha aspektů sociální výměny a sociálních procesů, které se odehrávají v jednotlivých soc. polích na úrovni jak strukturální (diskriminace na trhu bydlení, či ve školství), tak i na té individuální či kognitivní (neslušné a rasistické chování ze strany potenciálního pronajímatele či učitele). Jak je patrné, tyto dvě úrovně se vzájemně ovlivňují.

Jednou z možných příčin zdánlivé nemožnosti přiblížení Romů a majority může být prevalence schématu „Cikán“, které se vyvíjelo v reakci na realizaci pomoci Romským občanům. Schéma „Cikán“ ve zkratce označuje stereotypní přemýšlení o Romech, za nimiž se skrývá přesvědčení, že Romové nejsou rovni bílým a tento fakt je inherentní hodnota obsažena v „romství“ (Bittnerová et al., 2011, s. 104). Protipohybem snahy o pomoc byla „desegregační úzkost,“ která mařila snahy o narovnání postavení romských obyvatel České republiky (distanciace) (D).

### **1.1.2. Sociální exkluze Romů v diskurzu české sociální práce a politiky**

Nárok na sociální zabezpečení je uveden v Listině základních práv EU (FRA, 2009). Sociální služby mají občanům poskytovat prostředky a asistenci pro změnu své pozice v sociálním prostoru a pro zajištění soc. zabezpečení. Každá země v EU je tedy povinna poskytovat tyto služby svým občanům. Podle definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2014) je sociální práce „...profesí založenou na praxi a akademickou disciplínou, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitostem jsou klíčové pro sociální práci. Podporovaná teoriemi sociální práce, sociálních věd, humanitních věd a místními poznatky,

sociální práce zapojuje lidi a struktury k řešení životních výzev a zlepšení blahobytu.“<sup>1</sup>

V reakci na rozsudek ESLP ve věci D.H. a ostatní vs Česká republika byl českým parlamentem vydán zákon (č. 198/2009 Sb.) O rovném zacházení, o ochraně před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). Tyto zákony měly za cíl zabránit dalšímu diskriminování Romů ve vzdělání a ostatních sférách sociálního života. Účinnost těchto zákonů je přinejmenším pochybná, vezmeme-li si v potaz skutečnost, že stále dochází k implicitní a explicitní diskriminaci Romů mimo jiné na trhu s bydlením, trhu práce a ve vzdělání. Česká republika je od roku 2007 stále pod dohledem Evropské rady a podle dosavadních zjištění nedošlo k výraznému snížení počtu segregovaných škol.

Sociální integrace je uznávána v mainstreamovém diskurzu sociální práce jako hlavní a nejlepší cesta k překonávání problémů spojených se sociálním vyloučením, znevýhodňováním, xenofobií a rasismem, jež působí nerovnost ve společnosti (na ekonomické, sociokulturní a symbolické úrovni) (Misíková in Janoušková & Nedělníková, 2008). Mikkel Rytter (2019, s. 678-9) ovšem podotýká, že nekritické přijímání konceptu integrace může vést k „upevnění a rozšiřování asymetrických mocenských struktur, které měla popisovat, analyzovat a vysvětlovat.“ Podle Ryttera (2019) se integrace postupem času přeměnila z analytického etic pojmu užívaného především sociálními vědci v emic pojem (zne)užívaný politiky, médii a veřejností pro řešení nepříznivých životních podmínek specifických menšin. Integraci vnímá Foucault (2000) jako

---

<sup>1</sup> Orig. “Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledges, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.”

uvedení jednotlivce do systému mocenských struktur a kontroly. K tomu instituce používají dva mechanismy, disciplinaci a důvěru. Disciplinace se odkazuje na mechanismy a praktiky, skrze které jsou jednotlivci vystaveni formám moci, které regulují jejich chování, myšlenky a identity. Tvoří z jednotlivců poslušné subjekty v rámci sociálních struktur. Důvěru lze rovněž chápat jako komplexní a mnohostranný koncept, který se prolíná s dynamikou moci. Zatímco důvěra může zdánlivě podporovat spolupráci a sociální soudržnost, Foucault zdůrazňuje, že také působí v rámci systémů moci a kontroly. Instituce a autority často využívají důvěru jako prostředek vlády, využívají důvěru jednotlivců v ně je k ovlivňování a regulaci chování.

Představa o uniformitě romské populace na území Česka a Romů obecně a neschopnost jasně vymezit cílovou skupinu, na kterou je třeba úsilí směřovat, ovlivňuje strategie sociální politiky v kontextu „romské otázky“. Vágnost a nepřesnost užívaných pojmů a z nich plynoucích koncepcí a předpisů pak znemožňuje vést cílenou a smysluplnou politiku, která by měla reálný dopad na sociálně vyloučené (nejen) Romy. Důkazem toho je například Strategie romské integrace vydaná ÚVČR (2021-2030, i v dřívějších verzích), které Hirt a Jakoubek (in Leontiyeva et al., 2006) považují za neúčinné pro nejasné určení toho, kdo se má integrovat: Jsou to lidé z vyloučených lokalit, kde žijí ve většině Romové, nebo je to „národnostní menšina“ Romů jako celek, přičemž ne všichni, kdo by pod tuto definici spadali, potřebují asistenci? Tato nejasnost se poté projevuje na reálné činnosti orgánů jako jsou OSPOD a Agentura pro sociální začleňování Romů, jež neví, komu přesně má pomoc poskytovat. Díky anti-romskému sentimentu rozšiřujícímu se již od počátku 90. let (Fawn, 2001, s. 1198) a snižující se mainstreamové politické angažovanosti Romů (Sobotka, 2001; s. 3-5) bylo aktivní řešení obtížné situace Romů žijících v sociálním vyloučení politicky nepopulární. Tato otázka byla během období 90. let upozaděna a situace romské menšiny se zásadně

neposouvala. Důvodem pro nízkou politickou angažovaností může být fakt, že Romové státní instituce nevidí jako prostředek pro zlepšení své situace a nedostatečný kapitál pro aktivní zapojení do politiky, což vede k upevnění pozice majority v politickém soc. poli. „Argumenty o kulturní a rasové odlišnosti Romů, odpor vůči asimilaci a nedůvěra k institucím sloužily jako odrazový můstek pro eskalaci nenávisti a validaci práva majority na uplatňování své moci nedemokraticky.“<sup>2</sup> (Mosaliuc, 2004; s. 98)

Za realizací strategií ve formě konkrétních projektů či činnosti ve formě (nejen) sociální práce cílené na Romy stojí většinou neziskové organizace, které dostávají finanční podporu na regionální, státní či evropské úrovni většinou v podobě grantů na určité časové období. Příkladem takového lokálního „integračního“ programu může být Důstojné bydlení pro každého, s cílem pomoci romské menšině v Horním městě dosáhnout na standardní nájemní bydlení (Za projektem stála mimovládní organizace RF, která se podílí na tomto výzkumu, s finanční podporou Ministerstva pro místní rozvoj). SAS je registrovanou službou, což znamená, že dostává pravidelně určitou finanční částku na provoz služeb, to s sebou nese také větší množství byrokracie. Je patrné, že neefektivní státní politika vytvořila prostor pro vytvoření neziskových organizací, které se problematikou zapojení Romů do společnosti a jejich postavení v ní zabývají. Státní orgány mohou skrze finanční prostředky tyto organizace užívat jako prostředníky mezi státem a „romskou národnostní menšinou.“ Tento způsob fungování se jeví vcelku bezproblémově. Problém je ten, že státní instituce nevidí neziskové organizace jako rovnocenné partnery. Z tohoto důvodu se nedaří předávat užitečné

---

<sup>2</sup> Orig.: „Arguments about Roma's cultural and racial difference, resistance to assimilation, and distrust of institutions have served as springboards for the escalation of resentment and as validation of the majority's right to exert its powers undemocratically“

informace napříč jednotlivými institucemi zapojenými do řešení nepříznivé situace sociálně vyloučených Romů.

V článku Centra pro studium politiky Středoevropské univerzity (CEU, 2019) týkajícím se zjištění Monitorovací zprávy o implementaci národní strategie romské integrace v České republice (2017-19) (Evropská komise, 2020) se na téma implementace integračních a inkluzivních strategií vyjádřila Jelena Silajdžić, ředitelka organizace Slovo 21:

Bylo prokázáno, že zjištění občanské společnosti se významně liší od těch, které uvádí vláda a jednotlivá ministerstva, která nepovažují sektor nevládních organizací za kvalifikovaného, spolehlivého partnera pro implementaci stávající strategie nebo pro vytvoření nové strategie pro následující plánovací období. Tyto zprávy tvoří základ pro další advokátní aktivitu koalice přispívajících nevládních organizací týkající se tvorby veřejné politiky v oblasti integrace Romů.<sup>3</sup>

Mnohé vlády České republiky se opakovaně zavázaly k řešení romské nerovnosti s majoritou a k implementaci inkluzivní politiky v české společnosti, ale efektivní a cílená činnost na bázi zhotovené legislativy nepřišla, jak popisuje výše zmíněná monitorovací zpráva *Roma civil monitor* (RCM). K neměnící se situaci Romů v Česku se staví velice kriticky, například v oblasti bydlení se zpráva vyjadřuje následovně: „Prostorová a strukturální segregace na základě etnicity a sociálního statusu v oblasti bydlení se prohlubuje a neexistují žádná veřejně-politická opatření, která by na tento problém cílila. Majitelé ubytovacích kapacit se chovají diskriminačně vůči nízkopříjmovým nájemníkům a těm, kteří jsou závislí na sociálním systému.“

---

<sup>3</sup> Orig.: It has been demonstrated that the civil society findings differ, to a great degree, from those of the Government and its individual ministries, which do not consider the NGO sector to be a qualified, reliable partner for the implementation of the existing strategy or for the creation of the new strategy for the next planning period. These reports are forming a basis for further advocacy activity by the coalition of the contributing NGOs about public policy design in the area of Roma integration.”

Podobně se zpráva vyjadřuje i k oblastem zaměstnání nebo například vzdělání. Absence konkrétních řešení je dle Hirta a Jakoubka (in Leontiyeva et al., 2006) důsledkem vágní a nejasné terminologie při pokusech o řešení sociálního vyloučení Romů. Tato vágnost znemožňuje cílenou pomoc zaměřenou na potřebná pole pro efektivní práce. Neshody mezi státním a neziskovým sektorem znemožňují efektivní kooperaci.

## **1.2. Sociálně aktivizační služby**

Jedním z tří typů sociálních služeb poskytovaných v České republice je terénní sociální služba (často jsou používána také označení streetwork, terénní práce, terénní programy). Tento typ služeb spočívá v poskytování služby v klientovi přirozeném prostředí (zákon č. 108/2006 Sb., § 33). Streetwork definujeme podle Bednářové a Pelecha (2000, s. 7) jako „metod[u] terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci.“

Sociálně aktivizační služby spadají pod terénní i ambulantní klasifikaci, poněvadž klienti mohou docházet na pracoviště služby, většinou v určité hodiny a určitý den. Většina přímé práce s klientem ale probíhá v terénu, tedy tam, kde se klient běžně pohybuje (u klienta doma, na úradě, ve škole apod.). Terénní pracovníci jsou v přímém, dlouhodobém a pravidelném kontaktu s klienty. Tento typ práce má specifické nároky na dovednosti a vědomosti, které jsou pro její výkon potřebné. „Kritériem pro terénní sociální práci není pouze ona terénnost (práce v přirozeném prostředí klienta), ale také určitý druh vztahu ke klientovi – snažíme se motivovat člověka z určité cílové skupiny, aby se stal naším klientem a využíval naše nabízené služby.“ (Černá in Janoušková & Nedělníková, 2008, s. 11). V kontextu sociálních aktivizačních

služeb bych v citátu vyměnil slovo „využívat“ za slovo „participovat“ či „spolupracovat“. Vztah pracovníka a klienta je v tomto druhu služeb klíčový a specifický. Vyžaduje vyšší důvěru mezi oběma aktéry (pracovník SAS a klient), protože klient si pracovníka zve k sobě do jemu známého a intimního prostředí. Pro efektivní terénní sociální práci je vybudování si dobrého vztahu pracovníka s klientem naprosto stěžejní, protože probíraná témata mohou být pro některé citlivá a nemusí být pro ně příjemné je s někým rozebírat, obzvlášť když se jedná o někoho cizího a ještě (ve většině případů) z odlišného sociálního prostředí (Černá in Janoušková & Nedělníková, 2008, s. 13).

Terénní sociální práce má svá specifika, své výhody i nevýhody. Mezi její hlavní přednosti patří možnost práce uvnitř rodinného a komunitního prostředí (Gojová & Nedělníková in Janoušková & Nedělníková, 2008). Pracovníci se setkávají s každodenní realitou klientů v jejich prostředí, terénní práce jim tak umožňuje unikátní vhled do situace a následné vyjednávání procesu řešení problémů jednotlivce, rodiny či skupiny. „Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině.“ (Nedělníková, 2007, s. 9) Přičemž sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se zaměřují, jak z názvu vyplývá, na rodinné celky. Terénnost také umožňuje upravit formu a lokaci práce pro konkrétní potřeby klienta, praxe je v tomto typu služby proti ambulantní více dynamická a poskytuje pracovníkovi vyšší autonomii při jejím plánování. Proti ambulantnímu typu služby není klient pod takovým časovým i společenským tlakem, poněvadž za ním nejsou v řadě další se svými problémy. Práce většinou probíhá v neformálním kontextu, to může vést k většímu uvolnění a sdílnosti klienta. Terénní sociální služby jsou také méně finančně náročné, což je při její potenciální efektivitě při řešení specifických problémů a sociální exkluze tím



nedůležitějším faktorem, když vezmeme v potaz politickou a ekonomickou dimenzi problematiky sociální práce a její implementace. Další z mnohých pozitiv terénní sociální práce, které je vhodné zmínit v kontextu sociálně aktivizačních služeb, jsou: možnost prevence, zachycení problémů v dřívějším stádiu, kdy je snazší je řešit, přímá pomoc v krizi a mapování komunity ke snazšímu orientování pro pozdější práci v této komunitě (Černá in Janoušková & Nedělníková, 2008).

Terénní sociální práce má samozřejmě řadu svých vlastních úskalí a nedostatků, se kterými musí pracovníci počítat. Tato úskalí mohou zvyšovat prevalenci syndromu vyhoření v tomto typu sociální práce (Černá in Janoušková & Nedělníková, 2008, Söderfeldt, 1995). Mezi ně patří například obtížnost nastavování hranic profesionálního vztahu s klientem, nedostatečné oddělení soukromého a profesionálního života, nedostatek terénních pracovníků, složité pracovní podmínky (vyčerpání), špatná komunikace ze strany institucí (OSPOD, škola, další sociální služby, do kterých je klient zapojen apod.), neochota klienta ke spolupráci (absence výsledků) a nedostatek motivace pro práci v terénu (cynismus) (Černá in Janoušková & Nedělníková, 2008, s. 12; Maslach, 2003, s. 190). Další problematické faktory terénní sociální práce souvisí s rizikovostí práce v terénu, pracovník se může vystavovat nebezpečným prostředím, nemoci či kriminalitě (Černá in Janoušková & Nedělníková, 2008). Tato rizikovost se markantně zvýšila s pandemií COVID-19 (Martínez-López et al., 2021).

Cílová skupina sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou „ohrožené rodiny“. „Ohrožené rodiny jsou ty, v nichž rizikové faktory nejsou dostatečně vyvažovány působením protektivních faktorů nebo vlivem dalších zdrojů. Pak hrozí rozpad rodiny a/nebo závažná jiná újma někomu z rodiny.“ (Matoušek, 2013, s. 202) „Ohrožené rodiny“ se na rozdíl od „funkčních“

nedokáží vypořádat s negativními okolnostmi za použití vlastních zdrojů (kapitálu) či ochranných faktorů (sociální podpora). Cílem SAS je z ohrožených rodin vytvořit rodiny funkční, které na vnější nepříznivé podmínky dokáží reagovat za použití vlastních zdrojů a poskytovaných protektivních faktorů a předcházet újmě rodině a jejím členům. Tohoto žádaného stavu rodiny má pracovník s rodinou dosáhnout pomocí zkompetentnění rodičů a poskytováním dostupných prostředků pro vývoj a rozvoj dítěte.

### **1.2.1. Terénní sociální pracovník**

Život, práce a postoj (nejen) terénního sociálního pracovníka ke své profesi nejsou ovlivňovány pouze samotnou praxí a prostředím, ve kterém je tato praxe vykonávána. Ovlivňuje je také širší sociokulturní, politický a ekonomický kontext. V Česku se považuje pozice sociálního pracovníka za pozici s nízkou prestiží, tento sentiment zastávají i mnozí pracovníci samotní (Lindhardtová, 2016). Figuruje zde faktor genderu, podíl žen pracujících ve zdravotnictví, vzdělávání a sociálních službách je pětikrát vyšší než mužů (Evropský institut pro rovnost žen a mužů, 2019). Sociální práce je vnímána jako pečující profese a pečovatelská je v české společnosti brána jako femininní vlastnost. S tím se pojí fakt, že česká společnost stále vnímá roli pečovatelky o domácnost a rodinu jako primární roli ženy (Spurný, 2020). Nízká prestiž povolání má efekt na platové ohodnocení sociálních pracovníků a vice versa.

