

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Přístup sociálních pracovníků ke klientům romské menšiny
Diplomová práce

Autorka práce: Bc. Tereza Korecká

Vedoucí práce: Mgr. David Urban, Ph.D.

Studijní program: Rehabilitace

Datum odevzdání práce: 15.8.2012

Studijní obor: Rehabilitační - psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory -
navazující magisterské studium

ABSTRAKT

Diplomová práce pojednává o sociální práci s romskými klienty. V první kapitole teoretické části *1.1 Sociální práce orientovaná na romskou minoritu* popisuje specifika sociální práce s romskými klienty. Opírá se o předpoklady, jimiž by měli sociální pracovníci disponovat, pokud s touto cílovou skupinou pracují a o jejich vybavenosti k takové práci. Tato kapitola má poskytnout ucelenou představu o sociální práci s cílovou skupinou romského etnika a zahrnuje základní poznatky o romské minoritě a její pozici v celku české společnosti. Zaměřuje se na profesionální přístup sociálních pracovníků ke klientům, kteří jsou příslušníky romského etnika, a popisuje hodnotový systém sociálního pracovníka. Kapitola dále poskytuje stručný přehled teorií a metod sociální práce, které jsou pro tuto cílovou skupinu doporučovány. Věnuje se také sociální práci v přirozeném prostředí klienta.

Následující kapitola *1.2 Klíčové sociální problémy romské menšiny* reflektuje problematiku, které se sociální pracovníci a pracovníci se svými klienty věnují. Zaměřuje se na nejčastější sociální problémy romských klientů, jako je sociální vyloučení, bytová situace nebo vzdělání. Dotýká se také zdravotně sociální problematiky, nezaměstnanosti a sociálně patologických jevů. Tato kapitola poskytuje rovněž východiska k formulaci kritérií pro výběr respondentů.

Kapitola *1.3 Specifický přístup* se věnuje jednak obecným otázkám přístupu k romské menšině ze strany majoritní společnosti, médií i sociálních pracovníků, jednak konkrétnímu teoretickému uchopení a reflexi přístupu sociálních pracovníků. Zde popsané typy přístupu jsou konkrétně operacionalizovány ve výzkumné části práce. Definuje se zde rovněž pojem diskriminace romské menšiny a přístup ovlivněný stereotypy a předsudky vůči této menšině.

Pro výzkum byl zvolen kvalitativní postup. Informace byly získávány cestou nestrukturovaných rozhovorů. Cílem dotazování bylo zjistit, jaký je přístup sociálních pracovníků a pracovníků ke klientům romské minority. Vedlejším cílem bylo zjistit, co v sociální práci ovlivňuje /jaké faktory/ sociální pracovníci a pracovníky v přístupu ke klientům romské minority. Byly formulovány tři výzkumné otázky,

- zda si sociální pracovníce a pracovníci uvědomují stereotypy a předsudky v sociální práci s romskou minoritou, popřípadě kde a jaké
- zda sociální pracovníce a pracovníci rozlišují klienty podle příslušnosti k minoritě a majoritě; a nakonec
- v čem spatřují největší problém romské minority

Respondenti byli vybíráni podle povahy sociální problematiky, kterou se svými romskými klienty řeší. Rozhovory byly tematicky zaměřeny na základní okruhy sociální práce s romskými klienty. Pracovníci hovořili o svých zkušenostech a postupech při sociální práci s romskou minoritou, o svých názorech, o tom, jak vnímají romské klienty a o svých pocitech z práce s romskými klienty. Výzkum tak mapuje jednotlivé faktory přístupu sociálních pracovníků k romským klientům.

V kapitole 4. *Výsledky* jsou v přehledných tabulkách shrnuty výsledky rozhovorů. Výzkum prokázal, že pracovníci přistupují ke klientům profesionálně, na základě etického kodexu. Z výzkumu vyplynuly faktory, které mají vliv na vnímání klientů romské minority sociálními pracovníci a pracovníky. Nejčastěji přístup ovlivňuje ztížená komunikace s klienty a nízká motivace romských klientů změnit svým přičiněním svoji tíživou situaci. Pracovníci nerozlišují své klienty podle příslušnosti k menšině, ale podle specifického problému, který chtějí pomoci řešit. Největším problémem romského etnika se stalo vzdělání. Většina pracovníků si myslí, že pokud se zlepší vzdělanost romských klientů, zmírní se dopad ostatních sociálních problémů.

Výsledky práce lze využít v rámci školení sociálních pracovníků pro zlepšení přístupu ke klientům romské minority.

ABSTRACT

The thesis deals with social work with gypsy clients. The first chapter of the theoretical part *1.1 Social work aimed at the gypsy minority* describes the specifics of social work with gypsy clients, which is based on preconditions that social workers should fulfill when working with this target group and their facilities for such work. This chapter should provide a comprehensive image of social work with the target group of gypsy ethnicity and includes basic knowledge of the gypsy minority and its position in the whole of the Czech society. It aims at the professional approach of the social workers to the clients who are members of the gypsy ethnicity and describes the value system of a social worker. The chapter further provides a brief overview of theories and methods on social work which are recommended for this target group. It is also devoted to work in the client's natural environment.

The following chapter *1.2 Key social problems of the gypsy minority* reflect the problems that the social workers solve with their clients. It aims at the most frequent social problems of the gypsy clients such as social exclusion, housing situation or education. It also mentions health and social problems, unemployment and socially pathological phenomena. This chapter also provides starting points for setting the criteria for the selection of respondents.

Chapter *1.3 Specific approach* is devoted on one hand to general questions on the approach to the gypsy minority from the majority society, media and social workers, on the other hand to the concrete theoretical assumption and reflection of the approach by the social workers. The here described types of approach are specifically operationalized in the research part of the thesis. It also defines the concept of gypsy minority discrimination and the approach influenced by stereotypes and preconceptions towards this minority.

The qualitative method was used for the research. The information was acquired through nonstructural interviews. The objective of the questioning was to find out what the approach of social workers towards their clients from the gypsy minority is. The next objective was to find out what /which factors/ influences social workers in their

approach towards their clients from the gipsy minority. Three research questions were formulated,

- whether social workers realize the stereotypes and preconceptions in the social work with the gipsy minority and if yes, where and which
- whether social workers differentiate their clients according to their membership in the minority or majority; and finally
- in what they see the biggest problem of the gipsy minority.

The respondents were chosen according to the nature of the social problems which they solve with their clients. The interviews were thematically aimed at basic areas of social work with gipsy clients. The workers talked about their experience and techniques of social work with the gipsy minority, their opinions on the gipsy clients and how they felt when working with them. The research surveys the individual factors of the social workers' approach towards the gipsy clients.

In chapter 4. *Results* are the results of the interviews summarized in easy-to-follow tables. The research proved that the workers approach the clients professionally based on an ethical code. Factors which influence the perception of the clients from the gipsy minority by the social workers became clear from the research. The approach is most commonly influenced by the more difficult communication with the clients and low motivation of the gipsy clients to change their burdensome situation through their own endeavors. The workers do not distinguish their clients according to their membership in a minority but according to the specific problem they wish to help them solve. The biggest problem of the gipsy ethnicity became education. The majority of the workers believe that if the education of the gipsy clients can be improved it will reduce the impact of other social problems.

The results of the thesis may be utilized within the framework of social workers' training in order to improve the approach towards clients from the gipsy minority.

Keys words

Roma minority

Social worker

Stance

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne (datum)

.....

(jméno a příjmení)

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji Mgr. Davidu Urbanovi Ph.D., za metodické vedení a podnětné poznámky při vzniku této práce. Děkuji všem respondentům a osobám, které mne motivovaly a podporovaly při psaní.

OBSAH

ÚVOD	11
1 TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE ORIENTO VANÁ NA ROMSKOU MINORITU	12
1.1.1 Znalosti o romské menšině	12
1.1.2 Znalosti o majoritní populaci	14
1.1.3 Profesionalita	16
1.1.4 Hodnoty pracovníka	17
1.1.5 Metody a techniky sociální práce	18
1.1.6 Sociální prostředí klienta	20
1.2 KLÍČOVÉ SOCIÁLNÍ PROBLÉMY ROMSKÉ MENŠINY	21
1.2.1 Sociální vyloučení Romů	21
1.2.2 Bytová situace Romů v České republice	23
1.2.3 Zdravotně sociální situace Romů	24
1.2.4 Vzdělání romské minority	24
1.2.5 Důsledky romské nezaměstnanosti	27
1.2.6 Sociálně patologické jevy	29
1.3 SPECIFIKÝ PŘÍSTUP	30
1.3.1 Přístup k romské menšině	32
1.3.2 Přístup majority	33
1.3.3 Přístup médií	34
1.3.4 Přístup sociálních pracovníků	37
1.3.5 Diskriminující přístup	38
1.3.6 Přístup ovlivněný stereotypy a předsudky	39
1.4 SHRNU TÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	41
2 CÍL VÝZKUMU.....	43
2.1 HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU	43
2.2 VEDLEJŠÍ CÍL VÝZKUMU	43
2.3 VÝKUMNÁ OTÁZKA	43
3 METODIKA	44
3.1 STRATEGIE VÝZKUMU	44
3.1.1 Změny plánu výzkumu	44
3.2 VÝKUMNÝ VZOREK	45
3.2.1 Etické aspekty	45
3.2.2 Prostedí	46
3.3 TECHNIKA SBĚRU DAT	46
3.3.1 Scénář rozhovoru	47
3.3.2 Technika analýzy dat	47
4 VÝSLEDKY	49
4.1 P.Č.1	49
4.1.1 Souhrnné výsledky	51
4.1.2 Interpretace výsledků	51
4.2 P.Č.2	53
4.2.1 Souhrnné výsledky	55
4.2.2 Interpretace výsledků	55
4.3 P.Č.3	57
4.3.1 Souhrnné výsledky	58
4.3.2 Interpretace výsledků	59
4.4 P.Č.4	60
4.4.1 Souhrnné výsledky	61
4.4.2 Interpretace výsledků	62

4.5	P.č.5.....	63
4.5.1	Souhrnné výsledky.....	64
4.5.2	Interpretace výsledků.....	65
4.6	P.č.6.....	66
4.6.1	Souhrnné výsledky.....	67
4.6.2	Interpretace výsledků.....	68
4.7	P.č.7.....	69
4.7.1	Souhrnné výsledky.....	71
4.7.2	interpretace výsledků.....	71
4.8	P.č.8.....	73
4.8.1	Souhrnné výsledky.....	74
4.8.2	Interpretace výsledků.....	75
4.9	P.č.9.....	76
4.9.1	Souhrnné výsledky.....	77
4.9.2	Interpretace výsledků.....	78
4.10	<i>FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PŘÍSTUP SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ KE KLIENTŮM ROMSKÉ MINORITY.....</i>	79
4.10.1	Tabulka č. 1: Negativní faktory ovlivňující sociální práci s romskou minoritou.....	80
4.10.2	Tabulka č. 2: Pozitivní faktory ovlivňující sociální práci s romskou minoritou.....	81
5	DISKUSE.....	82
5.1	<i>FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PŘÍSTUP SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ KE KLIENTŮM ROMSKÉ MINORITY.....</i>	85
6	ZÁVĚR.....	92
7	SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ.....	94
7.1	<i>KNIŽNÍ LITERATURA.....</i>	94
7.2	<i>ELEKTRONICKÁ LITERATURA.....</i>	98
8	PŘÍLOHY.....	100

KLÍČOVÁ SLOVA

Romská menšina

Sociální pracovník

Přístup

ÚVOD

Námětem pro volbu tématu diplomové práce byly alarmující zprávy o předsudcích a zažitých stereotypch vůči romské populaci. V České republice se setkáváme s označováním Romů jako „nepřizpůsobivých občanů“. Většina Čechů má v dnešní době k romské menšině rezervovaný přístup a co je zarážející, tento postoj si osvojily i děti.

Téma *Přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority* jsem si volila na základě otázky sociální práce s Romy: jak se sociální pracovníci vyrovnávají s takovým přístupem majoritní společnosti a jak to ovlivňuje jejich práci. Za vedlejší cíl jsem si tedy zvolila zjišťování faktorů, které ovlivňují přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority. Mapovala jsem specifika sociální práce s romskými klienty.

V kapitole *1.1 Sociální práce orientovaná na romskou minoritu* jsem se snažila popsat profesionální přístup sociálních pracovníků, který by ve své práci s romskou minoritou měli aplikovat.

Druhou kapitolu *1.2 Klíčové sociální problémy romské menšiny*, jsem zařadila z důvodu rozmanitosti oblastí sociální práce s romskou minoritou. V kapitolách jsem nastínila jednotlivé okruhy problémů a jejich řešení sociálními pracovníky.

V kapitole *1.3 Přístup k romské menšině* věnuji pozornost srovnání české a romské společnosti z pohledu majority, médií a sociálních pracovníků.

Vliv na přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority, byl zkoumán kvalitativním výzkumem pomocí nestrukturovaných rozhovorů s vybranými sociálními pracovníky. Pro výzkumný vzorek jsem zvolila šest pracovišť v Jihočeském kraji, ve kterých jsem výzkum realizovala. Rozhovory mi poskytlo 9 sociálních pracovníků.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Sociální práce orientovaná na romskou minoritu

Podle Navrátila a kol. (2001) je sociální práce zaměřená na pomáhání a měla by vést ke zlepšení situace klientek a klientů. Matoušek (2001) uvádí, že dnešní sociální práce je realizována především prostřednictvím sociálních služeb, ve kterých pracují sociální pracovníci. Navrátil a kol. (2001) zdůrazňuje, že je třeba k sociální práci s romskou minoritou přistupovat zodpovědně a profesionálně a je třeba využívat dostupných informací o dané skupině, jako je znalost kultury, legislativy a fungujících stereotypů skupiny. Přizpůsobivost menšině a jejím zvykům pomáhá navázat vztah mezi pracovníkem a klientem, jenž lze později využít pro vytvoření společenských podmínek příznivých pro obnovení schopnosti sociálního fungování klienta. Sotoniaková (2005) úkoly sociální práce více konkretizuje – hovoří například o nejvýznamnějších teoriích sociální práce, tj. o humanistické a existenciální teorii, sociálně-psychologických a komunikačních modelech, systemickém přístupu, kognitivně-behaviorální teorii, antiopresivní teorii a o přístupu orientovaném na úkoly, které se v sociální práci s romskou minoritou mohou využít. Podle Navrátila a kol. (2001) se využívá 6 pilířů sociální práce sloužící jako osnova pro sociální pracovníky, kteří pracují s romskými klienty. Všechny pilíře formulují profesionální přístup ke klientovi, který je příslušníkem romské menšiny. Pro doplnění jsou ke každému pilíři uvedeny poznatky z další literatury.

1.1.1 Znalosti o romské menšině

Prvním pilířem sociální práce s romskou menšinou jsou podle Navrátila a kol. (2001) systematické znalosti romské menšiny. Na základě těchto znalostí se utváří celkový přístup pracovníka ke klientovi. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin je založena na znalosti jejich kulturních charakteristik a důsledků zkušenosti se

znevýhodněním. Podle Navrátila (2003) by sociální pracovníci jednající s romskými klienty měli mít povědomí o romské kultuře i historii. Renzetti (2005) uvádí několik základních poznatků o romské rodině, které úzce souvisejí s dnešními sociálními problémy romského obyvatelstva.

Romská rodina dříve poskytovala svým členům ekonomické a sociální zabezpečení a její hlavní úlohou byla socializace a výchova nových členů v romské společnosti. Pro romskou rodinu byl typický velký počet dětí a patriarchát muže, jako hlavy rodiny. Muž-otec zajišťoval rodině příjem, staral se o výchovu svých synů a romské ženy se staraly o domácnost a o dcery. Pokud muž nepřinášel rodině peníze, obstarávala žena i obživu rodiny. Role nejstaršího bratra a nejstarší sestry byla velice důležitá. Nejstarší syn zastupoval svého otce v jeho nepřítomnosti, zajišťoval ochranu matce a ostatní sourozenci ho museli poslouchat. Nejstarší dcera přebírala péči a výchovu mladších sourozenců po matce, stejně jako starost o domácnost (Renzetti, 2005).

„Je obecně známo, že jednotlivá etnika a národy mají odlišné kulturní vzorce, pokud jde o styly výchovy uplatňované rodiči k jejich dětem, ale také vůbec v tom, jak dospělí určitého etnika nahlíží na děti a mládež, na intergenerační vztahy a komunikaci aj“ (Průcha, 2001, s. 167).

Podle Dřímala (2004) se dnešní romská rodina od rodiny v minulosti liší. Popisuje ji jako asimilovanou romskou rodinu, která se vyznačuje přejímáním vzorců chování běžných v majoritní společnosti. Odlišuje ji tedy především nižší počet dětí a uzavřenost nukleární rodiny. Jako příklad uvádí Dřímál (2004) mladé páry, které zakládají vlastní domácnost odděleně od rodičů. Z hlediska genderu jsou v dnešní době role žen a mužů vyrovnanější. Očekávání od dívek a chlapců v oblasti výchovy se přibližují a dělba práce mezi pohlavími již není rigidního charakteru.

Davidová (2009) uvádí, že za závažnou změnu v romské kočovné společnosti může změna státně politického zřízení po únoru 1948. Jednalo se o „Úpravu poměrů osob cikánského původu s hlavním důrazem na převýchovu“. Od poloviny padesátých let, kdy se řešila romská problematika a v říjnu 1958 byl schválen zákon č. 74/1958 Sb., o trvalém usídlení kočujících a polo-kočujících osob. Bylo provedeno sčítání lidu a

Romové museli zůstat tam, kde je komisaři při sčítání lidu zastihli. Stát v rámci řízené asimilace Romů chtěl vymazat všechny romské odlišnosti od majoritní společnosti. Davidová (2009) dále uvádí, že počátkem destrukce tradičních romských hodnot byl zákaz užívání romského jazyka. Podle Dřímala (2004) lze míru asimilace pozorovat právě na romském jazyce, kdy romština u asimilovaného typu rodiny ustupuje a nahrazuje ji pojmově chudá a špatně strukturovaná čeština. V důsledku zhroucení tradičních hodnot romské rodiny začali Romové opomíjet výchovu svých dětí (využívání kojeneckých ústavů pro odkládání svých dětí) a začalo se rozvíjet sociálně patologické chování, zpočátku se u romských žen a dívek vyskytovala prostituce (Davidová, 2009).

Pro romské rodiny, podle Říčana (1998), není školní docházka tak důležitá jako pro zbytek společnosti. Souvisí to s velmi volnou výchovou v romských rodinách. Rodiče nenutí své děti do každodenních činností, které jsou pro majoritní společnost zažitým stereotypem, nad nímž nikdo nepřemýšlí. Pokud se romským dětem nechce do školy, rodiče je nijak nenutí. Dětem se individuálně příliš nevěnují a zapojují je velmi brzy do rozhovorů a rozhodování, které náleží spíše dospělým. Děti v romských komunitách se učí především nápodobou, jsou pod vlivem a tlakem skupiny. V rodinách děti nejsou pod stálým dozorem dospělých a nejsou nikterak vedeny k soutěživosti, disciplíně, spolehlivosti nebo vytrvalosti a neumějí překonávat překážky. Snaha jedince, aby cokoli řešil sám, je téměř nulová, protože v romské komunitě neexistují tabuizovaná témata a všechny problémy se řeší kolektivně. Děti se nedovedou podřídit nepříjemné povinnosti a špatně se soustředí, protože k tomu nejsou vedeny a chybí jim vzor chování (Říčan, 1998).