Pro ekonomický kontext je klíčový kromě širšího financování služeb jako takových i samotný plat pracovníka. Náročnost práce, rizika a požadavky, které jsou na pracovníka kladeny, se nepromítají do platového ohodnocení a sociální práce (obecně) zůstává jednou z nejhůře placených profesí, které vyžadují vyšší vzdělání. Existuje i nerovnost mezi jednotlivými sektory

sociální práce. Pracovníci neziskových organizací, tedy ti, na které je výzkum zaměřen (RF), jsou placeni hůře než zaměstnanci státního sektoru. Průměrný plat v sociálních službách byl v roce 2019 30 tisíc korun hrubého a v neziskovém sektoru ještě o něco menší (Homfray, 2021). Pracovníka tedy k práci motivují spíše interní faktory vlastního přesvědčení a vnímání důležitosti práce, než externí faktory společenského uznání či ekonomického odměňování. Sociální práce (nejen) v neziskovém sektoru se tímto způsobem může dostat do začarovaného kruhu, kdy nedostatečné platové ohodnocení, genderová nerovnost, nedostatečná asistence ze strany státu a společenský postoj k této profesi vytváří hostilní prostředí pro účinné a dlouhodobě udržitelné vykonávání smysluplné sociální práce, která vede k sociální změně. To posléze vytváří tlak na již přetížené sociální pracovníky, tím se zvyšuje prevalence syndromu vyhoření (Maslach, 2003; Söderfeldt, 1995), jež vede mnohé k opuštění této profese a problém se tak prohlubuje.

Doubek et al. (2015) ve své publikaci *Pomoc a pořádek, kulturní modely v pomáhajících profesích* uvádí tři základní generátory logiky pomoci (GLP). Jedná se o *GLP systematik, liberál a láska*. Systematik rozhoduje na základě své expertízy, komu je třeba pomoci a v jaké míře; liberál nechává rozhodovat klienta, se kterým nejprve vyjednává o druhu pomoci, než dochází k jejímu naplňování; pracovník nazývaný jako láska navazuje vztah s klienty na bázi stejné barvy pleti a pocitu sounáležitosti s klientem. Tato schémata se zaměřují na rozdílné přístupy ke klientům, které skrze GLP implementuje. Daniel Škobla et al. (2016, s. 45-9) v publikaci *Exploring field social work in Slovakia* (evaluace terénní sociální práce na Slovensku) používá odlišnou typologii. Nerozlišuje pracovníky na bázi jejich práce s klientem, nýbrž na bázi jejich výchozích pozic, z nichž do terénní sociální práce vstupují. Rozděluje terénní

pracovníky na dva archetypy. Prvním je *dobrá (slovenská) matka*<sup>4</sup> a druhým *mladý profesionál*. Tyto dva archetypy se liší ve své profesionální dráze, zatímco mladý profesionál studoval sociální práci (nebo jiný podobný obor) na univerzitě a k oboru zaujímá více profesionální postoj, dobrá matka se rozhodla pro práci v sociálních službách později v životě, většinou na základě životních zkušeností a sociálního citění.

Oba archetypy naráží v terénní práci na specifické problémy. Dobré matky se setkávají s překážkami souvisejícími s absencí vysokoškolského vzdělání (či kursu pracovníka v sociálních službách), které si musí doplnit, což znamená nutnost dedikace své profesi. Naproti tomu mladí profesionálové se setkávají s odlišnými podmínkami, než na které byli ve svých předešlých praxích a vysokoškolském prostředí zvyklí a jejich přístupy bývají ovlivněné jejich předchozím formálním vzděláním, což může být kontraproduktivní. Jak je patrné, narážíme zde na fakt, že na terénní sociální práci nejsou pracovníci připraveni univerzitním studiem, nýbrž se musí učit při práci, dobré matky si k tomu musí doplňovat kvalifikace, které pro práci v terénu nejsou podle zjištění Škobly et al. (2016) z výpovědí participantů stavěné. Tyto dva archetypy použili Škobla et al. (2016) ve výzkumu na východu Slovenska, jež má svá vlastní specifika. Pro tento výzkum je ale minimálně tato klasifikace TSP směrodatná v tom, že reflektuje životní dráhu a motivace jednotlivých pracovníků při konstituci jejich přístupů a postojů ke své praxi. Na základě zkušeností v terénu (sdílených či individuálních) a přejatých schémat se poté formují přístupy, na něž mají vliv různorodé faktory, jak ukázali Doubek et al. (2015) skrze GLP systematik, liberál a láska.

---

<sup>4</sup> V práci je pojem užíván pouze jako „dobrá matka“ pro odlišnost prostředí, ve kterém pojem vznikl.

### 1.3. Posuzování a plnění potřeb v sociální práci

Termín potřeba definujeme podle Kavity Gupty et al. (2007) jako rozdíl mezi aktuálním a žádoucím stavem. Takto definovanou potřebu je nutné vnímat skrze pohled aktéra, který potřebu (rozdíl mezi aktuálním a žádoucím stavem) definuje. Také je nutné ji v tomto pojetí vnímat jako sociální konstrukt, který vzniká posuzováním stavu výchozího a definováním (a v případě SAS vyjednáváním) stavu žádoucího ne jako objektivně danou skutečnost. V SAS definuje potřeby sociální pracovník společně s klientem–rodičem. Jakým způsobem a v jaké míře je klient–rodič zapojován do řešení problémů, závisí na jeho motivaci kooperovat se sociálním pracovníkem (Altman, 2008, s. 555), ale i na faktorech jako je přístup (diskurs) pracovníka a organizace, jež službu poskytují. Zapojení má pozitivní efekt na komunikaci, otevřenost a zapojení v dalších sociálních službách, které klient–rodič využívá (Altman, 2008; Loman & Siegel, 2015). K aktivní participaci klienta–rodiče je potřeba dosáhnout určité důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Samotné zapojení klienta–rodiče je důležitá část procesu sociální změny (Gladstone et. al., 2014).

K posuzování a následnému plnění potřeb mají sociální pracovníci odlišné přístupy a postoje. V sociální práci existují odlišné diskursy přístupu ke klientům a praxi samotné. Podle Ife (in Navrátil, 2006) se jedná o čtyři (ideální) typy: charitativní, profesní, manažerský a tržní diskurz. V charitativním diskursu je služba chápána jako dar a pracovník je arbitr toho, kdo si službu zaslouhuje a kdo ne. V profesním diskursu je pracovník expert, který disponuje unikátními znalostmi a posuzuje klientovy nedostatky, zatímco klient sám zaujímá pasivní roli. Pracovník je zodpovědný klientovi, organizaci a profesi. V manažerském diskursu se chápe služba jako produkt, který je poskytován klientovi – spotřebiteli. Pracovník vyhodnocuje potřeby a zdroje, které je

vhodné k jejich naplnění využít. V tomto diskursu je vyzdvihovaný vztah klienta ke státu jako garantovi služby na rozdíl od profesního, který se zaměřuje na vztah klienta a pracovníka. Poslední je tržní diskurs, v něm zaujímá klient aktivnější roli a službu, která je vnímána jako zboží, si kupuje. Předpokládá se, že požadavky klienta–zákazníka budou ovlivňovat způsob poskytování služby (Zatloukal et al., 2011, s. 83). Dominantním diskursem v české sociální práci je dle Zatloukala et al. (2011) ten manažerský, ovšem v přímé praxi se můžeme setkat s četnými prvky diskursu profesního (expertní role pracovníka a intervence na základě posouzení nedostatků klienta) a s dalšími.

Bradshaw (in Zatloukal et al., 2011, s. 84-5) rozděluje potřeby na normativní, pociťované, vyjádřené a komparativní. Normativní potřeby se odvozují ze standardů a očekávání společnosti, je zde nějaký standard a kdo ho nenaplní, má potřebu. Pociťované potřeby jsou ty, které jedinec sám vnímá a pociťuje, ale nemusí je sám dávat najevo. Vyjádřené potřeby jedinec komunikuje ostatním. Mohou to být přání, žádosti o pomoc, nebo projevy nezajištěnosti a frustrace. Komparativní potřeby vycházejí z porovnání se standardy a životními podmínkami ostatních lidí v dané společnosti. Jedinec vnímá své potřeby v porovnání s tím, co mají ostatní, což může vést k pocitu nedostatku nebo neuspokojení. Dle Zatloukala et al. (2011) musí potřeba splňovat všechny výše zmiňované charakteristiky, aby se dala spolehlivě analyzovat. Pro komplexní posouzení potřeb je nezbytné znát aktuální stav, sociální kontext a žádoucí stav, ke kterému se skrze jejich plnění spěje. K posuzování potřeb dochází skrze rozhovor pracovníka s klientem, v českém kontextu nekoordinovaně a „roztroušeně v jednotlivých poskytovatelských organizacích“ (Zatloukal et al. 2011, s. 86).

Zatloukal et al. (2011) definují dva základní přístupy (ideální typy) k naplňování potřeb, přístup zaměřený na problém a přístup zaměřený na

řešení. Přístup zaměřený na problém vychází z komplexní definice problému, který je srovnáván s objektivizovanou normou, jež má být cílem. Přístup zaměřený na řešení se nezajímá tolik o výchozí stav jako spíš o cíl a prostředky, které je možné využít k jeho dosažení. Tyto dva přístupy jsou pouze ideálními typy. V realitě se setkáme s kombinací obou těchto přístupů. Přes neúplnost těchto konceptů při porovnání s reálnou praxí je důležité si je představit, protože pomáhají uchopit proces posuzování a plnění potřeb v práci SAS. Pomocí konceptů, jež jsem v této kapitole uvedl, můžeme zasadit proces posuzování a plnění potřeb do širšího kontextu sociální práce a sociální reality.

## 2. Praktická část

### 2.1. Metodologie

Výzkum jsem realizoval za použití kvalitativních výzkumných metod, konkrétně terénního výzkumu a „multisited ethnography“ (Marcus, 1995), etnografie prováděné na více místech. Tento způsob výzkumu byl zvolen z důvodu zohlednění odlišnosti lokalit, kde organizace RF působí, a odlišnosti poboček samotných. Ve výzkumu mi nebylo umožněno implementovat metodu zúčastněného pozorování, již jsem měl v plánu využít pro poskytnutí přímějšího zprostředkování reálné praxe SAS. K tomu by byl nutný souhlas organizace, pracovnice i klienta. Klientské rodiny nejevily zájem o rozhovory, natož aby si pouštěly neznámého člověka do svého prostředí, obzvlášť když řeší velice osobní problémy, které jsou často ve společnosti stigmatizovány. Hlavní použitou metodou byly tedy polostrukturované (s pracovníkem) a neformální rozhovory (s klientem).

Rozhovory jsou výzkumnou metodou, která umožňuje zjistit, jak participant interpretuje realitu a vysvětlit procesy utváření významů. Rozhovory nám poskytují reprezentace a reflexe unikátní zkušenosti participanta, ke kterým se v rozhovoru dopracuje skrze participantovu vlastní reflexi – vyprávění *svého* příběhu (Flick, 2007, s. 79). Proto považuji polostrukturované rozhovory za nejvhodnější výzkumnou metodu pro tento výzkum, který se zaměřuje na „vnitřní světy“ pracovníků a jejich vlastní postoje. Polostrukturované rozhovory umožňují pracovnícím „odvyprávět svůj příběh“ a zároveň svou strukturou umožňují zachování určité podobnosti mezi tématy probíranými v jednotlivých rozhovorech pro komparaci mezi jednotlivými výpověďmi. Pro rozhovor s klientskou rodinou jsem jako výzkumnou metodu zvolil neformální rozhovor, pro případ nutnosti jsem si



přesto připravil okruhy, které jsem na začátku rozhovoru využíval, dokud se participantka „nerozmluvila“.

Pro dynamickou povahu tohoto výzkumu jsem si zvolil metodologický postup dle zakotvené teorie. Zakotvená teorie mi poskytla možnost měnit hlavní výzkumnou otázku v závislosti na měnící se podmínky terénu. Tato metoda mi umožnila ukotvit teorii v empirických datech „sbíraných“ v terénu, měnit výzkumný design podle potřeb výzkumu a co nejpřesněji skrze úpravy výzkumných otázek a použitých teorií reflektovat realitu v terénu. I přes to, že zakotvená teorie neklade důraz na vytvoření výzkumné otázky, jsem si ji pro vytyčení směru, jakým se výzkum měl udávat, na počátku výzkumu definoval. Na základě interpretovaných dat jsem nevytvářel vlastní teorii, jak by tomu u zakotvené teorie mělo být, nýbrž jsem na základě zjištění inkorporoval již existující teorie, poněvadž jsem v antropologickém výzkumu stále poměrně nezkušený.

Při interpretaci dat jsem použil metodu kódování. Kódování je nejčastější metodou používanou pro interpretaci a analýzu kvalitativních dat získaných z rozhovorů. Hlavními aspekty kódování jsou hledání relevantních částí dat a jejich analýza porovnáním s dalšími daty a následným pojmenováním a klasifikací. Tímto procesem se vyvíjí struktura dat jako krok směrem k celkovému porozumění tématu, oblasti studia, a především samotných dat (Flick, 2007, s. 101). „Sběr“ dat jsem propojil s jejich analýzou, aby bylo možné využít poznatků z ní pro proces dalšího „sběru“ dat. Jako způsob kódování jsem zvolil komparativní design, který mi umožnil mezi sebou porovnávat výpovědi jednotlivých participantů a sledovat trendy mezi oběma lokacemi. Podle Gibbse (in Flick, 2007, s. 102) je klíčová pro kvalitu analýzy dat reflexivita v praxi výzkumníků, kteří kriticky zhodnocují svou vlastní roli,

stejně jako data a závěry vyvozené z nich. Spolehlivost lze zvýšit opětovnou kontrolou transkriptů a zkříženou kontrolou kódů.

### **2.1.1. Etika výzkumu**

Etický postup ve výzkumu je klíčový pro vědeckou přesnost, pro zachování integrity výzkumníka, vědního oboru a institucí do výzkumu zapojených, a pro ochranu participantů, kteří se na výzkumu podíleli. Christians (2005, s. 144-6) uvádí několik zásad etického výzkumu. Zásada informovaného souhlasu znamená, že žádný jedinec by neměl být začleněn do výzkumu jako účastník bez předchozího seznámení se s ním a bez možnosti odmítnout účast. Je třeba se vyvarovat klamání účastníků výzkumu, ať už na bázi skrytého pozorování či uvedení falešného účelu pro provádění výzkumu. Je důležité respektovat soukromí účastníků a zajistit jim důvěrnost. Přesnost dat a jejich správná interpretace by měly být hlavním cílem, což znamená, že je nevhodné vynechat nebo zkreslit sběr nebo analýzu dat. Je nezbytné respektovat osobní důstojnost účastníků. Důležité je rovněž zohledňování blahobytu účastníků a vyvážení přínosů a zátěží pro účastníky výzkumu.

Ve výzkumu jsem postupoval podle výše jmenovaných zásad. Všichni participanté, jejichž výpovědi jsou ve výzkumu použity, vyjádřili informovaný souhlas s participací na výzkumu. Všechny jsem informoval o výzkumném tématu a o cíli výzkumu. Při práci s výpověďmi samotnými jsem postupoval velice opatrně. Pro důslednou anonymizaci participantů jsem se rozhodl použít falešná jména lokalit i organizace, jež se na výzkumu podílela. Anonymizoval jsem i participanty a pozměnil jsem některé z jejich intimních informací, jejichž přesnost nebyla relevantní pro výzkumné téma.

### **2.1.2. Výběr participantů**

Výběr participantů byl velice omezený, protože zkoumaná populace – sociální pracovníce SAS v organizaci RF – je specifická a nepočtená. V Horním městě pracovalo v SAS během období uskutečnění výzkumu 13-16 pracovníc v přímém kontaktu s klienty. V Dolním městě pracovaly pouze tři pracovníce. Pracovnice z Horního města, se kterými jsem uskutečnil rozhovory, byly čtyři. V Dolním městě jsem provedl rozhovor s dvěma pracovnícemi. Pro nabídnutí odlišného pohledu jsem uskutečnil rozhovor s jednou rodinou, která byla klientem služby SAS RF. Z důvodu přímé spolupráce s organizací RF mi byli participanté poskytováni přímo paní V., která měla být „prostředníkem“ mezi mnou a organizací. Z důvodu rozsáhlých změn v RF mi nebylo možné poskytnout dostatečné množství participantů z jedné lokace, na základě toho jsem se rozhodl pro multisited ethnography (Horní a Dolní město). Také mi bylo umožněno uskutečnit rozhovor pouze s jednou klientskou rodinou. To bylo způsobeno neochotou participantů poskytnout rozhovor cizímu člověku o tak intimním tématu a obměnou pracovníc. Nové pracovníce se mnou nedokázaly kvůli absenci vybudované důvěry mezi pracovníkem a klientem rodiny propojit a mnohdy byly zaneprázdněné zaškolováním a jinými činnostmi, takže na řešení věcí nad rámec povinností nezbyl čas.

### **2.1.3. Profil lokalit a participantů**

Výzkum jsem prováděl na třech místech. První lokací bylo Horní město, krajské město s více než sto tisíci obyvateli. V Horním městě byla též hlavní centrála organizace RF, kde jsem uskutečnil většinu rozhovorů. Pobočka RF je v Horním městě podstatně větší než v Dolním, kde jsem také prováděl výzkum. Dolní město je okresní město ve stejném kraji jako Horní. Žije zde přibližně 25 tisíc obyvatel a pobočka RF je zde podstatně menší. V SAS pracují pouze tři pracovníce. Poslední lokací, kde jsem prováděl výzkum, bylo Malé město. Zde jsem uskutečnil rozhovor s pracovnící a její klientskou rodinou.

Žije zde něco málo přes šest tisíc lidí. Působila zde pobočka RF z Horního města, ale k 1.1.2024 zde ukončila poskytování sociálních služeb. Participantky z Horního i Dolního města byly všechny ženy a valná většina zaměstnanců celé organizace jsou ženy.

V Horním městě se jednalo chronologicky o pracovnice B., S., L. a F. B. se řadila v Horním městě mezi zkušenější, v RF působila v době konání rozhovoru (březen, 2023) dva roky. Byla rovněž nejstarší pracovnící (střední věk) na pobočce v Horním městě, se kterou jsem provedl rozhovor. Měla zkušenosti s prací ve státním sektoru, stavěla se ke státní i neziskové sociální práci kriticky. Pracovnice S. byla také zkušená, ačkoli byla poměrně mladá – v raných třiceti. V RF působila od roku 2018, její pracovní zkušenosti byly z většiny spojené s dětmi. Působila v SAS i v doprovázející organizaci pro péstouny, která se zaměřuje více na dítě samotné. Pracovnice L. byla nezkušená a mladá, v RF působila v době konání rozhovoru méně než rok (Prosinec, 2023). Rozhodla se v organizaci skončit z důvodu komplikací v organizaci, přepracování a neudržitelnosti kombinace zaměstnání se vzděláním na univerzitě. Pracovnice F. byla rovněž mladá a nezkušená. V době konání rozhovoru (Únor, 2024) působila v RF méně než rok a měla kritický ale optimistický pohled na organizaci. Je entusiastická, dokončila studium na univerzitě poměrně nedávno. Reflektuje svou pozici nezkušené pracovnice a jeví chuť ke zdokonalování. V Horním městě byly (dle výpovědí) pracovnice obecně mladé a nezkušené, rozhovory jsem uskutečnil poměrově s větším množstvím zkušených pracovníků (2 zkušené, 2 nezkušené), než obecně v organizaci pracuje.

V Dolním městě pracovaly v SAS tři pracovnice. S dvěma z nich, A. a E., jsem udělal rozhovor. Pracovnice A. je matka, působila v RF v době konání rozhovoru (únor, 2023) pět let. V Dolním městě měla vlastní neziskovou

organizaci, která spolupracovala s matkami samoživitelkami. Ekonomicky byla podporována manželem, takže měla větší prostor pro seberealizaci nezávisle na platovém ohodnocení její práce. Pro ni byla sociální práce jakýmsi životním posláním, je entusiastka. Participantka E. je Romka, její motivace pro nástup do RF bylo v době nástupu především nalezení si práce a ekonomické problémy. V RF pracovala od roku 2013, ale odešla na mateřskou dovolenou, vrátila se v roce 2021. Mluvila rovněž o tom, že to „chc[e] vrátit komunitě“, protože měla lepší startovní pozici než většina Romů. Její specializací bylo vzdělávání, to pro ni bylo důležité téma. Participantky v Dolním městě byly zkušené a působily v RF průměrně mnohem delší dobu než pracovnice v Horním městě. K organizaci zaujímaly pozitivnější postoj. Také byly obě matky, zatímco žádná z participantek z Horního města matkou nebyla. Posledními participanty byly členi klientské rodiny – matka (M.) a její dcera (O.). Dceři je 12 let, navštěvuje základní školu. Rozhovor s dcerou byl krátký, většinu výpovědí poskytla M. Dcera i matka byly Romky. M. se narodila na Slovensku, má slovenské občanství. Dcera se narodila v Malém městě, kde stále bydlí, a má české občanství. Rozhovor umožnila pracovnice L., jež kontaktovala M. s prosbou o rozhovor. M. byla klientkou pracovnice L. Do SAS RF byla rodina zapojena od roku 2010, takže se jedná o dlouhodobé klienty. SAS RF v Malém městě k 1.1.2024 ukončila svou působnost na podnět Horního města, kde měla tato pobočka SAS RF oficiálně působit. Rozhovor se konal v prosinci 2023, tedy těsně před ukončením spolupráce mezi SAS a rodinou, v přítomnosti pracovnice L.

## **2.2. Vlastní výzkum**

### **2.2.1. „Tady fakt musíte mít to srdce“ – Sebepojetí pracovnic**

Pro přiblížení pohledů pracovnic (používám ženský rod záměrně, protože všechny pracovníci v SAS RF jsou ženy) na svou činnost, její smysl a formu a

na klienty, kteří s pracovníci spolupracují je dle mého vhodné si na začátek představit si způsob, jakým samy sebe pracovnice vnímají.

Sebepojetí pracovníc ovlivňuje formu poskytování služby a samotný přístup ke klientům, zároveň je také samo ovlivněno externími faktory jako například podoba organizace (RF), zákony, zkušenosti z praxe a další. V této kapitole přiblížím, jak se vnímají samy pracovnice a jakým způsobem přistupují ke své práci. Z výpovědí pracovníc SAS bylo patrné, že se vidí jako „srdcařky“, které jsou do práce ponořené a jsou jí ochotné obětovat mnohé. Pracovnice si práci vybraly navzdory podmínkám práce, ne kvůli nim. Jmenovaly nízký plat v neziskovém sektoru jako „oběť“, již je třeba podstoupit k plnění svého „poslání“. Nízké platové ohodnocení berou jako nedílnou součást této práce, se kterou je potřeba se smířit. Dalo by se říct, že nízký plat berou svým způsobem i pozitivně, protože odláká ty, kteří v tom nemají „srdce“ a jednají pouze s motivací vlastního zisku. Výše platu vytváří také bariéru pro některé z potenciálních pracovníků, zvýhodňuje ekonomicky zajištěné, již pro svou obživu nespolehají na vlastní plat, jak ukazuje příklad situace A.:

Já jsem jako do RF nešla úplně kvůli penězům. To jsem věděla hned, že to nebude nejlepší, ale jako zároveň jsem byla zvyklá hodně dobrovolničit, protože vlastně spíš mě živil jako manžel, takže jsem věděla, co je to dělat zadarmo. Takže to, že tady nějaké peníze byly za práci, kterou jsem běžně dělala, mě hrozně jako spíš potěšilo, takže nemůžu tady tohle vůbec hodnotit jako nějak objektivně si myslím. [...] Asi, jako kdyby to bylo ještě horší, bydlela bych třeba tady v Horním městě, tak by mi asi ten jeden plat nestačil,

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Všechny participantky až na E. (ekonomické důvody) byly k sociální práci motivovány primárně interními faktory osobního přesvědčení a sociálního cítění. V tomto ohledu jsou mezi Horním a Dolním městem určité rozdíly, ale jeví se spíše na základě zkušeností. Pracovně méně zkušené participantky

mluvily v obecné rovině, zatímco zkušenější pracovnice si v poli sociálně aktivizačních služeb našly „gros“ a konkrétní cíle své práce.

Co mi vlastně na té zdrávce strašně chybělo, nějaký ten lidský kontakt, protože tam je to strašně všechno zrychlený, výkonný a fakt jako tam jako reálně není čas na ty lidi a zajímat se o nějaký ty příběhy, [...] Tak tady to je jenom o těch příbězích a o nějaký práci s tím příběhem vlastně, aby dopadl jako nejlíp.

(F-Pracovnice, Horní m.)

F. zmiňovala předešlou zkušenost z vysoké školy, kde před sociální prací studovala zdravotnictví. Chyběl jí větší zájem o lidi – „lidský kontakt“. Tento lidský kontakt našla v sociální práci, vnímá ji jako „práci s [lidským] příběhem, aby dopadl [co nejlépe]“. Z tohoto výroku je patrné, že některé pracovnice vidí praxi jako velice individuální a nevnímají změnu uspořádání, které umožňuje a upevňuje nerovnosti, jako součást sociální práce, nebo nerovnosti nevnímají vůbec. Nemají konkrétní cíl a způsob, jakým by chtěly realitu klientů změnit, pouze ví, že chtějí pomáhat.

Protože jsem v té době byla v Dolním m. jako kdyby aktivní v komunitním plánování sociálních služeb za svoji neziskovku, kterou jsem si založila, což je mateřské centrum a vlastně průběžně se tady do těchto věcí dál jako mimo RF zapojuji.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Proti tomu A. měla jasnou vizi a cíl, chtěla se věnovat matkám samoživitelkám v tíživých situacích a sama založila mateřské centrum v Dolním městě. To jí „nestačilo“ a hledala možnost, jak komprehensivněji řešit podobné situace. Setkání s SAS pro ni bylo pojmenování disciplíny, o níž již byla přesvědčená, že se chce věnovat. U A. je patrná vazba na lokalitu, v Dolním městě žije dlouho, založila zde mateřské centrum a angažuje se v soc. službách dále skrze RF. Tyto dva příklady jsem uvedl, protože ukazují rozdíl mezi jednotlivými lokalitami.

V Horním městě se setkáme spíše s archetypem „mladé profesionálky“ a v Dolním zas s archetypem „dobré matky“, přináležení k jedné z těchto skupin do jisté míry predikuje prisma, kterým se dívají na realitu praxe a motivace, s kterými přichází do terénu. V Dolním městě se pracovnice více identifikují s lokalitou (žijí v lokalitě mnoho let) a jsou v průměru starší. Obě participantky (A. a E.) jsou matkami a kvalifikace pro sociální práci si dodělaly až později v životě. Mají hluboké vazby na lokalitu a E. cítí sounáležitost s cílovou skupinou, protože je sama Romka (GLP Láska).

No ale ten přesah tam cítím pořád jo, já jsem to dělala i v tom [romském] muzeu a dělám to i tady. Tím, že jsem Romka sama, tak vlastně to беру jako i poslání, že to vrátím těm Romům, vrátím to do té společnosti.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

Na pobočce Horního města byli kvůli velké obměně personálu zaměstnávání mladé profesionálky, které mají omezené zkušenosti a práce v SAS RF je často jejich první „plnohodnotná“ pracovní zkušenost. Tyto pracovnice je nutné zaučit a poskytovat jim podporu, jak popisovala B. Samy mladší a nezkušené pracovnice uznávaly potřebu se učit a zdokonalovat. F. reflektovala potřebu mateřského pohledu a považovala absenci zkušenosti s mateřstvím jako nedostatek a něco, co jí chybí. Rovněž se vnímala jako „učně,“ který se při práci učí od „mistrů“.

Nebo i ta moje kolegyně má teda jako dvě děcka, ale takovej ten mateřský prostě pohled trochu jako jinej, jo, je to takový jiný, vnímají to trochu jinak jako tu práci s těma jakoby dětma, a to třeba vnímám, že jako dost chybí někdy jako postřehnout vlastně nějaký ten základ toho, co se tam vlastně jakoby děje i skrz tohle, protože nemám tu zkušenost.

Jo, ta dynamika a vlastně i komunikace jako s těma úřadama a tak. To se učím, že to ještě jako moc neumím a že tam je fakt jako ještě dlouhá cesta, než jako zjistím, jak k tomu přistupovat. To mi taky přijde jakoby zajímavé, vlastně se v tom nějak jako zlepšovat.

(F-Pracovnice, Horní m.)



Mladé profesionálky do terénu vstupují s představami a ideály formovanými ve formálních vzdělávacích institucích, jež se nutně nemusí shodovat s realitou. Formální vzdělání také nemusí pracovnice dostatečně připravit na práci v terénu. Učí se při práci. Díky tomu, že Horní město je podstatně větší než Dolní, je složitější vytvořit si vazbu na lokalitu takovým způsobem, jaký vidíme u pracovnic v Dolním městě. To může být jedním z důvodů, proč v Horním městě nepracuje tolik dobrých matek, které jsou charakterizovány mj. vazbou na lokalitu, kde žijí a pracují. V obou lokalitách se pracovnice vnímají jako prostředníci, kteří klientům pomáhají se začlenit do společnosti. Vstupují do sociálně vyloučeného prostředí jako „instruktoři“ pro emancipaci. Blíže budu o formě a cílech práce pojednávat v následující kapitole.

### **2.2.2. „Někdo je musí nakopnout“ – Cíl a forma práce očima pracovnic**

K praxi jako takové mají pracovnice různorodé postoje. U Obou lokalit můžeme pozorovat dominanci GLP liberál (v odlišných mírách), což je dáno i samotnou povahou SAS – klienti spolupracují dobrovolně a je tedy potřeba přihlídnout i k jejich názoru a přáním, protože ze strany klienta je pro plnění jeho potřeb nutná kooperace. Specifická je práce s klienty-pěstouny, kteří jsou klienty doprovázející organizace pro pěstouny a SAS zároveň. Pěstouni jsou povinni obstarat si doprovázející organizaci a jsou povinni spolupracovat.

Jde o to, že SASka je dobrovolná. Samozřejmě lze ji nařídit soudem, ale my nejsme ta SASka, se kterou to jde. My s těmi pěstouny fungujeme jako doprovázející organizace a je povinností každého pěstouna si najít doprovázející organizaci. Takže ta dobrovolnost spočívá v tom, že pěstoun si může vybrat, jakou organizaci chce. Ale když si vybere tu naši, tak tam musí prostě spolupracovat.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Praxe s klienty v „doprovodce“, jak jí říkají participantky, je odlišná od té s klienty pouze v SAS. Hlavním bodem zájmu „doprovodky“ je dítě v péči

pěstouna, o jehož stavu musí pracovnice informovat NRP. SAS se proti tomu zaměřuje na rodinu jako celek a pracují především s rodičem. Skrz práci s rodičem se snaží ovlivnit životní situaci dítěte.

[Pěstouni] ví, že my tam chodíme kvůli těm dětem, takže od toho se přirozeně odvíjí ta spolupráce. Ty děti jsou nějakým způsobem brány jako ohrožený, protože nemají rodiče, nejsou dostupní, nebo jsou jejich rodiče drogově závislí. [...] SASka se může soustředit na rodičovské kompetence [...] Takže vlastně i skrz tu práci s rodičem ovlivňujeme i život toho dítěte. Ale je pravda, že například soustředit se na ty děti bych řekla, že je něco dost inovativního a prosazuje se to i v případových konferencích, kdy jsou ty interaktivky, kdy se zjišťuje ten názor dítěte, vždycky si tam může pozvat někoho z rodiny nebo kamaráda.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Z této skutečnosti je patrné, že ačkoli se pracovnice považují za poměrně autonomní, to, jak je služba definována, má velký vliv na reálnou praxi a způsob, jakým pracovnice interagují s klienty. Pracovnice v doprovázející organizaci mají větší prostor se věnovat přímo dítěti a postupují v tomto ohledu více svérázně na rozdíl od těch v SAS, kde nemohou s dítětem mluvit bez přítomnosti rodičů. Jak podotýkala S., inovativní přístupy v SAS se soustředí přímým způsobem i na samotné dítě, ale v mainstreamu práce je stále uplatňována přímá interakce s rodiči a skrz ni ovlivňování dítěte.

Velice důležitým aspektem dobré praxe v SAS je účast na různých školeních, konferencích a platformách. Účast na nich má za účel pracovnice vybavit novými dovednostmi, poskytnout pracovnícím možnost se vyjádřit k různým změnám zákonů apod. a vzájemně si předávat znalosti. Pracovnice vnímají tuto část práce velice pozitivně a hodnotí ji jako efektivní a užitečnou.

Pořád jsem někde na poradě nebo školení, což je taky hodně důležitá část té práce, nějak se vzdělávat a dávat si zpětnou vazbu, protože s těma lidma řešíme důležitý věci, tak na to musíme být připravený. [...] Jsou konference

SASek, na který jezdíme pravidelně. Děláme často taky nějaký workshopy a podobně, tam jsou lidi z celé republiky. Bývá například konference o náhradní rodinné péči, která je blízko mému pracovnímu oboru, kde se diskutuje třeba o nových zákonech a jak to implementovat do té každodenní práce.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Přístupy jednotlivých participantek se od sebe lišily formou, ale cílem bylo pro všechny pracovnice to samé – naplnění potřeb a zapojení klientů do společnosti (zkompetentnění). Pojem sociální integrace je pracovnicemi přijímán bez výjimky a mezi pracovnicemi se setkáme s názory, které evokují prisma solidarity, jež jsem popsal v teoretické části. Pracovnice chtějí skrze praxi vytvořit prostředí, kde by podle A. „majorita s minoritou [Romy] fungovala“. Jinými slovy chtějí skrze instituce (SAS, stát, škola) napravit mezi skupinami vztahy a vytvořit mezi nimi solidaritu. Podle A. se klíčovitost terénního aspektu práce projevila hlavně během pandemie COVID-19. Jsou určité aspekty práce, které nelze dělat ambulantně a je potřeba to s klienty „oběhat“. Samotná přítomnost pracovníků při interakci klienta s institucemi může dělat rozdíl.

Hlavně se zjistilo, že to nejsou ambulance, ale terénní služba. My jako nemůžeme pracovat v kanceláři jenom. Jo, jsou ambulantní dny a hodiny, můžeme to dělat v kanceláři to neříkám, že ne, ale je spousta věcí, který musíme prostě jakoby s těma lidma oběhat

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Ten čas na to mám, že jo, takže jakoby přijdu [do terénu], a právě někdy jako je dobrý prostě vidět i to rodinné prostředí, jak fungují a trošku i v tom se nějak orientovat a nějak v tom jako pomáhat prostě.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Veškerá činnost SAS je podmíněna souhlasem klienta. Pouze v krajních situacích, kdy dochází k ohrožení dítěte či porušování zákona, mohou pracovnice konat bez souhlasu klienta. Tím, že je spolupráce dobrovolná, musí pracovnice hledat strategie, jak klienta motivovat ke spolupráci.