1.1.2 Znalosti o majoritní populaci

Druhým pilířem jsou podle Navrátila a kol 2001 systematické znalosti o člověku i společnosti majority. Jedná se o teorie, které vysvětlují individuální, komunitní a

organizační chování lidí ve většinové společnosti. Je třeba, aby pracovníci měli ucelené informace o kultuře, vzniku a působení stereotypů a mýtů.

Pro přiblížení vztahu a fungování majoritní společnosti s romskou minoritou následuje několik odstavců, ve kterých je tato problematika popsána. Sociální pracovníci mají mít dle Navrátila (2003) nehodnotící přístup ke všem svým klientům. Jsou však většinou členy majoritní populace a ve své práci se musí oprostit od stereotypů a předsudků, které jsou pro Čechy typické. Odlišnost romské minority majorita vnímá především ve specifickém způsobu života, který Romové vedou. Navzdory požadavku majority co nejvíce se přizpůsobit „normálnímu životu“ vnímají Romové svět kolem sebe svým osobitým způsobem. Prostředí, ve kterém žijí, vnímají na základě svých tradičních hodnot a z tohoto pohledu si formují své vlastní názory na to, jak žít ve světě, který sdílí s majoritní společností. Právě kulturní odlišnost vede majoritní společnost k předsudkům a následné diskriminaci Romů v České republice (Navrátil, 2003).

CVVM zrealizovalo výzkumné šetření vztahující se k vnímání vztahu mezi majoritní společností a romským etnikem. Zjistilo, že více než čtvrtina respondentů (26 %) si myslí, že soužití mezi oběma etniky je velmi špatné, 53 % je toho názoru, že je docela špatné. Za docela dobré jej považuje pouze 16 % lidí, za velmi dobré necelé 1 %. 5 % dotazovaných nemá na tuto tematiku žádný názor. V časovém srovnání se hodnocení proti roku 2006 zhoršilo, soužití vloni označilo za špatné 69 % dotázaných. Situace se tak vrátila k výsledku z roku 2003, tehdy bylo stejného názoru 78 % lidí (CVVM 2007, on-line).

Průcha (2001) poukazuje na to, jak se přístup domácího obyvatelstva vůči kulturně odlišným imigrantům odvíjí dle toho, do jaké míry jsou imigranti ochotni se přizpůsobit majoritní populaci. Velmi časté jsou však situace, kdy minoritní skupina odmítne asimilaci v majoritní populaci a tím posílí negativní postoj této populace ke své skupině. Je zjištěno, že čím podobněji majoritě se minoritní etnikum chová, tím pozitivněji je příslušníci majority vnímají a hodnotí. Z toho přirozeně vyplývá, že příslušníci etnických minorit a skupin imigrantů mají sami do určité míry vliv na to, jak jsou posuzováni a přijímáni většinovou populací.

1.1.3 *Profesionalita*

Třetím a velmi důležitým pilířem je sebepoznávání, protože osobnost je jedním z nejdůležitějších profesionálních nástrojů sociálního pracovníka. Součástí osobního růstu je poznávání svých světlých (např. snášenlivost, vnímavost) i stinných stránek (neuvědomované předsudky, normativní přístupy atd.). Navrátil a kol (2001) upozorňuje i na fakt, že sociální pracovník by měl trvale zvažovat, zda se v jeho práci s Romy neobjevuje nálepkování (stejná vysvětlení pro chování a problémy každého romského klienta), rutinizace (stejně postupy pro všechny romské klienty) nebo simplifikace (přecenění nebo odmítnutí významu národnostní příslušnosti). Sociální pracovníci by měli také odmítat všechny předsudečné a kritické postoje a pracovat s Romy jako s každým, kdo potřebuje pomoc.

Pravidla pro profesionální práci sociálních pracovníků a pracovníků ustanovuje etický kodex sociálních pracovníků České republiky a Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků (Sociální práce, 2004).

Jak uvádí Křivohlavý (1998), sociální pracovníci ve všech sférách patří mezi nejohroženější skupinu výskytem syndromu vyhoření. Je to dáno každodenním střetáváním se s problémy, konflikty, bezvýhodnými situacemi klientů, nutností dodržovat předpisy, s příkazy nadřízených, dále snahou pomoci či minimálními výsledky práce, což zapříčiňuje napětí až chronický stres, od kterého je již krátká cesta k vyhoření. Kebza (2003) popisuje iniciační fázi, již definuje jako původní zapálení pro věc, po ní dojde k prozření, „vystřízlivění“ či náhledu, že ideály nejsou plně realizovatelné. Následuje období první frustrace, kdy jde o zklamání tématem, řešeným problémem či celou profesí, klienti začínají být vnímáni negativně. Ve třetí části vývoje syndromu vyhoření nastupuje apatie, ve které propuká již nejen plná hostilita vůči klientům, ale i vůči všemu, co souvisí s profesí či vykonávanou činností. Fáze úplného vyhoření je posledním stádiem, objevuje se vyčerpání, provázené cynismem, odosobněním a ztrátou lidskosti.

„Člověk, který trpí syndromem vyhoření, má ke svému okolí odosobněný až lhostejný postoj. Vyhoření postihuje zejména sociální profese, neboť pro tyto pracovníky

je práce velkou emoční zátěží. Zvláště v sociální sféře je distancovaný přístup pracovníka ke klientům velmi závažný problém“ (Stock, 2010, s. 20).

1.1.4 Hodnoty pracovníka

Čtvrtým pilířem pro sociální práci s romskou minoritou je hodnota a důstojnost každého člověka jako východisko, jako klíčová hodnota. Navrátil a kol. (2001) upozorňuje na to, že je třeba zcela odmítnout rasisticky podbarvené úvahy o jednotlivci. Zdůrazňuje princip individualizace a nehodnotící postoj.

Jako příklad pro pravidla sociální práce s romskými klienty je podle Šiškové (2001) respekt k odlišnému hodnotovému systému klienta, který je příslušníkem romského etnika.

Výchozím pojmem v sociální práci pro citlivý přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority, popřípadě k vyloučeným klientům ze společnosti obecně, je antiopresivní přístup (dále jen AOP). Aplikuje se především na strukturálně znevýhodněné a utlačované skupiny klientů, tedy včetně Romů. Podle Dominelli (2006) lidé v utlačovaných skupinách nejsou zapojováni do sociálních vztahů celé společnosti. Dále uvádí, že se jedná o útlak, jenž zahrnuje vztahy nadvlády rozdělující společnost do dominantní nebo vyšší skupiny na jedné straně a do podřízené nebo nižší sféry na straně druhé. Tyto vztahy dominance tvoří systematické znehodnocování vlastností a příspěvků těch, kteří jsou považováni za méněcenné, a jejich vyloučení ze sociálních zdrojů je dosažitelné těm ve skupině dominantní.

Sociální pracovník má v rámci opresivního přístupu rozpoznat možnou opresi a uvědomit si možnost, že intervence sociální práce může opresi buď posilovat, nebo odstraňovat. Lze zde vnímat jakýsi princip spravedlnosti, který stanovuje pravidlo, že se s každým bude zacházet dle jeho práv. Důraz je také kladen na rovné šance a na to, aby se při jejich zajišťování braly v úvahu rozdíly ve specifických potřebách lidí. Princip spoluúčasti předpokládá, že se klienti zapojí do plánování, koordinace a vyhodnocování služeb. Důležitým pojmem je také zmocňování. Jde o posilování sebedůvěry lidí, aby

byli schopni znovu kontrolovat svou životní situaci svépomocí. Důležitá je zde především senzitivita vůči diskriminaci, opresi. Významnou součástí antiopresivního přístupu je analýza klientovy situace, která se provádí ve spolupráci s klientem, s ohledem na možnost působení opresivních faktorů (Navrátil, 2003).

Antiopresivní přístup je snaha čelit znevýhodnění „*redukovat individuální a institucionální diskriminaci založenou na rase, pohlaví, postižení, sociální třídě a sexuální orientaci*“ (Dominelli 1997, s. 247). Pracovníci tedy ve své práci usilují o zrušení hierarchických vztahů a nahradit je rovnoprávnými vztahy, které by pomohly usnadnit seberealizaci jedinců a skupin (Dominelli, 1997).