V rozhovorech jsem se setkal s dvěma způsoby motivace klientů ke kooperaci, disciplinační přístup a přístup založený na důvěře. Některé pracovnice volí více disciplinační přístup, klienta motivují hrozbou sankcí v případě absence kooperace (GLP systematik). Jiné pracovnice zas volí metodu důvěry založenou na pozitivní motivaci a reciprocitě, kdy se klienta snaží motivovat více proaktivně (GLP liberál). Všechny pracovnice do jisté míry implementovaly oba přístupy. Motivování ke spolupráci ze strany klientů participantky v rozhovorech uváděly jako stěžejní pro dosažení kýžených výsledků. Klienty pracovnice nemotivují pouze ke spolupráci, ale i k zapojení do systému. Pracovnice bojují s nedůvěrou klientů k institucím a zažitým vzorcům chování. E. zmiňovala nutnost motivace v kontextu vzdělání:

Někdo je musí nakopnout, někdo musí, prostě musí to přijít, když to není vevnitř, musí to přijít zvenčí. Ty lidi musí být prostě namotivovaní. Musí vědět, že jsou možné podpory, jak to studium udržet, jak vydržet a tak dál.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

Přístup participantek k práci je ovlivněn tím, jak je práce definována a jak jsou hranice a kompetence SAS na základě této definice vytyčeny. Pracovnice se s klienty snaží kooperovat a motivovat je k proaktivnímu řešení svých problémů. Míra intenzity spolupráce je daná také tím, jak akutní problémy rodina řeší a jakým způsobem kooperují. Pracovnice se vidí jako pomocná ruka, která má klienty vytáhnout z bažiny sociální exkluze. Většina participantek svou praxi popisovaly tak, že evokovala tržní diskurs sociální práce, pracovnice klientům nabízí určitou službu, posléze s klientem „smlouvají“ a na základě jednání mění cíl a formu poskytované služby, klient zaujímá aktivnější roli. Jiné pracovnice sdílely spíše postoj, který by se dal popsat jako kombinace tržního a charitativního diskurzu. Vnímaly službu jako komoditu, o které se vyjednává, zároveň vyjadřovaly nutnost zásluhy pomoci. Arbitrem toho, kdo je „hodný“ pomoci v podobě sociálních dávek, naplnění

potřeb apod., by měl být stát. Zdali je či není tato realita dle pracovníků dosažitelná a limity, které dosažení kýženého zkompetentnění a nezávislosti klientů brání, nastíním v následující kapitole.

### **2.2.3. „Hasíme požáry“: Limity a překážky sociálně aktivizačních služeb**

Tato kapitola je podstatně delší než všechny ostatní. Důvodem je obtížnost dělení limitů a překážek podle jednotného klíče. Individuální a strukturální úrovně jsou propojeny a mají na sebe vzájemný vliv. Proto jsem se tuto podkapitulu rozhodl rozdělit do menších dílčích částí

#### **Limity a překážky organizace**

Pracovnice SAS v rozhovorech reflektovaly fakt, že se ve své praxi setkávají s četnými překážkami, jejichž výskyt je způsobený podmínkami, ve kterých je práce vykonávána, jsou tu i takové překážky, jejichž existenci pracovníce vnímají jako nevyhnutelnou či přirozenou součást sociální práce. Pracovnice při popisování své činnosti a jejích omezeních vytváří vlastní „ideální scénáře“, ve kterých to, co vnímají jako omezení, s nimiž se v reálném světě setkávají, neplatí. O ideálním scénáři hovořím ve chvíli, kdy pracovníce používají podmiňovací způsob „kdyby“, „by“ a „aby“ při popisu hypotetické situace, jejíž podobu upravují podle vlastních představ (GLP). V něm poté formují „ideální“ strategie praxe, které „by chtěly“ implementovat. V implementaci těchto strategií jim brání překážky ve formě pracovní přetíženosti, nedostatečné spolupráce ze strany klientů i OSPODu/NRP a škol. Naopak některé stránky SAS jsou pracovníci hodnocené pozitivně, tedy že jim nejsou kladeny překážky k implementaci ideálních strategií. Pracovnice v Dolním městě se vyjadřovaly více pozitivně, co se týče podmínek, ve kterých pracují a podpory, jež jim poskytována.

Dobré podmínky vnímaly spíše jako prostor a prostředky poskytované na rozvoj svých vlastních profesních kompetencí pro realizaci kýženého rozvoje. Participantky z Dolního města vyzdvihovaly podpůrnou síť, kterou si vytvořily spolu s kolegyněmi. Rovněž naznačovaly potřebu praktické zkušenosti pro dobrý pracovní výkon. Je tedy důležité, aby zkušenější pracovnice „zaučovaly“ ty nové či nezkušené.

To se úplně nedá říct, nebo jako... Klientů mám pořád stejně. No, ale pak ta pomoc těm kolegyním novým. Při tom uzavírání třeba spolupráce, tak ta podpora, to poradenství. To jako potřebuje každý. I když to je někdo zkušený ze SASky, potřebuje pomoc s tím zapisováním, protože to je jiný tady a tam.

(B-Pracovnice, Horní m.)

To může při velké personální obměně vést k přetíženosti zkušených pracovníků. To se potvrdilo v Horním městě, kde se podle odhadů F. obměnilo 50 % pracovníků v SAS za jeden rok. B. je vůči současné podobě organizačního nastavení kritická. Zpochybňovala možnost zkompetentnění určitých klientů za současného provozu. Když jsem se jí ptal, jak by vypadalo ideální nastavení SAS, odpověděla mi následovně:

[Zkompetentnění] se málokdy podaří tady toto úplně upřímně. No, my tam jako tak hasíme ty požáry, že pak nezbyde čas na nic jiného. Není tam plánování dopředu. Třeba význam toho vzdělání, jako ta finanční gramotnost. To sociální poradenství. To je věc státu, že se sypou úvazky, ale to jim uhasí ten požár, ale zas ta budoucnost, to jim nic nepřinese. Když by byla ta možnost, tak to vzdělávání. A jako formou nějakých odměn, něco dostaneš, ale musíš si to zasloužit. Tady dostali sociální byty, měli podporu neziskovky i magistrátu a spousta lidí o ty byty přišla a končí opět na ubytovně.

(B-Pracovnice, Horní m.)

Do svých ideálních scénářů si pracovnice přináší reprezentace z reálného světa, existují tam sociálně vyloučení a společenské nerovnosti, takže ideální scénář neklade bariéry pracovníkům, ne klientům. Ideálním scénářem spíše tedy rozumějme svět, v němž má subjekt (pracovnice) absolutní kontrolu nad

formou praxe a prostředků na ni využitých. Podle ideálního scénáře by měla organizace vytvořit dlouhodobou strategii, která by se zaměřovala na „budoucnost“ klientů. Podle B. se nehopodaří s finančními prostředky vyhrazenými na sociální služby s dlouhodobými a konkrétními plány, řeší se akutní a naléhavé problémy, jejichž řešení nemají podle B. vliv na dlouhodobý blahobyt klientů. Současný způsob fungování sociálního sektoru umožňuje pouze „hasit požáry“. Ideální scénáře pracovníce komparují s reálnými podmínkami a uznávají nemožnost jejich implementace. B. to popisovala takto: „My tam hasíme ty požáry, že pak nezbyde čas na nic jinýho.“ Požáry znamenají ty akutní problémy, které pracovníce vnímají tak, že je potřeba vyřešit hned. Takovým problémem je například potřeba bydlení, výživy a podobně. Nejdříve je potřeba uhasit požár domu, až pak se mohou opravit ztrouchnivělé základy. Ale na potřebné strukturální změny nezbyvají prostředky a čas. B. tuto skutečnost hodnotí jako nedostatek, jenž znemožňuje naplnit cíl SAS: zkompetentnit své klienty do bodu soběstačnosti.

B. také zmiňovala temporální konflikt v poskytování služeb. Pracovníce pracují s časem jako omezeným zdrojem, jehož množství nestačí na uspokojení všech potřeb klientů. Tímto způsobem se musí pracovníce rozhodnout, na jaké z potřeb alokují čas a prostředky a jaké naopak zůstanou nenaplněny.

Já si myslím, že tahle práce je vždycky taková nedokončená. Mám pocit, tak jako mají asi všichni, že nestíhám. Pořád jsem někde na poradě nebo školení, což je taky hodně důležitá část té práce, nějak se vzdělávat a dávat si zpětnou vazbu, protože s těma lidma řešíme důležitý věci, tak na to musíme být připravený.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Boj s časem je v SAS všudypřítomný, jak popisuje S. Tento boj s časem pracovníce nemají šanci vyhrát, poněvadž samotné nastavení práce znemožňuje efektivní práci, již stíhat lze. Slovo „stíhat“ je používáno pro stav, kdy se pracovníce mohou věnovat všem rodinám do takové míry, kterou

považují za dostačující. Jak ale uvedla A., samotné podmínky jsou nastavené tak, že není možné plně se věnovat všem klientům: „Měla jsem projekt [...] tam jsem měla 15 rodin. [...] Zjistila jsem, že abych se jim mohla intenzivně věnovat tak, jak to bylo napsané, tak by jich muselo být 5.“ Samotný způsob, jak je projekt nastavený, znemožňuje splnění jeho parametrů, tuto kontradikci způsobuje množství klientů, kteří jsou alokováni jednotlivým pracovnícím. Množství klientů není samozřejmě jediná proměnná, jež ovlivňuje možnost poskytování kvalitních služeb, důležité je také to, jak intenzivně je třeba se jednotlivým klientům věnovat. Pracovnice si tuto skutečnost uvědomují, v Dolním městě funguje neformální dělba práce a kolegiální solidarita, kdy dochází k redistribuci klientů v závislosti na konkrétní situaci a na problémech, s kterými se klienti potýkají (jaké potřeby mají). Klienty se v Dolním městě rovněž přerozdělují na formální úrovni skrze specializaci pracovníc do jednotlivých rolí, všeobecná SAS (A. + Z.) a specializace na vzdělání (E.):

My to máme rozdělený: já a Z., která s váma komunikovala, děláme tady ten guláš kolem, právě s tou rodinnou celou, jo. Máme rodiny, kde je víc problému nebo víc jakoby těch témat, nejenom to vzdělávání. A třeba E. se právě orientuje tam, kde je potřeba hlavně to vzdělávání. Takže ona se zase zaměřuje v té rodině na to.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Nespokojenost se statutem quo se objevovala především v Horním městě, kde sama organizace RF brání (či možná přesněji zanedbává a upozaďuje) poskytování kvalitních služeb klientům. RF podle F. upozaďuje kvalitu poskytovaných služeb před zvětšováním organizace. Podle F. se v organizaci obměnilo 50 % pracovníc SAS za poslední rok, a to mělo negativní efekt na práci s klienty.



Hodně se to projevilo, hodně se to projevilo, jako že se to často i zmiňovalo, že prostě jako není energie na tu práci s těma klientama, vlastně jako ta práce s těma klientama šla tak jako trošku bokem, no jo, že vlastně nás zatěžovalo mnohem víc jakoby to klima a tak, ale to mi přijde, že už poslední měsíc našťestí se tak jako uklidňuje a jde to už zas tak jako, jako dopředu. [...] Myslím si, že jak se to zvětšovalo, jak se to jako dost jako měnilo. A i tím vlastně, že se to zvětšovalo, že třeba to vedení nebylo připravený na to zvětšování.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Pracovnice mají „představy“ ideální praxe, o jejichž uskutečnitelnosti mají pochyby, v některých případech je dokonce považují za neuskutečnitelné. Nespokojenost se statutem quo se jeví především v Horním městě, kde sama organizace RF brání, či možná přesněji zanedbává a upozaduje, poskytování kvalitních služeb klientům. Pracovnice popisovaly, s jakými omezeními se v praxi setkávají, ale nenabízely žádné alternativy pro zlepšení praxe. Některá omezení vnímala jako přirozená a nevyhnutelná, nebo se smířily se současnou realitou a rezignovaly na snahu o změnu.

### **Individuální limity a překážky**

O psychické i fyzické náročnosti práce v SAS jsem již krátce pojednával. Negativní efekty této náročnosti dopadají na pracovnice v odlišné míře a projevují se různými způsoby. Příčiny můžeme hledat samozřejmě i na organizační či systémové úrovni, ale vnímám jako užitečné oddělit tyto individuálněji se jevící překážky, poněvadž takto je vnímají pracovnice samotné. Na základě této logiky také formují obranné strategie. Tím, že tyto limity vnímají jako individualizované, cítí, že s tím mohou něco udělat, zatímco u strukturálních překážek často dochází k internalizaci jejich „přirozenosti“ a nemožnosti změny či rezignaci na jakoukoli snahu o ni. Pracovnice reflektovaly provázanost mezi vlastním psychickým stavem, přístupem k práci a poskytováním kvalitní služby. Řešením psychické

námahy je přehodnocení vlastního přístupu, ne měnění podmínek. Přehodnocení přístupu podle pracovníků rovněž vede k lepší praxi.

Jo, [klient] přijde s několika problémy a chce to řešit teďka hnedka a včera už bylo pozdě, ale to nejde. Tu práci takhle nemůžete dělat. To by prostě jste jednak vyhořel vy. A jednak byste tomu klientovi vůbec nepomohl.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

Vyhoření je velké téma a v SAS je součástí reality pro mnohé pracovníce. Setkávají se s ním přímo (vlastní vyhoření) i zprostředkovaně (u jiných pracovníků). Z tohoto důvodu pracovníce často v práci končí, což vytváří větší tlak na ostatní, které poté přebírají další klienty, to vede k přepracovanosti a zvyšuje riziko vyhoření u dalších pracovníků. Participantka L., jež mi rovněž poskytla přístup ke klientské rodině, vyhořela po necelém roce práce v SAS. Jako hlavní příčiny odchodu jmenovala přepracovanost a zmatky v organizaci (Pracovala na pobočce Horního města).

Já teda jako končím v té organizaci. To bylo na mě moc jako, ještě se studiu. Jako musím dojíždět sem do Malého města, pracuju v Horním městě a studuju [daleko]. To se fakt jako nedá. [...] No jako ta organizace teď vůbec nefunguje, jsou tam strašný zmatky.

(L-Pracovnice, Horní m.)

A. se s vyhořením setkala také a uvažovala o odchodu z RF. Jako rizikové vnímala osobní pocity, které pracovníce do své práce promítají a nejsou schopny se jich oprostít, B. tento sentiment v rozhovoru potvrzovala, uváděla, že: „ty jejich [klientů] problémy v sobě mám, i když třeba nechci“. Boj proti vyhoření je konstantní a pracovníce musí hledat nové způsoby, jak se s psychickou náročností práce vypořádat.

Je to opravdu o vyhořování, buď pomalý nebo hodně rychlý. [...] Člověk musí pořád nalézat způsoby, jak se znova nastartuje. Jsou období, kdy se to prostě už jako fakt nedá. Měla jsem moment, kdy jsem si říkala „já už na to nemám“

už víckrát za tu dobu jsem chtěla odejít. Říkala jsem si, že už to fakt nedávám, to byly nějaký specifický věci, co to spustilo.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Pracovnice s nepřímou zkušeností s vyhořením se obávaly možnosti, že mohou vyhořet také. Viděly proměnu v přístupu, chování a pohledech kolegyň, jež samy vyhořely. Tuto zkušenost měla F. i přes krátkou dobu působení v SAS RF.

No já se bojím asi jako brzo nějakého vyhoření... Jako necítím to. I vzhledem tomu, s jakou klientelou děláme, jak věci třeba často jako nedodržují, neplní. [...] Viděla jsem to třeba u některých kolegů [...] Takže fakt jako neradí chodí do té práce, furt říkají, jak tu jsou nespokojení, někdy by radši šli domů, že to se táhne. Třeba jedna kolegyně měla jako fyzicky, že třeba zvracela při práci a tak.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Strategie, které pracovnice implementují jako obranu proti negativním efektům práce na ně samotné, se týkají především mentálního zdraví. Proti fyzické námaze konstantního pohybu v terénu fungují jak na formální úrovni, tak i na té neformální. Na formální úrovni jsou pracovnícím poskytovány supervize, které jim mají emočně ulevit a poskytnout jim možnost diskutovat o zkušenostech z terénu a skrze to reflektovat nad přístupy a postoji, které v praxi implementují a zaujímají. Uvědomění si limitů svého přístupu umožňuje aktivní práci s ním pro dosažení dlouhodobé udržitelnosti praxe. Supervize jsou prostředkem, jímž je pracovnícím umožňována aktivní reflexe a uvědomování svých limitů, psychického stavu a stránek přístupu, jež vedou k vyhoření. Tento typ supervizí je zaměřen pouze na pracovníci a její vnitřní svět. Neumožňují měnit realitu, umožňují pouze měnit pohled pracovníc na tuto realitu a práci v ní.

Na neformální úrovni si pracovnice poskytují vzájemnou psychickou podporu. Je pro ně důležité se o zkušenosti a pocity z terénu podělit. Toto sdílení zkušeností umožňuje úlevu od tíživých myšlenek a poskytování si rad a postupů, které jim mohou v praxi pomoci. Tato vzájemnost funguje spíše v Dolním městě, kde mají pracovnice vytvořené hlubší vztahy než v Horním městě, kde je kolektiv nestálý.

Kolegiální solidarita není jediný způsob, jak pracovnice bojují s negativními vlivy práce na jejich mentální zdraví. Strategie implementují také individuálně (vnitřně). Jako jedno z hlavních rizik, jež mohou vést k vyhoření, jak jsem uváděl výše, jmenovaly participantky projekci vlastních pocitů do práce s klienty. Proti tomu se snaží vědomě bojovat. Například A. užívá strategii odosobnění. Nevytyčuje si žádné osobní cíle, předchází tak zklamání a udržuje si tak určitou osobní vzdálenost od klientů:

Při mé práci já si zásadně nedávám žádné cíle, protože pokud si ho dám, jsem strašně zklamaná, že se to nepodařilo, protože to je můj osobní cíl ne klientův. Takže já nemůžu si říct: „já bych strašně ráda našla tolik a tolik inzerátů a oni prostě budou zítra bydlet“ jako tohle jako vůbec si nemůžu říct. „Voláme inzeráty“, to je všechno, co si k tomu říkám. „Zítra máme tři prohlídky.“

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Podobnou strategii si osvojila za krátkou dobu působení v RF i participantka F. Ukazuje to jasnou prioritu pracovníků se v práci „neutopit“ nad osvojením si praktických dovedností, jež mohou využít v terénu pro práci s klientem. Špatný mentální stav pracovnice negativně ovlivňuje praxi, takový postup je tedy zcela pochopitelný, obzvlášť když si uvědomíme fakt, že spolupráce s klienty je většinou dlouhodobého charakteru. Proto je nesmírně důležité nastavit si udržitelný přístup a pevné hranice.

Já se fakt vědomě s tím snažím hodně pracovat. Víím, že mě to mohlo pravděpodobně semlít. A nějakou i profesionalitu si s tím zachovat. [...] To je

odpovědnost těch lidí. Já jim dávám tu pomocnou ruku. Snažím se jim dát nějaké ty cesty.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Téměř všechny participantky v rozhovorech uváděly, že se stýkaly s individuálně projevujícími se překážkami a negativními vlivy práce na ně samotné. Výsledkem dlouhodobého (i krátkodobého) vystavení těmto vlivům je podle nich vyhoření, jehož se pracovnice obávaly a snažily se mu předejít. Ačkoli uváděly jako příčiny vyhoření externí i interní faktory, implementovaly obranné strategie, které se týkaly především jejich přístupu k práci, netýkaly se změny podmínek, ve kterých práci vykonávaly. Tento individualizovaný přístup odstraňuje symptomy „nemoci“ ve formě negativních projevů pracovní přetíženosti a emoční náročnosti práce, ale neodstraňuje příčiny této „nemoci“ – samotné nastavení práce, které negativní vlivy způsobuje.

#### **2.2.4. „Pak na vás nekoukají jako na tu sociálku“ – Pohled pracovnic na klienty a na vzájemné vztahy**

Pracovnice ve většině zaujímají ke klientům empatický postoj. Vytváří si k nim osobní vztah, jenž je daný dlouhodobou spoluprací a intenzivním kontaktem. B. svůj vztah s klientem popisovala poměrně ambivalentně: „I když jsou to cizí lidi, tak já jsem s nima víc než se svojí rodinou. Takže ty jejich problémy v sobě mám, i když třeba nechci.“ Pracovnice si tedy vytváří vztahy s klienty nejen jako strategii pro poskytování lepších služeb, jedná se i o upřímnou a bezděčnou mezilidskou vazbu. Považují to jako nevyhnutelnou součást práce, jež má své pozitivní i negativní stránky. Pozitivní stránkou je vybudování důvěry mezi klientem a pracovníci. Jak v rozhovoru uváděla S., klienti se nedívají na pracovnice jako na „sociálku“ a jsou otevřenější rozebírat intimnější témata.

A tím, že to je pravidelný a dlouhodobý ta spolupráce, tak vlastně pak dojdete do té rodiny, samozřejmě u některých to tak je pořád, a oni se na vás potom už nekoukají jako na tu sociálku a jsou více přívětiví a otevření.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Hlubší vztahy si s klienty vytváří pracovnice v Dolním městě. Étos pobočky v Dolním městě byl obecně více komunitního rázu. Důvodů je několik. Ten první je, že Dolní město je podstatně menší než Horní, takže se v něm mezi sebou lidé více znají. Pracovnice zde také působily v průměru delší dobu. V Dolním městě je podle E. ucelená komunita, což usnadňuje síťování a budování důvěry mezi klienty a pracovníky.

Klienty jako takové pracovnice vnímají různě. Všechny se v rozhovorech shodly na tom, že jejich klientela je skupina, co potřebuje pomoc a nemá dostatečné znalosti či adekvátní podmínky k tomu, aby si mohla pomoci sami. Jinými slovy se jedná o ohrožené rodiny. Kde se ale jednotlivé výpovědi liší, je u příčin stavu, ve kterém se rodina ocitla. Většina participantek vnímala jako příčiny exkluze vnější důvody, ale setkal jsem se i s výpověďmi, v nichž se pracovnice A. domnívala, že existují určité „mentální stropy“, které klienti nejsou schopni překonat.

Vlastně není možný už nic tomu člověku vysvětlit. Takže takový lidi třeba je potřeba ještě občas doprovázet. Protože právě nejsou si jistí, jestli něco správně pochopili, protože to už nemůžou pochopit.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

A. považuje do jisté míry sociální vyloučení jako inherentní součást klientů. Tato výpověď má rasové konotace, protože klientelou RF jsou převážně Romové a předešlý citát evokuje schéma „cikán“. Blíže budu popisovat vztahy pracovníků k Romům v následující kapitole.

Co se týče přístupu ke klientům, vše se točí okolo jejich motivace participovat a spolupracovat, na základě aktivní spolupráce se poté pracovnice snaží klienty zkompetentnit. Tedy dostat je do bodu, kdy už nepotřebují pomoc. Pracovnice tedy rozlišují klienty podle míry spolupráce a míry kompetence. Potřeba určité intenzity a formy spolupráce se liší u jednotlivých klientů podle situací, ve kterých rodiny jsou.

Myslím si, že osobně by si to zasloužilo tu práci, ještě víc mentorování, jestli mi rozumíte. Aspoň na začátku, protože někdy ta rodina je v takovém srabu, že prostě oni potřebují někoho, kdo tam bude chodit dennodenně. A bude tam prostě asistovat u některých věcí a bude s nimi chodit prostě. Na ty úřady a bude je zkompetentňovat a tohleto..

(E-Pracovnice, Dolní m.)

U některých klientů je potřeba intenzivnější spolupráce a následné „pouštění“, tedy zmenšování intenzity a postupné zkompetentňování. Potřeba větší intervence je u těch nekompetentních rodin, které se potýkají s deprivací od základních potřeb. U některých klientů je v důsledku nedostatku motivace a pasivního přístupu zkompetentnění nemožné a stávají se tak chronickými klienty. Jiní naopak chtějí řešit vše a intenzivně spolupracují. Intenzita může vést ale k větší závislosti

No, když je to něco, co jim jako hoří u zadku, tak tam ta spolupráce je. Když se jedná o něco, co je tolik nepálí, tak jako nepřijdou třeba. Není to u všech klientů, někteří klienti jsou až jako intenzivní – že s námi řeší jako všechno, třeba nám volají 5x za den.

(B-Pracovnice, Horní m.)

Aktivita může být podmíněna tím, jak akutní problémy v tu chvíli řeší. Čím více je potřeba reflektována klienty, tím více aktivně spolupracují. Intenzita může zároveň vést k větší závislosti, když klienti požadují poskytování služby bez jakékoli participace. A. v rozhovoru uvedla příklad z její vlastní praxe:

Myslím si, že potom se [klientka] mnou manipulovala a chtěla abych já za ní posílala různé maily. Prostě mě úkolovala, řekla „ano a napiš tam, prosím, tady to máš a teď tam napiš.“

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Cílem SAS je tyto klienty postupně dovést ze závislé pozice do pozice nezávislé. Přesný postup a konkrétní témata, která pracovnice s klienty řeší, budou detailněji rozebrány v podkapitole „Posuzování a plnění potřeb klientů“.

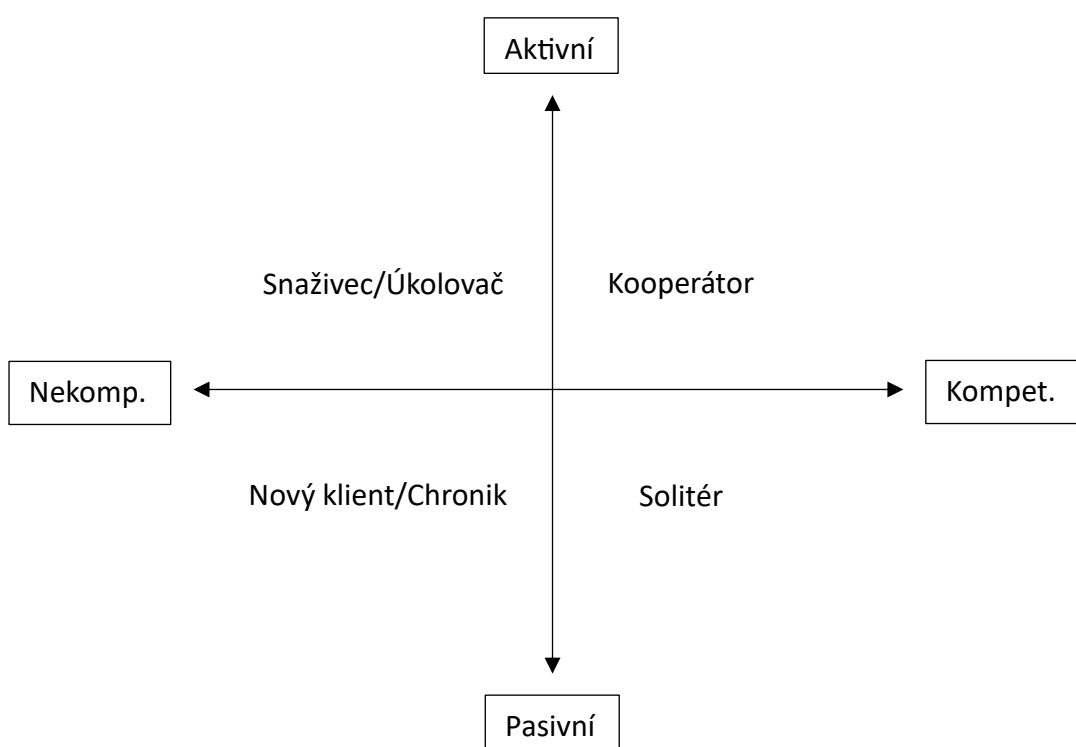


Schéma 1. – Typologie klientely podle pracovnic

Na základě výpovědí jsem vytvořil schéma typologie klientů (viz schéma 1.). Schéma rozděluje klientelu do kvadrantů podle dvou os. První osa označuje míru aktivity klienta, ta druhá kompetenci klienta. Klient by se měl podle výpovědí participantek ideálně pohybovat zdola nahoru a zleva doprava. Noví klienti nemají většinou k pracovnicím vybudovanou důvěru a nesdělují jim, musí si ji nejdříve vytvořit pro přiměření klienta k aktivnímu vyjadřování svých intimních problémů a potřeb. Po vybudování důvěry



klienta skrze jeho aktivní participaci zkompetentňují. Klienta, který je nekompetentní, ale není ochotný spolupracovat, jsem nazval chronikem, poněvadž se klient tímto přístupem ze sociálního vyloučení ve spolupráci SAS nedostane. Úkolovač se snaží využívat služby SAS, ale očekává, že mu práce bude poskytována jako jakýsi servis bez vlastní aktivity ze strany klienta. Snaživec také využívá služby aktivně, ale spolupracuje a v této fázi může dojít k procesu naplňování potřeb a zkompetentňování. Kooperátor je kompetentní klient, který stále aktivně spolupracuje. Tohoto klienta se snaží pracovnice pomalu „pouštět“ do pozice solitéra, který již nepotřebuje jakoukoli asistenci.

Podle pracovnic je potřeba na základě dlouhodobé spolupráce s klientem jej nejprve motivovat ke spolupráci a zlepšení své situace, následně jim poskytovat znalosti, jež je budou zkompetentňovat. Klienti se mohou v jednotlivých kvadrantech zaseknout a nepostupovat dále. To může být dáno jejich přístupem, ale i externími faktory. Například nelze zkompetentnit klienta v oblasti bydlení, když pro něj nejsou dostupné žádné byty. U již kompetentních či zkompetentněných klientů je dle pracovnic třeba je pomalu „pouštět“ (kooperátor>solitér). Klienti mohou vstoupit do služby jako již kompetentní, rovněž mohou být klienti samostatní v určitých ohledech a nekompetentní v jiných. Typologie, již jsem vytvořil, je pouze teoretická. Jedná se o ideální typy a v realitě klienti často spadají pod více typů v dílčích okruzích.

#### **2.2.5. „Už si na to zvykli“ – Postoj pracovnic k Romům a etnickým nerovnostem**

Největší rozdíly mezi participantkami v jejich výpovědích byly právě ve vztahu k Romům a k etnickým nerovnostem mezi Romy a majoritou. Ačkoli mezi výpověďmi a reflexí pracovnic byly rozdíly, všechny pracovnice určitým způsobem vědomě vzdorovaly proti schématu „Cikán“, jež zároveň

si internalizovaly. Už jen ten fakt, že pracují v organizaci, která se zaměřuje na začleňování Romů do společnosti, do jisté míry predikuje, že pracovnice nebudou explicitně rasistické.

A naše cílovka jsou vlastně ty Romové, když to tak řeknu. A už i ten název „Roma Future“ prostě napovídá. A oni se tu vlastně cítí víc bezpečně. Ví, že s nimi budeme jednat s respektem a taky mají třeba známý, který s náma už mají nějakou zkušenost.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Pracovnice se považují za spojence Romů, což naznačuje esencializaci romské populace. V rozhovorech sdílely sentiment, že je Romové vnímají pozitivně a dobré jméno organizace se šíří mezi známými klientů a tímto způsobem také získávají klienty nové. Některé pracovnice vnímají Romy jako ve své podstatě „stejně“ jako majoritu. Takto se o nich vyjadřovala B.: „jsou to lidé, kteří řeší specifické problémy“. Lidský a individuální přístup participantek k praxi se podepisuje i do postojů k romské populaci. Ale i přes tento lidský přístup jsem se ve výpovědích setkal s reprodukcí schématu „Cikán“. B. označila jednu romskou rodinu jako „tu normální“, tím implikuje nenormálnost rodin, které nesdílí majoritní hodnoty. Ukázalo se, jak zakořeněné toto schéma ve společnosti je a jak je těžké se ho zbavit i přes vědomé odmítání rasistických myšlenek.

Mám jako jednu romskou rodinu, to je blbý říct jako normální, ale jako maminka má prostě svoje problémy... Ale ten způsob té výchovy je takový, že jako teď nejstarší syn odmaturoval a tak. Pak mám maminku, která má mladší děti. Vyučila se jako, pracuje a všechno a svoje děti vede, aby do školy docházely a všechno. Její projev je takový kultivovaný.

(B-Pracovnice, Horní m.)

A. Reprodukovala schéma „Cikán“ poměrně nekriticky, ačkoli tvrdila, že se chce vyvarovat předsudků:

A: Já osobně, nevím, jak to mají kolegyně, právě já osobně jako trošku zbystrím, že to je romská rodina, trošku k tomu přistupuji jinak jako trošku se snažím, jako ne s těma předsudkama, ale to že tam jsou některý nuance jako v tom jako oni vnímají prostě rodinu jako takovou, jsou trošku jiný a i ty problémy, který budou řešit se mnou, budou řešit taky trošku jiným tempem.

(A-Pracovnice, Dolní m. J-Výzkumník)

Apriorní vnímání Romů jako inherentně odlišných a stereotypní přemýšlení o nich znemožňuje efektivně posuzovat jejich potřeby a poté je plnit. Jako pozoruhodnou jsem vnímal výpověď: „nevím, jak to mají kolegyně“, jež naznačovala, že o tomto tématu pracovnice mezi sebou příliš nehovoří. To je opravdu pozoruhodné, protože jedním ze základních pilířů práce SAS, jak uváděly samy participantky, je vzájemné předávání si znalostí a informací. Překvapilo mne to obzvlášť v případě Dolního města, kde jsou si pracovnice velice blízké a jedna ze tří pracovnic je sama Romka. Ačkoli u A. docházelo k reprodukci škodlivých stereotypů, nebyla explicitně rasistická. Její přístup bych označil jako „rasismus s lidskou tváří“. K Romům cítí empatii a má za cíl jejich zapojení do společnosti, rovněž ale vnímá sociální vyloučení jako výsledek odlišného přístupu a jinakosti Romů, ne podmínek, ve kterých se ocitají.

To je jako kulturní rozdíl nebo jako sice se to každým rokem snižuje stírá se to, jako fakt dochází k tomu velkému vykořisťování kulturnímu. Vůbec nevíme, čeho jsme svědky. Myslím, že tak do 10 let nebudou vědět ani romsky. [...] Dostáváme se do nějaký jako úrovně asimilace do té majoritní kultury. Řekla bych, že jo a oni se o to snaží, i když třeba že pro ně... Jakoby oni co chtějí, je začlenit se do týmu. Oni povykládaj něco jiného, já to vidím prostě, jak chtějí vypadat hezky i proto aby se nám líbili. Jako teď je to fakt hnusný, ono to vypadá jo, ale je to je to moje pozorování nějaký, že prostě chtějí nějak na nás zapůsobit ať už vizuálně nebo často i statusově.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Dalším projevem distanciacie bylo u výpovědí A. používání jazyku „my vs oni“. Také používala spojení „začlenění do týmu“ jako nějakého prostoru,

který je do jisté míry exklusivní a musí se do něj aktivně „začlenit“ – tedy přejít z týmu sociálně vyloučených do týmu majority. Hovořila o kulturním vykořisťování a považovala jej za velký problém, také tvrdila, že jisté asimilační tendence jsou dobrovolné i přes údajný nesouhlas s tímto názorem ze strany Romů. E. jako Romka měla úplně opačný názor než A. Sama mluvila o Romech v některých případech ve třetí osobě, takže se určitým způsobem od této „skupiny“ sama distancovala. Reflektovala strukturální povahu nerovností a odlišné startovní pozice Romů a majority. V tomto smyslu byla jediná z participantek, která se takto otevřeně o strukturálních nerovnostech vyjádřila. Podle E. si sami Romové internalizují schéma „Cikán“, adaptují se na status quo a rezignují na snahu o změnu.