1.1.5 Metody a techniky sociální práce

Pátým pilířem sociální práce s romskou minoritou je podle Navrátila a kol. (2001) úprava metod a technik, které se v sociální práci běžně používají. Jde především o respektování odlišných norem, hodnot a komunikačního stylu Romů (např. výraznější emocionalita).

a) Komunikace

Podle Šiškové (2001) by při sociální práci s romskou menšinou mělo docházet ke speciální komunikaci, což znamená, že v sociální práci by se nemělo spěchat, pracovníci by měli mít trpělivost a vnímat neverbální komunikaci klientů. Především je třeba nevyhýbat se dotyku klienta ani jeho blízkosti. Je pravděpodobné, že klienti budou mít jinou osobní zónu než pracovník, a ne vždy je klientem zvolená vzdálenost pro pracovníky přirozená. Důležité je dát prostor pro práci s emocemi (svědčí totiž o angažovanosti člověka, nikoliv o výzvě k souboji, toho se snaží pracovník vyvarovat). Pracovník tedy hovoří ke klientovi jasně, věcně, stručně, konkrétně, ověřuje si sjednané termíny a ke každému z klientů přistupuje podle jeho individuálních potřeb. Je také doporučeno zaujmout nehodnotící přístup ke klientovi, a když už je třeba klientovi poskytnout konstruktivní kritiku, nekritizovat ho před velkým kolektivem, ale spíše v soukromí. Klienti nesou kritiku hůř než lidé, kteří nemají žádný tíživý problém, a

může zde nastat neadekvátní reakce na konstruktivní kritiku. Pro tyto případy by sociální pracovníci měli vědět, jak vyjednávat při vzniku konfliktní situace v interetnických vztazích. Je také třeba brát v úvahu jazykové rozdíly, odlišná očekávání, jiný přístup ke konfliktu, zkoumat neznámou kulturu a opatřit si o ní dostatek informací či mít po ruce někoho, kdo se vyzná v obou kulturách. Dále informovat o hodnotách a zvycích vlastní kultury. Nespěchat a proces vyjednávání nebo řešení konfliktu zpomalit. Co možná nejpřesněji si vyjasnit, co která strana od jednání očekává. Uplatnit své komunikační dovednosti, užívat techniky aktivního naslouchání a nezapomenout na čtyři hlavní faktory ovlivňující komunikaci (hodnoty, vnímání, předpojatost, komunikační styl). Nevyhýbat se odlišnostem, snažit se vnést světlo do témat, kterým některá ze stran nerozumí. Zajistit vzájemnou informovanost o problému, sporu nebo nedorozumění. Pokusit se o analýzu toho, jak věci fungují, nikoli proč jsou takové, jaké jsou. Změnit hodnocení v dotazy a zajistit vzájemnou zpětnou vazbu.

b) Přístup orientovaný na úkoly

Usiluje o řešení problémů na individuální úrovni, což lze interpretovat i na romském etniku.

Jedná se zejména o:

- a) interpersonální konflikty – vztahy mezi příslušníky etnika vně endogamní jednotky a vztahy mimo tuto jednotku (minorita-majorita nebo naopak),
- b) neuspokojení ze sociálních vztahů – opět v rovině interetnické a exoetnické,
- c) problémy s formálními organizacemi – zejména s Českou správou sociálního zabezpečení, úřady práce, školami apod.,
- d) potíže v naplňování rolí – v rodinné, společenské, společensko-právní rovině, pracovní apod.,
- e) problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami – zejména v rodině, u níž je žádoucí, aby adekvátně reagovala na změny vyskytující ve společnosti, předcházela vzniku různých forem sociopatologických jevů,
- f) neadekvátní zdroje, o něž se rodinné fungování v komunitě Romů opírá,

- g) potíže s chováním – potíže s vnímání odlišného rámce normality, potíže s jeho akceptací, potažmo s adaptací a dodržováním řádu (Sotoniaková, 2005).

1.1.6 Sociální prostředí klienta

Šestý pilíř věnuje pozornost jednotlivci a sociálnímu prostředí. Zde Navrátil a kol (2001) uvádí, že je nutné věnovat pozornost i širším sociálním souvislostem klientovy situace a uvážit, zda není terčem institucionalizovaného znevýhodňování.

Janebová (2008) upozorňuje na důležitost při sociální práci reflektovat, kde vznikají bariéry pro „normální“ fungování klienta (jedince, rodiny, skupiny či komunity). Zda problémová situace nastává na straně klienta (např. malé kompetence, nízké vzdělání, psychické problémy, zdravotní stav, nepřizpůsobivost rodiny či komunity), nebo v jeho prostředí (např. vysoká nezaměstnanost, ekonomická krize, špatná sociální politika, diskriminace). Sociální pracovník se pak snaží tyto bariéry odstraňovat. Sociální práce tedy nehájí výhradně zájmy společnosti, ale ani zájmy klientů. Zaujímá nezávislou pozici s vlastní profesní odpovědností, ze které by mělo vycházet profesionální rozhodování adekvátní každé situaci.

Nevřala (2005) hovoří o čtyřech problematických oblastech, kde je možnost zlepšení pro romské občany:

- a. oblast sociálních služeb,
- b. oblast zaměstnávání,
- c. oblast bydlení,
- d. oblast všech aktivit, které stimulují interakci a následné porozumění interakci mezi touto minoritou a majoritní společností.

Na základě těchto informací je v následujících kapitolách rozvedena problematika romských klientů, kterou sociální pracovníci a pracovníci reflektují. Sociální problémy klientů nejsou jednotlivé, ale většinou se prolínají. Pracovníci by tedy měli být schopni poskytnout klientovi komplexní poradenství a v případě nedostačujících kompetencí klienta odkázat na jinou instituci.

1.2 Klíčové sociální problémy romské menšiny

Raichová (2001) uvádí, že škála sociálních problémů Romů, které sociální pracovníci musí řešit, je velice pestrá, a upozorňuje na fakt, že u romské minority se mnohdy vyskytuje trestná činnost i kriminalita a sociálně patologické jevy. V následujících kapitolách 1.2.1 až 1.2.8 je tato škála podrobně rozepsána, abychom si lépe představili pracovní zátěž sociálních pracovníků. Informace se zaměřují na nejčtenější romskou problematiku, na kterou sociální pracovníci narážejí se svými klienty.

Nesnadnou práci sociálních pracovníků popisuje i Badáňová (2010) v článku *Obraz Romů*, kde se v názoru setkává s Raichovou a popisuje, jak jsou sociální problémy romské minority řešeny za pomoci nevládních neziskových organizací, státních orgánů a institucí. Nejčastěji sociální problémy romské minority přechází na bedra většinové společnosti – sociálních pracovníků. Badáňová ve svém článku poukazuje na snahu romské menšiny vypořádat se sama s vlastními tíživými životními situacemi. Článek tedy prezentuje romskou minoritu jako aktivní, produktivní a spolupracující, ne pouze pasivně přihlížející vývoji situace (Badáňová, 2010).

Jak uvádí Matoušek (2001), většinová a menšinová společnost se od sebe liší svými představami o důstojném životě a rozdílnou mírou příležitostí k naplňování těchto představ, a právě to považuje majorita za problematické. Problémy, které vznikají, narušují zvyklosti, což vede k pochybnostem o účinnosti zavedených a uznávaných způsobů řešení. Vzájemné spory s minoritou motivují majoritu vyvolat žádoucí změnu. Na přístup sociální práce k menšinám se pohlíží jako na problém tolerance a moci.

1.2.1 Sociální vyloučení Romů

Tato kapitola zobrazuje většinový pohled na romskou minoritu v problematice sociálního vyloučení. Romové jsou totiž automaticky a mylně označováni jako sociálně vyloučení občané. Je třeba zdůraznit, že není možné považovat všechny Romy za

sociálně vyloučené, především proto, že tento status s sebou nese velmi negativní přístup většinové společnosti, čímž se sociální exkluze ještě více prohlubuje. Nehledě na to, že mnozí Romové jsou již plně integrováni do společnosti. Existují sociálně vyloučené lokality, v nichž je podíl Romů malý nebo zde Romové vůbec nežijí. A je třeba mít na paměti, že ne všichni sociálně vyloučení Romové žijí v sociálně vyloučených lokalitách. Podle Mareše (2006) jsou statutem sociálního vyloučení nejčastěji označovani nezaměstnaní a extrémně chudí lidé, žijící na okraji společnosti, a také příslušníci etnické minority. Kontakt s jinakostí může být podle něj pro mnohé lidi zdrojem vlastní nejistoty, a proto soužití s těmi, kdo jsou odlišní, je pro majoritní společnost obtížné. Důvodem pro vyloučení romského etnika na okraj společnosti je fakt, že se dostatečně nepodílejí na zdrojích společnosti jako ostatní, což vede k jejich chudobě a sociální či kulturní izolaci (Mareš, 2006).

Navrátil (2003) vysvětluje sociální vyloučení jako proces, kdy určití jednotlivci, rodiny, případně skupiny či celá lokální společenství (komunity), mají omezený přístup ke zdrojům, které jsou potřebné pro participaci na sociálním, ekonomickém i politickém a občanském životě společnosti. Tvrdí, že následkem sociálního vyloučení je odtržení skupiny od institucí a služeb, sociálních sítí a rozvojových příležitostí, které má k dispozici většina obyvatel ve společnosti, což pro vyloučenou skupinu znamená ty nejhorší životní podmínky. Pro zbytek společnosti je existence sociálně vyloučené skupiny důkazem neúčinné solidarity a hrozbou vzniku konfliktů ze strany vyloučené skupiny. V české společnosti jsou skupinou, která je sociálním vyloučením postižena, právě Romové.

Jak píše Syrovátka (2002), sociální vyloučení romského etnika má dopad především na jejich vyloučení z rovné soutěže na trhu práce. Faktory, které ovlivňují marginalizaci této menšiny na trhu práce, vytvářejí cyklus deprivace. Sociální vyloučení Romů může být překonáno dlouhodobou, komplexní a masivní strategií. Zásadní změna by tedy měla podle Syrovátky nastat v přístupu veřejných institucí (podpora způsobilosti, podpora práv na přístup k trhu práce a na účast při formování agendy veřejných politik).

Cílem u marginalizovaných osob je podle Navrátila (2003) snaha sociálních pracovníků posilovat schopnosti jednotlivce, skupiny či komunity a zároveň motivovat ke kontrole aspektů své vlastní životní situace. Sociální práce s klientem, skupinou či komunitou by měla být vedena tak, aby docházelo k rozšíření schopnosti klienta kontrolovat svou životní situaci svépomocí a vlastními aktivitami.