Ale pak samozřejmě romský původ, nebo to, že jste Rom, vás může omezovat, diskriminovat nebo cokoli. A narážíme na to. U bydlení na to narážíme. Teďka třeba jako řešíme, že majitelé bytů se ptají: A je to Rom, není to Rom? Takže už toto je jako jasný signál, že prostě to budete mít těžký jako jo jo, takže ta identita ta národnost tam hraje velice důležitou roli, že ten přístup té společnosti té majority k romským rodinám nebo kruhům je opravdu jiný, je. A vy se jim tady snažíte jako říkat, že můžete bořit mýty, můžete bořit předsudky a budeme bojovat proti nějaké diskriminaci a rasismu. Ale u mě to fakt, jako když už se do toho dáte, tak je to boj na dlouhou dobu, že to není hnedka vyřešený. Mnohdy se stala nějaká věc v té rodině, že došlo k nějakým, já nevím, rasovým věcem a viděli, že se tu neřeší, tak to přestali řešit. Ty Romové na to rezignovali, že to nemá smysl to řešit. Už si na to zvykli. Člověk je takhle zvyklej žít, protože prostě [říkají]: „Holt tohleto není pro mě, protože jsem Rom.“ K tomuto tématu se dostávám hlavně ve vzdělávání. Kdy vlastně vidím, že někdy ty romské děti opravdu mají nevýhodu v tom, že jsou romské.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

V Horním městě k reflexi specifických podmínek Romů příliš nedocházelo. Pracovnice jsem nechtěl přimět mluvit o Romech návodnými otázkami. Neptal jsem se tedy na Romy explicitně, spíše jsem používal obecnější otázky typu: „S jakými problémy se rodiny stýkají? Je ta cílová skupina něčím specifická?“ Absence explicitní reflexe etnické dimenze nemusí nutně samo o

sobě znamenat její ignorování či neuvědomování v kontextu sociálního vyloučení Romů, spíše této dimenzi nepřikládaly takovou důležitost. Pracovnice v Horním městě hovořily spíše o materiální realitě a konkrétních problémech jejich klientů nežli o jejich příčinách. F. při popisování povýšeného a nepřátelského přístupu pracovníc OSPOD k romským klientům váhala s použitím slova „rasismus“. Až na základě mého explicitního dotazování na to, zdali tento přístup nemůže být daný rasismem, odpověděla, že se tam „asi“ na „pozadí“ rasismus vyskytuje:

F: Asi na nějakým pozadí myslím toho je nějaký rasismus. Je nějaké to, že ty naše rodiny prostě jsou nějaký problémové a nemají práci. Takže tím pádem mají oni práci, další administrativa pro ně. A prostě ta komunikace s těma rodinama, s těma dětma, to je šílený, jak oni s nima mluví, tak jako nadřazeně strašně.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Pracovnice se obecně považovaly za spojence Romů. Jejich cílem je, jak poznamenávala A, uplatnění Romů ve společnosti.: „Jsme prostředníkem v uplatnění Romů ve společnosti“. Majoritní pracovnice do jisté míry přijímaly a reprodukovaly schéma „Cikán“, ale vědomě proti němu v odlišných mírách bojovaly a odmítaly explicitně rasistické představy. E. se jako Romka od skupiny do jisté míry distancovala. Někdy používala při mluvení o Romech první osobu, v jiných případech používala osobu třetí. E. se Vnímala jako Romka, ale chce si zachovat určitou vzdálenost od negativních konotací „romství“. Sama uváděla, že měla lepší startovní pozici než většina Romů, proto cítí odpovědnost Romům pomáhat pozvednout svůj společenský status. K reflexi strukturální povahy nerovností docházelo pouze u E., jež měla pro romský původ odlišnou zkušenost od ostatních participantek, které příčiny nerovností explicitně nereflektovaly, pouze A. se odvolávala na jakousi jinakost Romů, ale sama ji nepovažovala za příčinu nerovností jako takových.

O tomto tématu se v SAS nevedou mezi kolegyněmi debaty, dochází tak k další reprodukci škodlivých stereotypů bez kritické sebereflexe

#### **2.2.6. „Je to o lidech“ – Fungování SAS v systému státu a sociálních služeb očima pracovníků**

Pracovnice v rozhovorech uváděly, že jejich klienti často nemají důvěru ke státním institucím. Proto cítily potřebu se do jistém míry vůči nim vymezit. Zároveň nebyly ochotné odsuzovat instituce jako celek. V tomto ohledu se přístup pracovníků z obou lokalit nijak nelišil. S. v rozhovoru implikovala, že „sociálka“ (OSPOD/NRP) je vnímána negativně a organizace RF taková není, má odlišný přístup. Dle výpovědí pracovníků by mohl být přístup OSPOD zařazen pod profesní diskurs, kdy sociální pracovník zaujímá povýšené postavení a je „expertem“, který ví nejlépe, jak klientovi pomoci. Proti tomu se pracovnice SAS snaží vystupovat lidsky, empaticky a otevřeně. Snaží se s klienty jednat jako s partnery. Když tuto skutečnost klienti zjistí, „otevřou se“, někteří se ovšem této představě SAS jako „sociálky“ nezbaví.

Pracovnice, které pracovaly zároveň v SAS a doprovázející organizaci (S. a F.), měly podstatně negativnější názor na NRP a jejich přístup. Proti špatnému přístupu se F. snažila bojovat vlastním „lidským“ přístupem ke klientům. S. použila explicitně slovo „boj“ při popisování práce a vyjednávání s NRP. Představy o blahobytu dítěte jsou často mezi pracovníky „doprovodky“ a NRP natolik odlišné, že se mezi těmito dvěma institucemi nedá použít pojem spolupráce. Raději bych použil označení soupeření. V tomto soupeření má navrch NRP, která má větší autoritu a moc. Pracovnice v „doprovodce“ se snaží volit šetrnější řešení, která by dítěti neublížila. NRP se problematické chování dítěte snaží řešit sankcemi, které mají podle S. negativní vliv na dítě.

No, tak teď nedávno jsme řešili něco s jednou holčičkou, které je 11 let. Ta má velký problémy ve škole. [...] Teď měla prostě pracovníky náhradní rodinné péče standardní, ale teď jak má ty problémy, tak má kurátorku. A ta pracovnice chtěla, aby ta holčička byla umístěna do diagnostického ústavu, teď ji má v péči babička, no a ta babička to nechtěla samozřejmě tohle. [...] My s tou pěstounkou bojujeme, aby tam nemusela jít. [...] Ta náhradní péče na to má vlastně úplně jiný pohled na ty věci, na ty věci, co se dějou v rodině a řeší to úplně jinak, než bychom to řešili my.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Odlišný přístup doprovázející organizace a NRP způsobuje konflikt, který znemožňuje efektivní spolupráci, jejíž cílem je blahobyt dítěte. Pracovnice v „doprovodce“ a pracovnice NRP tak bojují proti sobě, ačkoli mají stejný cíl: chránit dítě. V „doprovodce“ se více zohledňují přání dítěte a hlavním cílem je podle pracovnic zabránit institucionální péči, již pracovnice vnímají také velice negativně.

Co se týče OSPOD, pracovnice mají poněkud ambivalentní názory. Nebyly ochotné hovořit o celé organizaci jako problémové, spíše ji vnímají jako koš plný jablek, některá jsou čerstvá a některá zkažená a záleží na tom, jaké jablko si z koše vytáhnete. Participantky zaujímaly k pracovnícím OSPOD z většiny empatický postoj. Jako největší úskalí pracovnice jmenovaly nedostatek spolupráce ze strany OSPOD, to ale nutně nemuselo být způsobeno nevolí pracovnic samotných, nýbrž nevyhovujícími podmínkami, jak popisovala A.:

Záleží na OSPODačce, jo, jsou tam vlastně kolegyně, které s vámi to chtějí řešit, a taky vás k tomu oslovují a kontaktují, když je třeba i případová konference. [...] Tak si já si optimální spolupráci představuju právě takhle, že vlastně ta spolupracovnice nám zavolá, nebo vás navštíví a řekne nám tohleto: „Potřebovala bych to řešit a ráda bych vás u toho měla.“ To si myslím, že je úplně optimální, ale někdy ty úřednice to nedělají. Oni opravdu možná to nedělají záměrně, že by vás obcházeli, prostě to nedělají, protože jsou samy zasekané.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

OSPOD je vnímán jako „zmatená“ instituce, která není schopná adekvátně splnit vlastní roli a není ani schopna svou roli jasně definovat. Dochází tedy k překrývání kompetencí SAS a OSPOD a bez jasně definované rozdělení kompetencí není efektivní spolupráce možná.

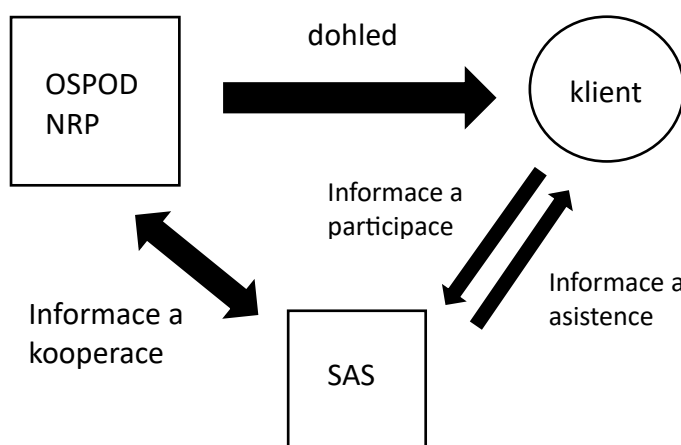
Na papíře to vypadá fakt dobře, ale realita je jinde no. Oni je vlastně nutí neustále do sociální práce, kterou při té agendě, kterou mají vůči soudu. [...] ale ve skutečnosti by trošku měli víc jako hovořit s tím dítětem, a právě tu matku směřovat na ty služby, aby se to dítě a celá rodina měla líp.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Pracovnice vnímají OSPOD jako příliš „měkký“. Představovaly by si rozdělení rolí jednotlivých institucí následovně: OSPOD bude fungovat jako jakýsi „strašící“ orgán, který bude na klienty uvalovat sankce při neplnění svých rodičovských povinností. SAS má naproti tomu být tím doprovodem klienta, jež ho zkompetentňuje a poskytuje mu potřebnou asistenci, tak svou vidinu ideální spolupráce popisovala A.:

Aspoň kdyby byl tvrdší v těch svých nějakých jako postupech. Tak by to bylo takové, že to není bububu. Ale opravdu ti za to něco hrozí a ty si to uvědom, nebo přijdeš úplně o všechno. Takže toto si myslím, že to cítíme podobně s těma kolegama.

(E-Pracovnice, Dolní m.)



**Schéma 2. – Ideální vztah klient-SAS-OSPOD/NRP podle pracovnic**



OSPOD a NRP nejsou jediné instituce, s kterými pracovníce SAS (a doprovázející organizace) komunikují. Důležitá je obzvláště pro práci s dítětem také škola. Pracovnice vnímají komunikaci se školou podobně jako s OSPOD. Aktivní komunikace a participace školy je závislá na zaměstnancích a jejich přístupech. Dobrá praxe je často podmíněna přítomností specialisty (sociální pedagog, metodik prevence apod.) ve škole. F. v rozhovoru tuto různorodost přístupů ze strany škol reflektovala:

Jako komunikace se školou? Ano, já jsem byla včera ve škole. V té škole, kde to funguje. Kdy jsem byla informovaná, přizvaná na tu schůzku. přizvaná i ta klientka na tu schůzku. Koordinovala to celý ta škola. [...] Fakt jako dobrý. Já jsem měla fakt jako radost včera, že tam to proběhlo dobře, ale prostě od lidí vím, že s jinou školou jako vůbec nefunguje, že je to fakt jako... Takže je to případ od případu, je to o těch lidech, co tam jsou.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Komunikace s institucemi (OSPOD, NRP, škola) funguje jinak na papíře a v realitě. Problém spočívá v tom, že nejsou jasně nastavená pravidla spolupráce a rozdělení rolí. To způsobuje neshody mezi jednotlivými aktéry a znemožňuje efektivní práci cílenou na potřeby klientů.

Posledním bodem této kapitoly je fungování SAS v rámci sociální politiky státu. Zákon stanovuje standardy práce sociálních služeb a omezuje pracovníce v okruzích, kterým se mohou věnovat. Stát skrze financování krajů poskytuje organizaci RF prostředky pro její činnost. To, jakým způsobem se neziskové organizace dostávají k financím, způsobuje nejistotu a nestabilitu. RF jako registrovaná organizace dostává ze státních peněz pravidelný příspěvek, ale zbytek prostředků musí získat skrze granty. Granty (MPSV, EU, Norské fondy) jsou vymezené na určité období a může se stát, že na konci tohoto období se nepodaří znovu získat potřebné finance pro udržení stejné úrovně poskytovaných služeb. Získávání grantů má na starost projektové

oddělení RF, které dle participantek dělá dobrou práci a zajišťuje stabilitu chodu RF.

Já si myslím, že to jde jenom navrch jako myslím si, že se ty projekty dělají jako víc účelně, jako že se opravdu myslí na to, aby nebyly nějaké období bez peněz. To jsem si všimla hned, jako že se opravdu poučili jako nebo i ti kolegové jako služebně starší o tom mluvili, že se to i párkrát stalo nějaký propad. Takovej, že se muselo hodně propustit, nebo nebo prostě na ty platy fakt nebylo. Takže já už jsem to za těch 5 let ani jednou nezažila.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

V Horním městě se spíše než s nedostatkem financí potýkají s nedostatkem lidských zdrojů potřebných k naplnění jednotlivých projektů: „Projekty jsou, ale nejsou lidi. Jasně, a ty peníze se navážou na něco dalšího.“ (F.)

Fungování SAS ve strukturách státních institucí probíhá zcela odlišně na papíře a v realitě. Teoretická komplementarita SAS a dalších institucí zapojených do práce s klientem se ve skutečnosti mění na jakýsi zápas, přičemž SAS a klient jsou „Davidem“ proti „Goliášovi“ v podobě státních institucí, které mají nad klientem i SAS moc. Asymetrie těchto vztahů se negativně promítají do práce s klientem. Pracovnice SAS by si přály větší provázanost jednotlivých institucí a možnost poskytovat těmto institucím asistenci pro zlepšení klientovi poskytovaných služeb (viz schéma 2.). Také by si představovaly jasnější rozdělení rolí, OSPOD by měl být dohlížející orgán, který v případě nedostatečné spolupráce bude schopný na klienty uvalit sankce (disciplinace). SAS by měla naopak poskytovat klientovi podporu a asistenci při jeho zkompetentňování (důvěra).

### **2.2.7. „Mě zajímá, aby měly kde bydlet“ – Posuzování a plnění potřeb klientů**

Posuzování a následné plnění potřeb je středobodem práce SAS. Pracovnice posuzují potřeby klientů hned na počátku spolupráce, je to první

krok k jejich naplnění. Co je potřebou, závisí na konsensuální dohodě mezi pracovníci a klientem, protože spolupráce v SAS je podmíněna souhlasem a aktivní spoluprací ze strany klienta:

Jako teďka by záleželo i podle mě, jestli by to dítě chtělo, nebo nějak s tím... Jo, takže taky záleží na tom, s čím to dítě bude... Nebo i ty rodiče, že kdyby oni řekli, ale nebudem to řešit, nechci, Tak jako prostě my tady nejsme úplně ti, co je do něčeho budou nutit.

(F-Pracovnice, Horní m.)

Pracovnice nechávají klienty, aby sami vyjádřili, jaké potíže chtějí s pracovníci řešit. Většinou klienti do SAS přichází s nějakou potřebou, kterou je třeba naplnit. V situacích, kdy OSPOD žádá SAS o spolupráci, přichází s už předdefinovaným cílem kooperace. OSPOD navazuje spolupráci většinou u komplikovanějších případech a takových rodin je v SAS menšina.

No to už ospod má jasně dané, co potřebují. Abysme my jako nějakým způsobem zasáhli, ale pak během té spolupráce se samozřejmě ukazují další věci, jo. Ta spolupráce se může jako měnit v průběhu. My vlastně dojednáváme potom další jakoby individuální plány zakázky cíle té spolupráce. takže jo, nejsme nemění, prostě opravdu se to dělá dle potřeb toho klienta.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

Pro efektivní implementaci přístupu zaměřeného na problém, jenž je implementován v SAS, je nutné klienta informovat o možnostech asistence a pomoci při plnění jejich potřeb, aby mohl dát informovaný souhlas s podobou a cíli spolupráce. Klienti často nemají přístup k informacím potřebným pro adekvátní jednání v rámci jednotlivých sociálních polí, první fáze pro vymezení spolupráce je vzájemné předávání informací s klientem.

[Musíme] sdělit jim ty informace, protože to je třeba z nějakých specifických důvodů, proto jsou třeba sociálně vyloučení. Neví, jak by pokračovali, nemají přístup internetu, nebo to nezvládají jako kdyby tu situaci.

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Když si pracovnice SAS a klient předají informace potřebné pro spolupráci, nastává proces vyjednávání (viz schéma 3.). Tento proces může probíhat již od prvního setkání, to se stává většinou, když klient přichází do spolupráce se SAS již s konkrétní vyjádřenou potřebou. Klienti se většinou potýkají s větším množstvím problémů, které chtějí řešit. Pracovnice také musí vyhodnotit, jaké potřeby jsou prioritní a jaké jsou sekundární a jaké potřeby SAS mohou či mají kapacitu nebo kompetenci naplňovat. K naplňování potřeby může dojít pouze pokud je potřeba: vyjádřená klientem, posouzena jako potřeba pracovníci, v oblasti působnosti SAS a existují kapacity k jejímu naplnění. Když nesplňuje jedno z těchto kritérií, nelze ji v SAS naplnit, jak na příkladu osoby s duševním onemocněním ukazovala E.:

Takže když přijde k nám zájemce, tak samozřejmě zjistím, jestli opravdu ten problém[má]. Co se týká toho, co chce řešit, protože někdy mají v domnění, že prostě se to týká toho, co my jim pomůžeme a my třeba zjistíme, že nemůžeme. Jsou to třeba i lidi, kteří já nevím, mají duševní onemocnění. Jo, na to nejsme úplně jako orientovaný.