1.2.2 Bytová situace Romů v České republice

Podle Dřímala (2004) je bydlení rodiny významným faktorem, který ovlivňuje povahu asimilace.

Bearley (2001) uvádí, že v České republice v listopadu 1996 odpovědělo 87 % dotázaných Čechů, že nechtějí mít romské sousedy. Asi 50 % Čechů by Romy z území České republiky vyhnalo úplně.

Analýza sociálně vyloučených lokalit dle MPSV uvádí, že velká část sociálně vyloučených lokalit vznikla v místech, která byla z různých důvodů neobydlena. Životní podmínky v sociálně vyloučených romských lokalitách mají většinou nízkou kvalitu bydlení. MPSV ve své Analýze sociálně vyloučených lokalit uvádí, že bydlení romské minority velice úzce souvisí s otázkou samotného vzniku a vývoje sociálně vyloučených romských lokalit. Jak píše Rákoczyová (2003), sociální exkluze je u romských klientů doprovázena úpadkem jejich životního prostředí. Lokality, kde se zvyšuje koncentrace sociálně vyloučených osob, se vyznačují nejen jinou strukturou, ale i odlišnou intenzitou problémů. Jak uvádí Kajanová (2009), do roku 1990 Romové bydleli většinou ve státních bytech, v zanedbané průmyslové zóně měst. Jen málo z nich bydlelo ve vlastních domech. Po návratu nemovitostí původním vlastníkům se Romové z mnoha svých bytů museli vystěhovat. Na okrajích měst postupně přibývalo sociálně vyloučených obyvatel. Někteří z Romů se pokusili o emigraci do zahraničí, čímž chtěli především uniknout před lichváři. Tito lidé pak končí v přeplněných bytech, nebo v komerčních ubytovnách, jelikož nabídka levného nájemního bydlení na trhu s byty chybí.

1.2.3 Zdravotně sociální situace Romů

„Pro romský životní styl je typický sklon k nepravděpodobnostem, živelnosti a nesystematičnosti“ (Vágnerová, 2007, s. 61).

Životní styl je jedním z faktorů majících vliv na lidské zdraví. Dle Křivohlavého (2009) jsou faktory, které mají vliv na celkové zdraví člověka (tělesné, sociální, psychické) tyto:

- a) 1) prostředí, v němž jedinci žijí,
- b) 2) zdravotnické služby,
- c) 3) genetické dispozice,
- d) 4) životní styl.

Říčan (1998) ve své publikaci uvádí faktory, které ovlivňují zdraví Romů:

- a. nevyhovující bydlení, které nesplňuje základní hygienické podmínky,
- b. krátká doba kojení, nedodržování zásad péče o kojence i starší děti,
- c. špatná životospráva a špatné stravovací návyky,
- d. konzumace alkoholu i v těhotenství a dětmi či nedospělými,
- e. kouření,
- f. nedostatečná hygiena,
- g. neochota pečovat o vlastní zdraví,
- h. brzký nástup sexuálního života, rizikový sex, předčasná těhotenství.

1.2.4 Vzdělání romské minority

Vzdělání Romů úzce souvisí s jejich nezaměstnaností. Navrátil (2003) ve své publikaci píše, že vzdělání nepatřilo k základům romského života. Nechuť a nedůvěru ke vzdělávání neměli jen děti, ale i jejich romští rodiče. Starší generace Romů se dokonce obávala, že by jim děti mohla škola odcizit. To potvrzuje i Kajanová (2009). Romové nemají ke školskému institutu přílišnou důvěru a kvůli nezvládnutí učiva základních škol jsou romské děti přerazovány do škol speciálních. Rodiče s nástupem svých dětí do

speciálních škol často souhlasí, protože sami tímto procesem také prošli. Kajanová a Urban (2009) se shodují na faktu, že hlavní příčiny tohoto neúspěchu jsou především špatné porozumění českému jazyku, nesoustředěnost a neschopnost romských dětí se v českém jazyce přesně vyjádřit. Balabánová (1999) uvádí, že jazyková bariéra je u romských dětí nazývána „romský etnoлект češtiny“, který vznikl kombinací češtiny a romštiny. Romskému dítěti tak chybí mateřský jazyk a je pro něj velmi obtížné naučit se jazyk jiný.

To potvrzuje i Raichová (2001) a uvádí, že na problému přecházení Romů do speciálních škol se z části podílí i zkonstatělý vzdělávací systém. Upozorňuje na to, že lepší vzdělání romské minority přímo souvisí se socioekonomickým postavením minoritní skupiny v budoucnosti.

České dítě na rozdíl od romského žije obvykle v nukleární rodině. Romské děti naopak vyrůstají v rodině rozvětvené o několik dalších příbuzných. Není tedy vedeno k samostatnosti, nemusí se nad ničím zamýšlet nebo o něčem samo rozhodovat. Smyslová stimulace je rovněž odlišná. V romské rodině dítě postrádá knížky, kreslicí potřeby či jiné pomůcky sloužící k rozvoji jemné motoriky, grafomotoriky. Intelektové podněty přicházejí jiným směrem a mají zcela jiný charakter. To má však za následek mimo jiné nedostatečně vyvinutou jemnou motoriku a nezvládnutí kulturních a hygienických návyků potřebných pro školní práci. Významným nedostatkem v procesu učení je také absence motivace u romských žáků (Bartoňová, 2005).

Rozdíly mezi romskou a českou výchovou dětí v rodinách také způsobuje docházka do předškolních zařízení. Matky majoritní populace jsou často zaneprázdněné a své děti posílají do mateřských škol co možná nejdříve, aby se mohly věnovat své profesionální kariéře. Oproti tomu jsou romské ženy s dětmi doma a vychovávají je spolu s ostatními sourozenci samy. Děti při vstupu do škol jsou ve srovnání s dětmi z majority v nevýhodě zejména proto, že nemají osvojeny tytéž pracovní, kognitivní a sociální dovednosti a často ani hygienické návyky. Rodinné prostředí nemají z hlediska připravenosti na školní docházku tak podnětné jako děti majority a často se stává, že romské děti při příchodu do první třídy neumí ani držet tužku, neznají dny v týdnu nebo barvy. Rodiče jim nepomáhají s přípravou do školy, nejsou ochotni a často ani schopni

se s dětmi učit. Dětem chybí pozitivní vzor, se kterým by se mohly ztotožnit. K chybějícímu vzoru a nízké motivaci k učení se přidávají ještě nízké individuální životní ambice a také to, že děti nejsou vedeny k žádnému výkonu jako děti z majority. Děti si hrají ve skupině, jelikož nejsou zvyklé být samy a hrají si často venku, protože většinou nemají svůj pokoj, často ani vlastní koutek. Z toho vyplývá, že nemohou mít klid na přípravu do školy (Šavelková, Schirová, 2000).

Večerka (1999) ve své publikaci navrhuje řešení současného nevyhovujícího stavu romského etnika u nás. Jednalo by se o zprostředkování vzdělání pro romskou menšinu a zvýšila by se tak jejich kvalifikovanost. Česká vláda se tohoto cíle snaží dosáhnout hned několika způsoby. Pro usnadnění romským dětem, zařadit se do základních škol, byla třeba vyřešit absence mateřských škol. Na základě tohoto problému vznikly přípravné třídy, jejichž velkou výhodou ve vztahu k romské rodině je to, že je děti mohou navštěvovat zdarma. Romským dětem se usnadní vstup do první třídy a odstraní se zlozvyky, které by jim mohly způsobit komplikace v běžném školním životě. Děti si osvojí v přípravném ročníku základní hygienické návyky, které české dítě v tomto věku má již zafixované. Rozvíjí se psychosociální stránka osobnosti (dítě přichází do cizího prostředí, v němž platí pravidla, kterým nerozumí a k jejichž dodržování nebylo vedeno). Získá komunikační potenciál (slovní zásoba většinou neodpovídá jazykové úrovni věku dítěte), některé romské děti česky vůbec nerozumí, velká část však v porovnání s východoslovenskými podmínkami hovoří majoritním jazykem (česky), v porovnání s většinovou společností (dítě stejného věku) je ale jazyková vybavenost velmi nízká. Rozvíjí se jemná motorika (determinována především omezenými podmínkami, možnostmi a vedením rodičů, např. dítě v romské rodině postrádá tužku, pastelky, omalovánky a jiné pomůcky). Podporuje se rozvoj elementárních akademických poznatků, které české dítě v tomto věku již zvládá (např. barvy, čísla do 10, napsat své jméno aj.) globální, všeobecné poznatky (Portik, 2003).

Integraci romských dětí do škol a jejich adaptaci má usnadnit asistent pedagoga. V základních a zvláštních školách, kde se vzdělává větší počet romských žáků, jsou tato místa vytvářena a romským středoškolským a vysokoškolským studentům jsou poskytována stipendia (Večerka, 1999).

Dřimal (2004) se domnívá, že pokud by děti pravidelně docházely do školního zařízení, dostalo by se jim intenzivního kontaktu s neromskými spolužáky. To by mělo vliv na urychlení asimilace rodiny.

Postoje rodičů výrazně ovlivňují postoje dětí k otázce vzdělávání, vzdělanostních drah. Portik (2003) je toho názoru, že pokud rodiče i celé rodinné zázemí nevnímá vzdělání jako vklad do života, jestliže rodiče neprojeví zájem o práci dítěte ve škole a nezajímá je ani obsah vzdělávání dítěte, dítě tak postrádá zpětnou vazbu od rodičů (autorita) a vnímá školu jako bezvýznamnou instituci.

V případě mateřských škol se dnes, a to i díky spolupráci s romskými politickými úřady a občanskými subjekty, počet romských žáků, alespoň dva roky před nástupem na základní školu, zvýšil. To je velkým přínosem hlavně pro jejich komunikační dovednosti – musí se naučit mluvit, musí umět naslouchat, ale také se naučí komunikovat s cizím dospělým. Mírní se tak jejich jazyková bariéra, často si osvojí chybějící hygienické návyky, naučí se pracovat s knížkou a omalovánkami. Seznámí se i s dětmi mimo svou komunitu a zkusí si hry s jednoduchými pravidly (Balvín, 2004).

Přípravné tzv. nulté ročníky se zřizují v regionech, kde je větší počet Romů, ale nejsou určeny pouze pro ně. Jsou pro děti ve věku těsně předškolním nebo pro děti s odloženou školní docházkou. Funkce těchto ročníků jsou velmi podobné mateřské škole. Děti po jejich absolvování mají mnohem menší problémy na základní škole. V každé třídě je maximálně deset dětí a pedagogický asistent. Navštěvování přípravného ročníku není povinné, a tak jej mnoho romských rodičů nevyužívá a děti tam neposílá (Šotolová, 2000).

1.2.5 Důsledky romské nezaměstnanosti

Jak uvádí Matoušek (2005), nezaměstnanost neohrožuje stejnou měrou všechny skupiny lidí. Existují specifické okruhy osob, u nichž je ztráta zaměstnání pravděpodobnější a

pro které je těžší nalézt nové místo. Mezi tyto rizikové skupiny ohrožené nezaměstnaností patří i Romové.

Romové získávají zaměstnání stále obtížněji vzhledem ke zvyšujícím se nárokům zaměstnavatelů na úroveň kvalifikace, rozsah a kvalitu sociálních dovedností. Část romského etnika (cca 80 tisíc z celkového odhadovaného počtu 250 tisíc u nás žijících Romů) žije v romských sociálně vyloučených lokalitách s nízkou kvalifikací. Ve srovnání s muži je situace výrazně horší u dívek a žen. Kromě nízké vzdělanostní úrovně (80 % českých Romů má pouze základní vzdělání) je dalším handicapem pracovní morálka neodpovídající požadavkům majoritní společnosti a obecně horší zdravotní stav romské populace. Míra nezaměstnanosti v romské komunitě je v současnosti u nás třiapůlkrát vyšší než v majoritní společnosti (Buchtová, 2002).

Znovu se tedy ukazuje, že závislost příslušníků romských komunit na sociálních dávkách je vysoká především tam, kde jsou vztahy mezi romskou komunitou a majoritou špatné a kde je obecně vysoká nezaměstnanost. Naopak tam, kde jsou vztahy dobré, jsou i příslušníci romských komunit na sociálních dávkách méně závislí (Navrátil, 2002).

„Nezájem o romské zaměstnance není dán pouze rasovou odlišností, ale vyplývá ze zkušeností s jejich slabou pracovní morálkou a nespolehlivostí, která někdy vede až k nepřiměřené generalizaci, k odsudku všech Romů, bez ohledu na jejich individuální rozdíly“ (Vágnerová, 2007, s. 60).

Ve Zprávě o stavu romských komunit v ČR z roku 2004 se uvádí, že 80,4 % Romů za hlavní důvod potíží při hledání zaměstnání považuje etnickou příslušnost, 65,9 % se domnívá, že problémem je nedostatečná kvalifikace, 53,3 % viní celkovou ekonomickou recesi v zemi a 39,2 % si myslí, že v tom také hraje roli nedostatek štěstí. Špatný zdravotní stav je znevýhodněním při hledání práce podle 9,1 % Romů a 19,8 % za znevýhodňující faktor považuje věk. 8,1 % Romů za znevýhodňující faktor považuje pohlaví.

1.2.6 Sociálně patologické jevy

Některé asociální projevy romské minority v sociálně vyloučených lokalitách vychází z hodnot romských rodin, které se formovaly odlišným historickým vývojem v nepřátelském prostředí majoritní společnosti a v minulosti plnily významné role v romském životě nebo umožňovaly přežití (např. dělení se o vše, malá perspektiva budoucnosti, oklamání gádži jako sociální schopnost). Dnes se však rozbíjejí pozitivní vazby a dochází k sociálně patologickému jednání a jsou překračována některá tabu. Objevuje se například zneužívání dětí k trestné činnosti a zanedbávání nebo týrání dětí. Bývá to v důsledku alkoholové či drogové závislosti rodičů, protože čím dál více Romů užívá mimo alkoholu také nealkoholové drogy. Zneužívají návykové látky, jako je heroin a těžké látky (např. toluen). V závislosti na tomto faktu roste u romské minority obchod s drogami, prostituce a kuplířství. U dětí je časté i gamblerství a samozřejmě záškoláctví. Jelikož jsou děti zneužívány k trestné činnosti, narůstá problém romských mladistvých gangů (Večerka, 1999).

Lidem v tomto prostředí hrozí, že k absenci lidského kapitálu (vzdělání, kvalifikace) se připojí i ztráta dosavadního kapitálu kulturního a propadnou sociálně patologickému jednání, jako jsou drogy, alkohol, prostituce a odkládání dětí (Mareš, 2003).

Jak píše Elichová (2004), jedním z důvodů omezeného přístupu Romů ke zdravotní péči jsou špatné hygienické návyky, nevhodná strava. Dle Kajanové (2004) je vztah mezi předchozími faktory a závislostmi. Díky tomu pak dochází u romské menšiny k nedostatku finančních prostředků na adekvátní léčbu.

Podle Říčana (1998) romská mládež neadekvátně využívá volný čas, což následně může vést k sociálně patologickým jevům. Na děti má kromě nepodnětného sociokulturního prostředí také vliv nezaměstnanost rodičů, špatná finanční a bytová situace, velký počet členů domácnosti, špatná hygiena a životospráva. Kvůli těmto vlivům mají děti také více zdravotních a smyslových vad a celkově horší zdravotní stav. Romské dětství je také mnohem kratší než u dětí majority. Tím, že se dítě od útlého věku účastní rozhodování dospělých a je bráno jako rovnocenné dospělým, se puberta

dostaví dříve. Sexuální život zahajují Romové většinou ještě před patnáctým rokem, a to je mimo jiné období, kdy vznikají konflikty ve škole. Děti se přestávají učit a především ztrácejí o studium zájem, což má za následek propadání a opakování ročníků. Neúspěšnost dětí ve škole může mít za následek nejen narušený vztah ke studiu, ale také záškoláctví, delikvenci a toxikomanii.

Na základě výzkumů byl popsán profil mladistvého Roma s delikventním chováním. Typické jsou horší výsledky v inteligenčních testech, neplánovaná trestná činnost, vysoká potřeba vzrušení s návazností na ocenění skupinou, problémy s prospěchem i chováním, příslušnost k asociálně jednající partě, záporný vztah ke škole a vliv alkoholu. Výzkum dokázal vyšší sklon k agresivitě a více neklidu, asociální tendence v doprovodu se špatnými náladami a nižší sebevědomí (tyto znaky jsou však typické i pro mladistvé delikventy z majority). Mladí Romové jsou k sociálně patologickému chování náchylnější zejména proto, že žijí častěji než majorita v životních podmínkách, které vedou a odpovídají sociálně patologickému chování. Žijí v nich často a tak dlouhodobě, že se v souvislosti s nimi mluví o vyloučení ze společnosti, tedy o sociální exkluzi. Žijí segregováni ve vybydlených ghettech, kde se ze členů majority objevují jen ti z nejnižších sociálních vrstev (Matoušek, 2003).

Na počátku devadesátých let se podíl Romů na celkové trestné činnosti v ČR pohyboval okolo 16 %, zvláště velký podíl vykazovali na krádežích vloupáním a krádežích prostých. Nemalý podíl měli i na mravnostní delikvenci, především na pohlavním zneužívání. Po dlouhých výčtech odhadů současné romské kriminality Večerka pak uzavírá, že se Romové podílejí na objasněné kriminalitě asi 3–4x více než osoby z majority (Večerka, 1999).

1.3 Specifický přístup

V této kapitole je definován *přístup* jako termín, který bude následně ve výzkumné části operacionalizován. Přístupem k romské minoritě rozumíme vnímání a postoj sociálních pracovníků, který zaujímají vůči svým klientům. Pro vyjádření postoje k romské

minoritě je třeba specifikovat několik kategorií, které ho definují. Tyto kategorie pak budou hodnoceny ve výzkumné části.

Podle Nakonečného (2003) je postoj klíčovým pojmem psychologie osobnosti, sociální psychologie, ale i sociologie a sociální či kulturní antropologie. Člověk vyjadřuje přijímáním či odmítáním určitých hodnot svůj osobitý vztah k hodnotám. Postoj můžeme pomocí slov vyjádřit jako chování či jednání, které zaujímáme k danému objektu a také mínění, názor, které na daný objekt máme. Můžeme také hovořit o přesvědčení. Svůj postoj nezískáváme pouze na základě vědění, hrají v něm roli i nevědomé složky, například emoce a také zkušenosti. Postoj k určitým věcem chápeme jako tendenci mít k nim vztah, smýšlet o nich určitým způsobem a chovat se k nim určitým způsobem. Nakonečný (2003) tyto *komponenty postoje* rozděluje do třech základních složek; *kognitivní, emocionální, konativní*. Jak popisuje Hewson (2008) kognitivní komponentu tvoří přesvědčení, které o objektu postoje máme. Emoční komponentu tvoří emoce a pocity, které v nás objekt vzbuzuje. Konativní komponentou míníme jednání s objektem a úmyslné chování k němu. K tomu, aby postoje tvořily hodnocení objektu, využíváme relevantní informace, které máme uložené v paměti. Přítomnost předmětu může automaticky vyvolat hodnocení bez vědomých myšlenek a vzpomínek. Tyto automatické postoje mohou ovlivňovat hodnocení nebo chování, aniž by si jejich vliv člověk uvědomil. Postoj, který tedy k etniku zaujímáme, můžeme reflektovat a korigovat ho svými znalostmi nebo můžeme vykazovat chování, které není vědomě ovlivněno.