(E-Pracovnice, Dolní m.)

Pro zlepšení životní situace a společenského postavení klienta musí pracovnice jednat cíleně a zaměřit se na určité pole zájmu (viz schéma 3.). Tímto způsobem uvažují pracovnice o potřebách hierarchicky. Určité potřeby mají přednost před jinými. Na prvním místě jsou potřeby fyziologické (potřeba výživy, střechy nad hlavou apod.), na místě druhém jsou finanční potřeby (zaměstnání, sociální dávky), na místě třetím jsou potřeby vzdělání (docházka do školy, doučování apod.) a na místě čtvrtém jsou dílčí potřeby (výchova, volnočasové aktivity apod.).

Teď mám holku, co se vrátila z Anglie sama s dvouma a nezletilým sestřičkama a je bez adresy, bez věcí, bez všeho. Ona jako dospělá nikoho nezajímá, jo, ale co ty holky? Takže tohle byla moje práce, to, jak se ty holky

jakoby mají, to se zajímám, jako promluví s nima, ale primárně mě zajímá, aby měly kde bydlet, jestli zvládnou 14 dní bez peněz, přijdou dávky, jestli je přijmou do školy...

(A-Pracovnice, Dolní m.)

Pracovnice zmiňovaly bydlení jako nejčastější a nejpalčivější problém, který musí s klienty řešit. Problém nevyhovujícího bydlení se týká především matek samoživitelek, které jsou zpravidla méně zajištěné než úplné rodiny. V tomto aspektu je Horní město podstatně dál než Dolní. Funguje zde projekt Bydlení především (Housing first), který pracovnice hodnotily velice pozitivně. Tento projekt nabízí sociálně znevýhodněným a vyloučeným sociální byty s cílem jim poskytnout zázemí a jistotu – tedy adekvátní prostředí pro následné osamostatnění a zlepšování své pozice ve společnosti. V Dolním městě se pracovnice stýkají s nedostatečnými kapacitami sociálních zařízení. Často se musí klienti stěhovat do sousedních obcí pro nedostatek ubytoven, azylových domů a bytů. Pro pomoc klientům má Horní město více finančních a jiných zdrojů než Dolní město. Samotné vedení Horního města podporuje činnost SAS formou podpory těchto projektů, v Dolním městě naopak činnost SAS vední města komplikuje rušením ubytoven a podobných sociálních zařízení. Ale, jak vypovídaly pracovnice v Horním městě, nemají lidské zdroje k efektivnímu využití všech prostředků jim poskytovaných.

Další potřeby, s kterými se pracovnice setkávají na pravidelné bázi, nejsou tolik prevalentní, jedná se o různé problémy s financemi – tedy dluhy, vyřizování dávek a podobně. S tím se pojí také problematika dlouhodobého zaměstnání a zajištění obecné stability, jejíž dosažení je klíčové pro další postup. Mapování potřeb probíhá ale neustále v průběhu spolupráce s klientem (viz schéma 3.). Není neobvyklé, že na základě vyřešení jednoho problému se vyjeví problémy nové. Takže pracovnice musí být připraveny spolupráci v návaznosti na měnící se podmínky upravovat, dochází tedy ke

kompromisu mezi pohledem pracovnice, pohledem klienta a pracovními podmínkami. Pracovnice taky klienty obrací na jednotlivá oddělení RF. V Horním i Dolním městě existuje dluhová poradna a kariérní poradenství. V Horním městě mají oddělení zaměřené na vzdělání, v Dolním městě zaštiťuje vzdělávání pouze pracovnice E.

Co se týče posuzování a plnění potřeb dětí, pracovnice v doprovázející organizaci, které mohou více pracovat přímo s dítětem, formují specifické strategie pro práci s dítětem. Snaží se k dítěti přistupovat lidsky a s respektem. Inkorporují podobné strategie vytváření důvěry jako s dospělými. Také mají specifické povinnosti mapovat situaci dítěte a pravidelně zhotovovat zprávu o jeho situaci pro NRP. V SAS se k potřebám dětí přistupuje většinou nepřímou a jejich potřeby jsou vnímány z venku. Pracovnice se neptá dítěte, jakou má potřebu, nýbrž posuzuje potřebu dítěte podle komparace jeho situace s normou. Pracovnice se věnují dítěti sekundárně, když není „co řešit“ s rodičem.

Určitě [se dětem věnujeme] mnohem míň než těm dospělým. To je z toho důvodu, že ti rodiče chtějí řešit ty svoje věci. Já jsem třeba jednou za holčičkou šla s tím, že si jako budeme hrát nebo povídat a věnovat se jí. Ona ta máma to byla nová klientka, protože kolegyně odešla, tak jsme neměly tolik vybudovanéj ten vztah, tak za mnou tolik nechodila s věcmi, tak bylo víc času na tu malou. Postupem času Ale to je jako prostě, že musím mamince pomoci s penězi, aby měla malá na svačinu.

(B-Pracovnice, Horní m.)

Když dochází k mapování situace a posuzování potřeb dítěte, pracovnice implementují nepřímé strategie pozorování a komunikace s rodičem. Dítě je v tomto kontextu vnímáno jako pasivní „objekt“, který je ovlivňován svým prostředím. Není bráno jako aktér, jenž sám se svou situací pracuje, reaguje na ni a má představy o její změně.

De facto ale mapujeme, když přijdeme do té rodiny. To dítě ovlivňuje celá řada okolností. To, jak tam je v té rodině, když je třeba u toho rozhovoru, jak se chová. Třeba máme rozhovor s rodičem o dávkách, a to dítě tam přijde a chce něco po té mamince a jde vidět, jak ta mamina reaguje a podobně, takže to lze mapovat i takhle nepřímou.

(S-Pracovnice, Horní m.)

Potřeba dítěte je vyjednávána stejným procesem jako potřeba dospělého. V postupu je ovšem důležitější souhlas rodiče než dítěte. V práci s dítětem je nejčastější téma vzdělání. Pracovnice se snaží děti motivovat k dokončení studia a pokračování v něm. Poskytují rodinám potřebné doučování – klíčová pracovníce podle pravidel nesmí doučovat, pouze doučování zřizuje, v realitě ovšem pracovníce často porušují pravidla ohraničující působnost služby nebo si je ohýbají za účelem klientům poskytnout, co nejvíce mohou. Doučování je preferováno u rodiny doma, poněvadž se doučování mohou účastnit rodiče a mohou se naučit, jak s dítětem pracovat na domácích úkolech a podobně.

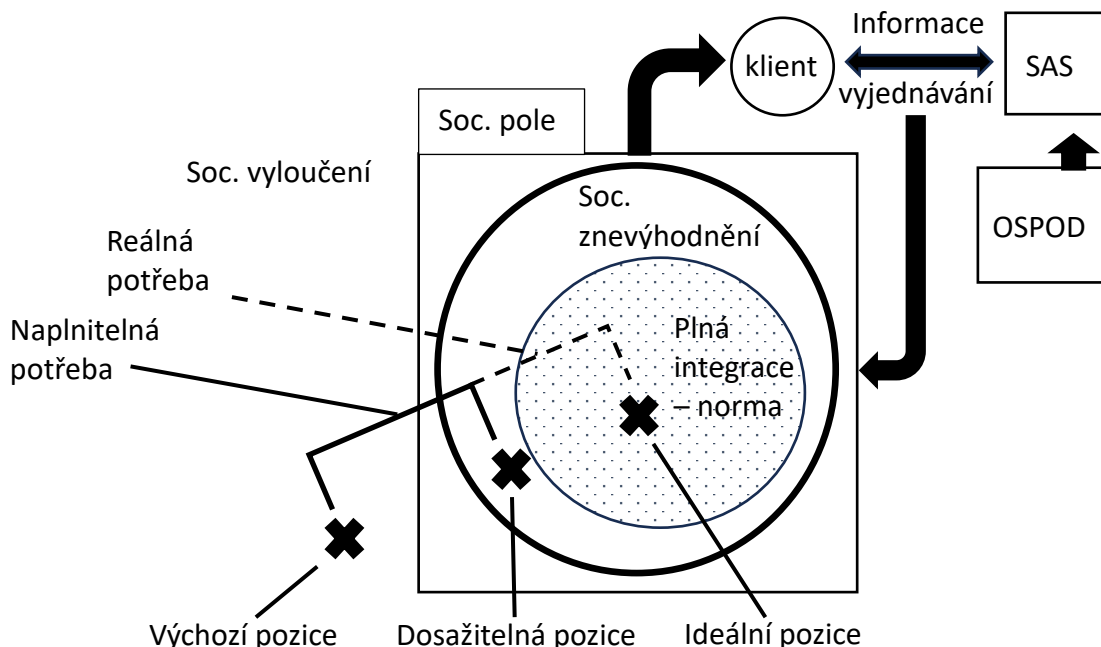


Schéma 3. – Proces posuzování a plnění potřeb, upraveno podle Zatloukala et al. (2011)

Ve vyhodnocování a plnění potřeb se liší přístup pracovníků v SAS a těch v doprovázející organizaci. V „doprovodce“ mají pracovníci více možností pracovat přímo s dítětem, v SAS se soustředí především na přímou práci s rodiči a skrz ně chtějí ovlivňovat dítě. Inovativní přístupy se ale snaží zaměřit i přímo na dítě a jeho vyjadřované potřeby. K vyjednávání potřeb zaujímají pracovníci přístup zaměřený na problém, kdy nejprve posuzují potřebnost intervence v jednotlivých okruzích na základě klienty poskytnutých informací. Většina pracovníků ve své praxi využívala tržní diskurs, probíhá s klientem dialog o tom, na jaké potřeby se ve spolupráci zaměří a jakým způsobem budou naplňovány. Naplňování potřeb mnohdy nezávisí pouze na činnosti SAS, ale také na podpoře ze strany jednotlivých institucí (např. potřebu bydlení nelze naplnit, pokud není ve městě dostupné důstojné bydlení, které si rodina může dovolit, viz schéma 3.). Pracovníci vytváří strategie, které se přizpůsobují podmínkám, v nichž spolupráce probíhá, přáním klientů a standardům sociální práce. Naplnění potřeb klientů ovšem nezávisí pouze na „zdokonalování“ práce SAS. Závisí také na podpoře státu a vztahu „majority“ s Romy.

#### **2.2.8. „Pořád bydlení“ – Pohled klientské rodiny na spolupráci s SAS RF**

Skrze spolupráci s RF jsem dostal příležitost uskutečnit rozhovor i s jednou klientskou rodinou. Rozhovor proběhl v přítomnosti pracovníce L., jež mi rozhovor s rodinou pomohla domluvit. Matka (M.) byla klientkou pobočky RF v Horním městě, ačkoli bydlela v Malém městě (30 minut cesty od Horního města). Nedávno došlo ke zrušení úvazků SAS RF v Malém městě na popud Horního města. Organizace RF tedy přestala od začátku roku 2024 v Malém městě poskytovat sociální aktivizační služby:

Je to z důvodu financování služeb, že vlastně při poskytování sociálních služeb v obcích si ty obce jakoby vyhradí tu sociální službu, [...] takže od 01-01-2024 se to ruší, jak pro sociálně aktivizační služby, tak i pro terénní. Všechna tahle spolupráce se pro Malé město musí ukončit.



(L-Pracovnice, Horní m.)

M. hodnotila SAS a organizaci RF velice pozitivně a bylo jí líto, že služba v Malém městě končí. Končí na popud Horního města, které financuje pobočku SAS. Zde vidíme nesoulad mezi samosprávou a SAS, jež nemůže vlivem neshod mezi obcemi praktikovat svou činnost. M. byla klientkou přes 13 let a po takto dlouhé spolupráci stále cítila potřebu asistence od SAS. Službu začala využívat, když se jí narodila dcera. Kontaktovali ji sami pracovníci RF, kteří chodili přímo do lokalit „kde se nacházeli Romové“ hledat potenciální klienty.

Probíhalo to tak, že v podstatě zaměstnanci Roma Future chodili. Nevím, jak to mám říct, oni kontaktovali nás, takže vlastně oni chodili po částech tam, kde věděli, že se nacházejí Romové a ptali se, jestli potřebujeme s něčím pomoci, takže v podstatě takhle přišli tady. [...] Myslím, [že říkali] v podstatě, co dělají, co nabízí a vlastně jestli chci pomoci, jestli potřebuju pomoci, nebo ne.

(M-matka klientka, Malé m.)

Aby ale mohla práce efektivně probíhat, musí být mezi klientem a pracovníkem vybudovaná důvěra. V průběhu spolupráce si M. vzala půjčku od banky, která je nechvalně proslulá poskytováním nevýhodných půjček. S organizací RF to ale neřešila. Situaci začala řešit až ve chvíli, kdy se stala nezvladatelnou.

M: Já jsem to vyplatila. Pět roků jsem to platila.

J: A to se dělo kdy? To jste byla už pod Roma Future?

M: Byla jsem, no, pod Roma Future. Ano, byla.

J: Jak se to stalo tohle, že jste se dostala do takovéhle situace?

M: No, tak stalo se to tak, že já jsem vzala nějaké půjčky jako v panice.

M: To bylo už dlouho předtím. Dlouho předtím. Jo. Když jsem si půjčila od toho [název banky], tak to už nebylo možný zvládat. To už nešlo.

(M-matka klientka, Malé m., J-výzkumník)

Ústřední potřeba M. po celou dobu spolupráce byla bydlení. Po opakovaném odmítnutí žádosti o sociální byt a pobývání s dcerou na ubytovnách a u rodičů s pomocí RF dostala sociální byt. V bytě byl rozhovor uskutečněn, dům i byt byly velice dobře zařízené. S dcerou bydlí v bytě 3+kk, v době návštěvy nebyl byt ještě plně zařízen. I velice krátkou dobu po nastěhování M. vnímala pozitivní vliv nového bydlení na kvalitu dceřiného života.

Tak jsme tady na bytě. Dcera je klidnější, má blíž školu, nemusí dojíždět. Třeba se nemusí stydět za to, kde bydlí. Může si pozvat kamarády. Má to lepší prostě, má pokoj, kterej vždycky chtěla. Jak jsme byli předtím, tak jsme měli jednu místnost, tak tam to bylo všechno...

(M-matka klientka, Malé m.)

Dalším důležitým bodem pro M. byla podpora v komunikaci s institucemi. Pracovnice SAS vnímala jako spojence ve vyjednávání proti nepřátelským úřadům. Úředníci často zaujímají nepřátelský přístup a Romové potřebují zástupce z „majority“, který je bude bránit. Přístup k jednání se státními institucemi a úředníky označila za jednu z těch nejdůležitějších částí práce SAS. Sama si byla ve vyjednávání velice nejistá a jevila potřebu zástupce, jenž ji bude v těchto jednáních podporovat, protože ona sama by si například o zvýšení platu neřekla.

Při hledání bytu a jednání s pronajímateli M. ale nepozorovala výrazný rozdíl při doprovodu pracovnice SAS. M. uváděla, že se k nim možná chovají slušněji, ale byt stejně nedostanou, protože jsou s dcerou Romky. M. strukturální rasismus cítila hodně, ale k „majoritě“ zaujímala smířlivý postoj, chápala, proč se tak cítí. Sama měla na skupinu Romů žijících v Malém městě poměrně negativní názor:

Spíš mi to přijde, že tady je to tak jako založený ten rasismus, to je strašně těžký jakoby, já nechci obhajovat jakoby majoritu. Rozumím i jim, jo já rozumím tomu, že se jim nelíbí hodně věcí, že mají nějakou zkušenost s Romama, kde se spálili a nechcou to zopakovat.

(M-matka klientka, Malé m.)

Efektivita SAS končí tam, kde začínají strukturální problémy. Na řešení strukturálních problémů není SAS ani zdaleka vybavena. Proto také sháněla M. společně s pracovníci SAS bydlení téměř devět let. Co bylo ale znepokojující, byly trhliny v případě M. i v jedné z nejzákladnějších funkcí SAS. Tím bylo poskytování informací potřebných pro sociální změnu. Mnohdy je i spojení se sociální prací stigmatizováno.

Jo, pořád bydlení. I když ne jakoby takhle, že sociální byt, tak chtěla jsem nějaký podnájem, což tomu se taky nedařilo, protože jsem Romka a v podstatě ty lidi nechťejí dávat do pronájmu svůj byt Romům. [...] Když tam přišel někdo ze sociálky, tak v podstatě komunikovali víc jo, aby to nevypadalo, že jsou opravdu jako nějak jako zaměřeni na ten rasismus, komunikovali víc. Když jsem šla sama, tak to bylo horší. Že se snažili tvářit slušně, když tam byl někdo jinej, tak se tváří jakože „ano v pořádku toto tady, dejte nám kontakt na sebe, jo a potřebujeme ještě toto toto tamto“. „My se vám ozveme.“ No ale neozvali se, neozvali se.

(M-matka klientka, Malé m.)