Nakonečný (2003) dále popisuje, že vztah postoje a chování nemusí být vždy v harmonii. Lidé často své postoje nezobrazují ve svém chování, jelikož mají obavu vyjádřit, co si myslí a cítí. Každý člověk má individuální postoj, co je tedy významné pro jednoho, nemusí druhý vidět stejně. Hodnota pro každého z nás symbolizuje pojetí dobra. Vše, co se od něho odlišuje, je námi více či méně odmítáno. Postoje je tedy nutné zahrnout do popisu všeobecného přístupu k romské minoritě v České republice. Vztahy k minoritě se promítají do sociální práce s Romy, zvláště pokud je sociální pracovník členem majoritní populace a klient patří do minoritní populace. „*Určité postoje, jako třeba zavrhování a obviňování určitých menšin a rasistické postoje vůbec, mohou*

jedince chránit před pocity méněcennosti, jiné před pocity viny a jiné mu opět mohou dodávat sebevědomí“ (Nakonečný, 2003, s. 309).

1.3.1 Přístup k romské menšině

Wágner (2012) upozorňuje na fakt, že Romové jsou lidé jako jiní, se stejnými lidskými životními potřebami a přáními, se stejnými radostmi a starostmi. Dějinné osudy, které nemohli ovlivnit, je jen vedly cestami, stavěly je do jiných situací, než které zažívaly ostatní evropské národy. Nutily je naučit se přežít, zachovat si rodinu za každou cenu, naučily je jiným dovednostem než zakotvení v půdě, naučily je nedůvěře k vnějšímu světu a jeho autoritám. Oporu a jistotu nacházeli Romové jen v sociálních vztazích rodiny. Některé z těchto dovedností jim dodnes ztěžují nalezení odpovídajícího vztahu k majoritě a jejím institucím. Lisá (1999) uvádí, že zkreslený pohled na vzájemné konflikty spočívá v tom, že majorita rasismus a diskriminaci odsuzuje. Nicméně se dopouští diskriminace samotným faktem, že příčiny rasismu nevidí v nedostatku tolerance většinové společnosti, ale spíše v nepřijatelném chování menšiny.

Říčan (1998) poukazuje na odlišné vnímání priorit. V roce 1997 vznikl Projekt Tolerance, který byl reakcí na rasismus. Kampaň zorganizoval holandský fotograf Juul Hondius, který v roce 1994 přijel do České republiky a půl roku zde studoval fotografii na pražské FAMU. Během svých studií poznal postoj české společnosti vůči Romům a rozhodl se bojovat proti romské diskriminaci. Kampaň měla zviditelnit postavení Romů ve společnosti, která je nepřijímá, přestože do ní patří. Většina Čechů totiž Romy ignoruje a mnozí by byli nejraději, kdyby se Romové z České republiky vystěhovali. Juul Hondius na odmítavý postoj společnosti vůči Romům reagoval tím, že Romy v pražských ulicích naopak zviditelňoval a připomínal jejich problémy. Cestoval po České republice a fotil portréty Romů. Svými fotografiemi se snažil zmapovat průřez celou romskou komunitou. Jejich domovy však nefotografoval – chtěl jen ukázat skutečné tváře skutečných lidí. Jejich každodenní realita má totiž pramálo společného s romantickými představami o bezstarostných kočovnicích v maringotkách (Romové rádio, 1997).

1.3.2 *Přístup majority*

Majorita se při posuzování druhých, tedy i etnických skupin, řídí svým vlastním hodnotovým systémem, který říká, co je správné a co ne. Jedná-li někdo jinak, než je pro majoritu normální či žádoucí, je označen za divného. Navrátil (2003) je přesvědčen, že hodnotové stanovisko, opírající se o vlastní způsob života, vyjadřuje obecně platné hodnoty, které mohou být východiskem pro univerzální posuzování a hodnocení jako etnocentrismus.

Právě etnocentrismus je v Česku hlavním prameništěm vzájemných předsudků, konstruovaných představ a v důsledku i konfliktů. Jak uvádí Navrátil, Musil (2000), v naší postmoderní společnosti se etnocentrismus postupně stává zásadním problémem, jelikož vlivem rostoucí migrace a globalizace je obyvatelstvo ČR čím dál více konfrontováno s jinými kulturami a jejich hodnotami. Etnocentrismus může znesnadňovat vzájemnou komunikaci s těmito kulturami a komplikovat tak multikulturní soužití. S rostoucí migrací je však nutno, aby společnost své postoje a názory přehodnotila a naučila se přijímat i stanoviska jiných kultur, jelikož zástupců jiných kultur, především Romů, bude v Česku stále přibývat.

Davidová (2009) upozorňuje na přístup majority, ke všemu co bylo ryze romské, jako „skvrnu společnosti“ a „brzdu pro jejich budoucnost“.

„Člověk, který je sociokulturně a případně ještě rasově odlišný, bývá příslušníky majoritní společnosti hůře hodnocen a obtížněji akceptován“ (Vágnerová, 2007, s. 52). Podle Wágnera (2012) neprobíhá mezi Romy a Čechy žádná výměna každodenních životních praktik a postupů na úrovni běžných lidských a sousedských vztahů. Ani jedni, ale ani druzí se tak navzájem často nedozvědí o svých životních zvyklostech a zvláště o svých odlišnostech. Je důležité si uvědomit, že nic, co lze říci o Romech jako o celku, nemusí být zcela pravda a nemusí být zcela použitelné v případě jednotlivců. To se ostatně netýká pouze Romů, ale každé jiné lidské pospolitosti a pokusů o vyjádření jejich případných charakteristik a odlišností. V pohledu na Romy přžívá stále mnoho polopravd a mýtů, zbytečných romantických obhajob namísto objektivního vysvětlení, nepravdivých obvinění a paušalizací. (Wágner 2012)

Říčan (1998) poukazuje na to, že romská rodina plní svou funkci v neúplném rozsahu. O romské dítě se rodiče starají do té doby, než se jim nenarodí další. Svoji rodičovskou pozornost pak orientují na nejmladšího člena rodiny a o ostatní děti se starají jinak. Jejich hodnotový žebříček je poskládán jinak než náš a pak nejvyšší příčka v pomyslném žebříčku patří tomu nejmenšímu v rodině. Cíle romské výchovy mají zcela jiný charakter v porovnání s majoritní společností. Souvisí to nejen s hodnotami etnika, ale také s potřebami, zájmy a strukturou jejich společnosti.

Margaret Bearley upozorňuje ve svém článku na fakt, že v některých zemích (Rumunsko, Maďarsko) se předsudkům vůči Romům špatně brání i policie. Uvádí příklady, kdy došlo k potrestání romského občana, přestože nebyl vinen. Upozorňuje také na to, že policie v některých případech sympatizuje s extremisty. Udává, že z průzkumů veřejného mínění vyplývá nenávist a pohrdání Romy, a to především v populaci bývalých komunistických zemí. V Chorvatsku jsou například Romové nejméně oblíbení ze všech 30 menšinových etnických skupin. Tyto statistiky jsou typické pro většinu zemí regionu. Na základě těchto statistik by se dalo říci, že se nenávist vůči Romům odráží z přejaté antipatie k romské menšině, která je založená na rasismu (Bearley, 2001).

Multikulturalismus je politický myšlenkový směr zastávající názor, který je nutné v České republice prosadit, že v demokratickém státě mohou společně žít nejen jednotlivci, ale i skupiny s různou kulturou. Zdůrazňuje, že kulturní rozmanitost státu může být prospěšná. Cílem multikulturalismu je sjednotit všechny občany státu bez ohledu na jejich původ, rasu či přesvědčení, a to tak, že si ponechají své kulturní zvyky. Řeší tak problém soužití lidí, kteří pocházejí z odlišných kultur (Pelcová, 2009).

1.3.3 Přístup médií

Kepková a Víšek (1999) označují jako iniciátora předsudků média. Podle jejich názoru zprostředkovávají společnosti obraz Romů, který je u majority preferován před vlastními zkušenostmi. Často tak zveličují a tvoří konflikty v jinak bezproblémových

oblastech soužití, vyvolávají obavy a následnou distanci. Například u kriminálního zpravodajství, kdykoliv média podávají informaci o nějakém kriminálním činu, mají tendenci rozlišovat, zda pachatel byl Rom, nebo ne. Pokud ne, je označen pouze za pachatele, mladého muže, starší ženu a podobně, když ano, je nazýván pachatelem romského původu či členem nepřizpůsobivé skupiny. Již tato skutečnost vyvolává v obyvatelstvu pocit, že je rozděleno na dvě odlišné skupiny. Jedna hraje povětšinou roli bránící se oběti a druhá permanentního nenapravitelného zločince. Média tak totiž zprostředkovávají majoritě obraz Roma – kriminálníka, a Romům je zase dáno najevo, že se každý přečin týká jich všech. Majorita viní Romy jako skupinu a zaujímá negativní postoj vůči celku, což vede k nedůvěře, odstupu a v některých případech i ke stylizaci do role nepřátel a naplnění očekávání majority.