Nedostupnost důstojného bydlení Romům nemůže SAS vyřešit sama. Je nutná kooperace se státními institucemi i jinými neziskovými organizacemi. Podobně to je s dalším problémem klientské rodiny, tím je vzdělání. Dcera (O.) je poměrně ambiciózní, v rozhovoru uvedla, že chce být ilustrátorkou a spisovatelkou mangy (japonský komiks). K přijetí na její vytouženou střední školu musí mít dobré známky, ale to se jí nedaří. M. by jí moc ráda pomohla, ale dělá noční směny, takže jí na učení s dcerou nezbývají síly. V rozhovoru M. opakovaně uváděla potřebu doučování a na základě našeho rozhovoru se vložila L., jež se v tu chvíli rozhodla M. informovat o možnosti doučování pod záštitou jiné neziskové organizace.

L: Ale každopádně tady, co jsem tak jako studovala, působí [nezisková organizace] a ta by měla taky zprostředkovat doučování. Mohla bych vám poslat kontakt. Vy byste tam prostě zavolala, jestli se nemůžete zapojit. Tam je taky Saska, si myslím.

M: Dobře.

(L-pracovnice, Horní m. M-matka klientka, Malé m.)

Další laps v poskytování informací se vyskytl v oblasti vzdělávání klienta–rodiče. M. si opakovaně stěžovala na práci a na noční směnu a vyjádřila sen stát se kadeřnicí. Na základě toho nás L. informovala o možnosti rekvalifikačních kurzů placených úřadem práce. O existenci takového programu, který by M. očividně pomohl, neměla nejmenší tušení.

L: Přemýšlela jste někdy nad rekvalifikačním kurzem?

M: Ne...

L: Jsou i rekvalifikační kurzy, které proplácí úřad práce.

M: No to já nevím, že jo.

L: Proto tu jsem.

M: Já su seklá tam v práci, už mě to vyčerpává. Chtěla bych něco, kvůli dceři...

(L-pracovnice, Horní m. M-matka klientka, Malé m.)

Z výpovědí M. i O. vyplývalo, že stále služby poskytované SAS potřebují, a to i přes 13 let spolupráce. K plnému zkompetentnění nedošlo. To nutně není vinou pouze klientky a SAS, ale je to i zásluha systému, který Romům klade bariéry bránící zlepšení jejich sociální situace. Boj proti systému se zdá nekonečný a klienti si sami internalizují svou sociální pozici jako část vlastní identity a osobnosti. Tím se proces sociální změny ještě komplikuje, protože klienti si nemyslí, že „na to mají“. Zde vidíme, jak se individuální a strukturální úrovně sociální exkluze pojí dohromady a navzájem se reprodukují. To pár dobře smýšlejících sociálních pracovníc spravit o samotě nedokáže.

### 2.3. Reflexe a perspektivy dalšího výzkumu

Výzkum nedopadl podle mých prvotních očekávání. Doufal jsem ve více rozhovorů a větší množství klientských rodin. Data, která jsem „získal“ a ve výzkumu interpretoval, jsou i přes to dle mého názoru kvalitní a určují směr, jakým bych se měl v dalším potenciálním výzkumu tohoto tématu vydat. Vzhledem k turbulentním podmínkám v RF v době konání výzkumu je pochopitelné, že rozhovorů neproběhlo více a jednání RF považuji za korektní.

Na zlepšování situace Romů mi osobně záleží a v terénu jsem tuto skutečnost hluboce reflektoval. To se možná negativně projevilo na rozhovorech, v nichž jsem byl velice opatrný za účelem zachování jakési „akademické profesionality“. V některých okruzích jsem z tohoto důvodu nechtěl v rozhovorech pracovnícím dát jakkoli najevo svůj názor a kladl více obecné otázky, poněvadž jsem se bál, že pokud bych naznačil svá politická a jiná přesvědčení, snažily by se mi v tomto ohledu „vyjít vstříc“ a poskytovat odpovědi, se kterými bych souhlasil. Zpětně mohu říci, že jsem byl až příliš opatrný a mohl jsem postupovat více otevřeně.

Pro příští výzkum by bylo vhodné porovnat více organizací z jiných krajů, které poskytují SAS. Tento výzkum cílený na jednu organizaci a jeden kraj ukázal, že i zde mohou být mezi jednotlivými pobočkami hluboké rozdíly. Dále by bylo vhodné rozšířit výzkumný vzorek o pracovníky OSPOD, metodiky a další, poněvadž si myslím, že by bylo vhodné se na činnost SAS podívat z co nejvíce úhlů pohledu pro co nejkvalitnější popis procesu vyjednávání potřeb. Bylo by vhodné zohlednit především perspektivu pracovníků OSPOD, poněvadž tato práce poskytla pouze pohled OSPOD zvenčí a zprostředkovaně od pracovníků SAS a klientské rodiny.

## Závěr

Výzkum, s jehož obrazem v mysli jsem se do terénu vydal, byl zcela odlišný od výsledné podoby, pro niž jsem se nakonec rozhodl. Výzkum začal s poměrně ambiciózním plánem popsat vztah klienta, SAS samotné a OSPOD. Od tohoto záměru jsem opustil a věnoval se především práci SAS jako takové. Ale i při práci se samotnou SAS se mi ve výzkumu podařilo poodkrýt dynamiku vztahů mezi OSPOD, SAS a klientem. Ve výzkumu jsem velice rychle zjistil, že práce sociálně aktivizačních služeb se v praxi podstatným způsobem liší od teoretické roviny. Pracovnice při posuzování potřeb musí zohledňovat velké množství faktorů a podobu spolupráce měnit v závislosti na podmínkách v terénu. Pracovnice stále přijímají a sdílí nové vědomosti, které implementují v praxi. Proto je jakýmsi nespelnitelným úkolem snažit se uchopit a popsat takto dynamickou a měnící se disciplínu.

Bylo zajímavé pozorovat rozdíly mezi jednotlivými pobočkami RF. Opravdu jsem nečekal tak velké odlišnosti mezi oběma lokalitami. RF v Dolním městě fungovala dobře, a to i přes menší finanční podporu a horší podmínky ze strany města (například nedostatek sociálních bytů a ubytoven). Tři pracovnice SAS, jež v Dolním městě působí, zde pracují dlouhodobě a s lokalitou a klienty mají vybudované pevné vztahy. V Horním městě je to pravý opak, k personální obměně zde dochází opravdu často. Jen za dobu konání výzkumu se vedení oddělení změnilo třikrát. Velká obměna způsobila upozadění práce s klienty pro udržení organizace v chodu a zaučování nových pracovníků. To vedlo k přetížení zkušených pracovníků, které často tlak nezvládly a skončily a problém se prohluboval. Horní a dolní město byly svými podmínkami odlišné, ale přístupy pracovníků se mezi jednotlivými lokalitami často lišily méně než uvnitř lokalit. To, co působilo největší rozdíly mezi Dolním a Horním městem byly rozdíly v kariérní dráze pracovníků.

V Brně pracovaly mladé profesionálky, které do SAS přicházeli s idejemi převzatými z formálního vzdělání, jež se často neslučovaly s realitou a pracovnice se tak musely „učit za pochodu“. V Dolním městě byly zaměstnávány především dobré matky s dlouhodobějšími zkušenostmi a vazbou na lokalitu, které své klienty znaly dobře a v sociální práci začaly působit až později v životě. K tomuto rozdělení přispívala i specifická obou lokalit, kde jednotlivé populace Romů měly zcela odlišný charakter

Skrze rozhovory s pracovníci a rodinou, jsem měl možnost nahlédnout na situaci z perspektiv obou aktérů zapojených do práce SAS. Obě strany hodnotily činnost SAS jako prospěšnou sociální mobilitě klientů. Ale pracovnice stále vidí velký prostor pro zlepšení, a to v oblasti stability zaměstnání, snížení množství byrokracie, a hlavně lepší komunikace s institucemi. U klientské rodiny jsem se setkal s naprostou spokojeností, to může být také dáno neinformovaností o dalších možnostech sociálního začleňování. Vstup sociálně vyloučených do jednotlivých sociálních polí není podmíněn pouze spoluprací se SAS, jakoukoliv mobilitu může zmařit větší množství faktorů. U příkladu M. můžeme jako faktor nemožnosti mobility diskriminace Romů na trhu s bydlením a diskriminace Romů na trhu s prací.

Pro naplnění potenciálu SAS je nutná kooperace všech aktérů, kteří jsou do situace klienta přímo zapojeni. Tito aktéři (OSPOD, NRP, škola) ale nejsou povinni se zapojovat, ani k tomu nejsou nijak motivováni. To vede k fragmentaci služeb a absenci uceleného plánu postupu v naplňování potřeb klienta. Klienti se do sociálních polí prostřednictvím SAS většinou dokáží zapojit, ale bez další podpory ne plně (viz schéma 3.). Vlivem strukturální diskriminace Romů se perspektiva sociální mobility klientských rodin dále zmenšuje. Doprovázení klientů zmírňuje projevy rasismu, ale tento způsob podpory nevede ke zkompetentnění, naopak vede k vybudování závislosti. M.

a O. stále jevíly potřebu spolupráce s SAS, ačkoli byly jejími klienty již od roku 2010. Sociálně aktivizační služby mají velký potenciál při narovnávání vztahů majority s Romy, tento potenciál zůstane nenaplněn, pokud nebude stát poskytovat dostatečné finanční i jiné prostředky a pokud nenastaví pravidla, která budou zohledňovat SAS při zapojení s OSPOD. Dalším faktorem je postoj vedení k organizaci, primární motivace vedení RF byla podle pracovníků expanze organizace samotné na úkor kvality poskytované služby. To souvisí opět s kvantitativními kritérii pro posuzování sociálních služeb, jež neříkají celou pravdu.



## Bibliografie

- Afanasieva, L., Bukrieieva, I. & Glyns'ka, L. (2020). Family Roles of Roma and Ways to Overcome its Socio-Cultural Isolation. *Journal of History Culture and Art Research*, 9(3), 288-296.
- Altman, J.C. (2008). A Study of Engagement in Neighborhood-Based Child Welfare Services. *Research on Social Work Practice* 18(6), 555–64.
- Bednářová, Z. & L. Pelech. (2000). *Sociální práce na ulici: Streetwork*. Brno: Doplněk.
- Bittnerová, D., Doubek, D., & Levínská, M. (2011). Funkce kulturních modelů ve vzdělávání. Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In Richardson J. D. (ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (241-258). New York: Greenwood Press.
- Bourdieu P. (2005). *The Social Structures of the Economy*. Cambridge: Polity.
- Bradshaw, J. (1972). Taxonomy of social need. In: McLachlan, G, (ed.) *Problems and progress in medical care: essays on current research, 7th series*. Londýn: Oxford University Press, 71-82.
- CEU. (2019). *Civil society groups: Czech Republic's Roma Strategy needs implementing*. Center for policy studies, CEU. Citováno 1.12.2023. Dostupné z: <https://cps.ceu.edu/article/2019-09-07/civil-society-groups-czech-republics-roma-strategy-needs-implementing>
- Česká republika. (2006). *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Citováno 4.2.2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- Česká republika. (2009). *Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon)*. (cit. 4.2. 2024). Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198>
- Československá republika. (1927). *Zákon č.117/1927 Sb. O potulných cikánech*. (cit. 4.2. 2024) Dostupné z: <https://www.moderni-dejiny.cz/gallery//foto/1008/>
- De Haan, A. (1999). 'Social Exclusion: Towards a Holistic Understanding of Deprivation', *Villa Borsig Workshop Series*. Sussex: University of Sussex, 1-14.

Doubek, D., Levínská, M., & Bittnerová, D. (2015). *Pomoc a pořádek: kulturní modely v pomáhajících profesích*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.

Evropská komise. (2020). *Monitorovací zpráva občanské společnosti o implementaci národní strategie romské integrace v České republice*. Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie. Citováno 1.12.2023. Dostupné z: <https://cps.ceu.edu/sites/cps.ceu.edu/files/attachment/basicpage/3034/rcm-civil-society-monitoring-report-3-czech-republic-2019-eprint-cz-fin.pdf>

Evropský institut pro rovnost žen a mužů. (2019). *Index rovnosti žen a mužů 2019: Česko*. Citováno 24.2.2024. Dostupné z: [https://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/mh0419038csn\\_002.pdf](https://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/mh0419038csn_002.pdf)

Fawn, R. (2001). Czech Attitudes towards the Roma: "Expecting More of Havel's Country"? *Europe-Asia Studies*, 53(8), 1193–1219.

Foucault, M. (2000). *Dohlížet a trestat. Kniha o zrodu vězení*. Praha: Dauphin.

FRA (2009). *Listina základních práv EU, Článek 34*. Dostupné z: <https://fra.europa.eu/cs/eu-charter/article/34-socialni-zabezpeceni-socialni-pomoc#national-constitutional-law>

GAC spol. s r. o. (2015). *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*. Praha: GAC spol. s r. o. Citováno 21.01.2024. Dostupné z: [https://www.gac.cz/userfiles/File/nase\\_prace\\_vystupy/Analyza\\_socialne\\_vyloucenych\\_lokalit\\_GAC.pdf](https://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/Analyza_socialne_vyloucenych_lokalit_GAC.pdf)

Gladstone, J., Dumbrill & G. Leslie, B. (2014). Understanding Worker–Parent Engagement in Child Protection Casework. *Children and Youth Services Review*, 44, 56–64.

Gupta, K., Sleezer, C. M., & Russ-Eft, D. F. (2007). *A practical guide to needs assessment* (2nd ed.). Pfeiffer/John Wiley & Sons

Hirt, T. & Jakoubek, M. (2006). Situace „romských“ populací v ČR: ne-etnický výkladový model. in Leontiyeva, Yana (ed.) et al. *Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů* (Slováci, Ukrajinci, Vietnamci a Romové) (63-83). Praha: Sociologický ústav AV ČR.

Homfray, Š. (2021.) Sociální pracovníci a pracovnice jsou podhodnocenou profesí. *Zpravodaj Rovné příležitosti v souvislostech*. 1 (2021). Praha: Gender studies. Citováno 24.2.2024. Dostupné z: <https://zpravodaj.genderstudies.cz/cz/clanek/socialni-pracovnici-a-pracovnice-jsou-podhodnocenou-profesi>

Christians, C. G. (2005). Ethics and Politics in Qualitative Research. In Denzin, N. K. & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research: Third Edition* (139-164). Londýn: Sage.

IFSW. (2014). *Global definition of social work*. IFSW.  
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Jakoubek, M. (2005). *Romové – konec (ne)jednoho mýtu*. Praha: BMSS-Start.

Janoušková, K. & Nedělníková, D. (2008). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků, Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Lachoutová, A. (2023). *Sociální exkluze obyvatel obecních bytů a strategie vyrovnávání se s ohrožením ztrátou bydlení*. Diplomová práce. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. Vedoucí práce: Ladislav Toušek, Mgr. Ph.D.

Lansley, S. (2006). *Rich Britain: The Rise and Rise of the New Super Wealthy*. Londýn: Politico.

Levínská, M., Bittnerová, D. & Doubek, D. (2017). *Dohled a okraj: rozhodovací procesy*. Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.

Linhardtová, S. (2016). *Prestiž sociální práce očima sociálních pracovníků*. Bakalářská práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Lizardo, O. (2004) The Cognitive Origins of Bourdieu's Habitus. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 34(4) 375–401.

Loman, L.A. & G.L. Siegel. (2015). Effects of Approach and Services under Differential Response on Long Term Child Safety and Welfare. *Child Abuse & Neglect*, 39, 86–97.

Marcus, G. E. (1995). Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95–117.

Martínez-López, J. Á., C. Lázaro-Pérez, & J. Gómez-Galán. 2021. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis. *International journal of environmental research and public health*, 18(10), 5416.

Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192.

Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce* (3., aktualiz. a dopl. vyd). Portál.

Ministerstvo spravedlnosti. (2024) *D. H. a ostatní proti České republice – diskriminace romských dětí v přístupu ke vzdělání*. (Citováno 1.3.2024). Dostupné z: <https://justice.cz/web/msp/-/d-h-a-ostatni-proti-ceske-republice-diskriminace-romskych-deti-v-pristup-ke-vzdelani>

Navrátil, P. (2006). Posouzení v sociálně-historickém kontextu. In Smutek, M. & KAPPL, M. (eds.) *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.

Nečas, C. (1999). *Romové v České republice včera a dnes* (4. dopl. vyd). Olomouc: Univerzita Palackého.

Nedělníková, D. (2007). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Růžička, M. & Vašát, P. (2011). Základní koncepty Pierra Bourdieu: pole – kapitál – habitus. *AntropoWebzin*. 7. 129-133

Rytter, M. (2019). Writing Against Integration: Danish Imaginaries of Culture, Race and Belonging. *Ethnos*, 84(4), 678–697..

Silver, H. (1994). Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms. *International Labour Review*, 133(5-6), 531-572.

Sobotka, E. (2001). The limits of the state: political participation and representation of Roma in the Czech Republic, Hungary, Poland and Slovakia. *Journal on ethnopolitics and minority issues in Europe*, 1, 1-22.

Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L.E. (1995). Burnout in Social Work. *Social Work*, 40(5), 638–646.

Spurný, M. (2020). *Názory veřejnosti na roli muže a ženy v rodině – únor 2020*. CVVM. Citováno 24.2.2024. Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ostatni/vztahy-a-zivotni-postoje/5185-nazory-verejnosti-na-roli-muze-a-zeny-v-rodine>

Strauss, C. & Quinn, N. (2001). *A Cognitive Theory of Cultural Meaning*. New York: Cambridge University Press.

Suchá, J. (2016). *Diskriminace Romů na trhu práce?* Diplomová práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta, Katedra psychosociálních věd a etiky. Vedoucí práce: Monika Nová.

Šotolová, E. (2013). *Vzdělávání Romů*. Praha: Karolinum.

Wacquant, L. (2004). *Body & Soul: Notebooks of an Apprentice Boxer*. New York: Oxford University Press.

Zatloukal, L., Havlík M., Doleček Z. & Šotola, J. (2011). Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení. *Sociální práce* 11, 2011, 81–92.