Média nám realitu sdělují v časově omezeném limitu, a tak svým čtenářům a posluchačům informace zjednodušují. CzechKid (komplexní nástroj pro zavedení multikulturní výchovy do škol) na toto zjednodušování poukazuje a dokazuje, že může vést k posilování již existujících stereotypů o příslušnících různých kultur. Problémy však nejsou pouze na straně médií. Podle CzechKid je třeba se zamyslet nad přístupem konzumentů mediální „reality“, kterou pak nekriticky považují za skutečnost. Výsledkem je již zmiňovaný stereotyp, který v realitě vypadá tak, že lidé, kteří se nikdy s cizincem osobně nesetkali, na něho mají již předem utvořený názor (negativní). Nelze ale stereotypizující prvky v informování o příslušnících menšin či cizineckých komunit přičítat skrytému rasismu novinářů. Zamyslíme-li se totiž nad příklady mediálních obsahů, jež posléze vedou k prohlubování předsudků, zjistíme, že sami novináři jsou často spíše nevědomými oběťmi než tvůrci přetrvávajících stereotypů a rutiny. Jako příklad tohoto tvrzení udávají CzechKid korektní snahu novinářů vyhnout se označení aktérů děje etnickou nálepkou. Snaha ovšem vede k tomu, že některé, původně citově zcela neutrálně zabarvené výrazy, se stanou trvalým synonymem pro označení určitého etnika. (Kdo se vám vybaví, když se použije výraz „neplatiči“ či „nepřizpůsobiví občané“?) Výsledný stav se tedy vrací do bodu nula a přidává k nálepce etnika ještě informaci, že příslušníci této skupiny neplatí nájem / jsou problémoví (Burgetová, 2012).

Občanské sdružení ROMEA a reklamní agentura McCann Erickson připravily kampaň Rámy pro Romy v rámci akcí k Mezinárodnímu dni Romů 8. 4. 2006. Kampaň měla upozornit na stereotypy, které jsou v souvislosti s romskou menšinou stále ještě hluboce vryté v myšlení lidí. Mnozí z občanů si přitom ani neuvědomují, že může jít o stereotyp. Jedním z těch nejobvyklejších zažitých názorů je, že naprostá většina Romů krade (Romea-TV, 2006).

Že Češi mají předsudky vůči Romům, popisují Američané ve zprávě o lidských právech. Zpráva vytýká Česku i Slovensku problémy v justici, obchod s „bílým masem“ a neonacistický extremismus. „Společenské předsudky proti romské populaci v zemi se občas projeví v násilných činech,“ uvedlo americké ministerstvo a zmínilo několik útoků neonacistických extremistů (Březinová, 2011).

Na obranu médií lze uvést kampaň „Neviditelní“, kterou do televize pustila nezisková organizace IQ Roma servis ve spolupráci s reklamní agenturou Ogilvy&Mather Morava. Jedná se o reklamní spot, který poukazuje na předsudek – Romové nepracují. Spot je součástí kampaně Ethnic Friendly zaměstnavatel, která zviditelňuje firmy a podnikatele, kteří zaměstnávají Romy a jiné etnické menšiny. „Lidé často lpí na svých předsudcích, a když z nich něco vybočuje nebo je nabourává, raději to nevidí, aby nemuseli měnit názor. Jako předsudek, že Romové nepracují a nechtějí pracovat. Naše myšlenka je drammatizovat to, že lidé mnohdy ve vztahu k Romům vnímají jen to, co jim sedí do předem dané šablony. To je dobrý způsob, jak přinutit majoritní společnost k zamyšlení,“ uvedli zástupci Ogilvy&Mather Morava (Romea.cz, 2011).

Na Slovensku média spustila kampaň proti takzvanému romskému syndromu. Plakáty v MHD, nebo billboardy u silnic mají lidem připomenout, že Romové nemusejí automaticky přinášet společnosti problémy. Autor článku píše, že kolem Romů panuje řada mýtů, které jejich obrázek u zbytku obyvatelstva ještě více zhoršují. Jako příklad uvádí, že Romové v osadách pobírají nejvíce sociálních dávek v hmotné nouzi, nebo že porodnost v rámci romské menšiny astronomicky roste. Nic z toho není pravda. Romské tváře z plakátů doplňuje také internetová stránka, kterou připravilo sdružení, Lidé proti rasismu (Berger, 2012).

1.3.4 Přístup sociálních pracovníků

Navrátil (2003) uvádí, že všude, kde sociální pracovníci pracují s lidmi jiné kultury nebo s lidmi z jiného náboženského, etnického a socioekonomického zázemí, je nezbytně nutné, aby byli schopni přistupovat k těmto lidem bez předsudků.

Sociální kontakt romské minority s pracovníky vzniká v souvislosti s tím, že se jejich situace vyhrtila na základě předsudků či přímé diskriminace většinové společnosti.

Tendence poznávat, hodnotit a interpretovat všechny životní jevy z perspektivy vlastního zařazení do společnosti označuje Lužica (2004) jako etnocentrismus. Každý z nás má vlastní „etnocentrický“ pohled na povahu problémů. Pod vlivem etnocentrismu jsme schopni považovat za správné pouze ty hodnoty, normy nebo idey společnosti, se kterými se jako jedinci identifikujeme. V sociální práci musí sociální pracovníci s etnocentrismem bojovat, aby se pod jeho vlivem nedopustili nekorektního jednání s klientem. Cílem sociálního pracovníka je napomáhat řešit klientovy problémy. Vědomí sociálního pracovníka o relativní platnosti vlastního hodnotového zázemí může být jedním z klíčových faktorů úspěšné intervence ve prospěch řešení klientových problémů.

Etnocentristicky však dokážou reagovat i klienti, kteří již povinnost odmítnutí etnocentrismu ve vztahu k pracovníkovi nemají. *„Je tedy otázkou, jak se sociální pracovník vypořádá se svými předsudky vůči „odlišnému klientovi“ a jak se vypořádá s předsudky klienta vůči vlastní osobě“* (Navrátil, 2003, 20–21 s.).

Sociální pracovníci, kteří poskytují sociální služby, by se v rámci profesionality měli řídit několika zásadními pravidly;

- a) 1) nezávislost;
- b) 2) osvobození od represe a podřadných životních podmínek;
- c) 3) protidiskriminační přístup;
- d) 4) demokracie a lidská práva;
- e) 5) spoluúčast klientů;
- f) 6) ochrana integrity klientů;

- g) 7) sebeurčení;
- h) 8) odpor proti násilí a
- i) 9) osobní zodpovědnost (Gulová, 2011).

Reflexe vlastního etnocentrismu je nezbytnou složkou profesní výbavy každého sociálního pracovníka (Navrátil, 2003).

Oproti majoritě mají sociální pracovníci povinnost dodržovat Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, který jim ukládá povinnost respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti (Sociální práce, 2004).

Menšinová realita se logicky promítá do vztahů k sociálnímu pracovníkovi, který může být vnímán jako někdo, kdo se vměšuje „do věcí, do kterých mu nic není“ (Navrátil, 2003).

1.3.5 Diskriminující přístup

Navrátil a spol. (2003) uvádí, že příslušníci menšinových skupin často přicházejí pro sociální pomoc právě v souvislosti s tím, že jejich situaci negativně ovlivnily předsudky vůči etnické menšině či přímá diskriminace většinové společnosti. Je ale třeba mít na vědomí, že ne každý předsudek musí být vyhocen v diskriminaci a ne každé znevýhodnění musí být způsobeno právě předsudečným postojem k etnické menšině. Rozlišení předsudku a znevýhodnění umožňuje vzít na zřetel, že některé projevy diskriminace nejsou důsledkem předsudku, nýbrž neznalosti a necitlivého přístupu k minoritě.

Podle Průchy (2001) je mezi předsudky a diskriminací vztah, nikoliv identita. Chová-li někdo předsudky vůči příslušníkům jiného etnika či rasy, nedopouští se tím ještě diskriminace – ta se projevuje až faktickým jednáním.

Jak uvádí Výrost (2008), diskriminace rozlišuje obyvatele země podle rasy a znevýhodňuje je. Je zaměřená na skupiny s nízkým sociálním statusem a může mít mnoho forem. Následky pro oběť diskriminace mohou být dvojího druhu. Buď mohou být přímé, to když má oběť například omezené možnosti vzdělání nebo zaměstnání. Nepřímé následky diskriminace mohou negativně působit na psychickou (a fyzickou) pohodu člověka, jenž si je vědom, že je obětí diskriminace. To může mít vliv na jeho výkony a chování vůči okolí.

Navrátil (2003) upozorňuje na několik podob diskriminace. Pokud se diskriminace odehrává jako projev osobního postoje jednotlivce vůči členům určité skupiny, hovoří se o osobní diskriminaci. Jestliže je však důsledkem systematicky uplatňovaných principů (hodnot, norem, předpokladů) a z nich odvozených zákonů, systémů a struktur společnosti, jde o diskriminaci institucionální. Díky tomu vznikla strategie pozitivní diskriminace. Jde v ní o poskytnutí určité nadstandardní možnosti, ať už jednotlivci nebo skupině, kterou považujeme za znevýhodněnou. Můžeme tak vyrovnat šance ve srovnání s většinou, pro niž jsou tytéž příležitosti standardem.

K rasové diskriminaci dochází, když se rasistické postoje uplatňují ve sféře vzdělávání, v uplatnění na trhu práce nebo v jiných sférách života společnosti. Příslušníci určité rasy (menšina v celkové populaci země) jsou znevýhodňováni ve srovnání s příslušníky většinové populace (Průcha, 2001).

1.3.6 Přístup ovlivněný stereotypy a předsudky

Naše pozornost je přitahována k faktům, která jsou podporována pevně zakořeněným stereotypem. Zároveň opomíjí jevy protikladné, a přestože můžeme argumentovat osobními zkušenostmi, stereotyp zpravidla nevyvrátíme. Negativní postoje bývají často spojeny s vlastní projekcí osobních negativních zkušeností s určitou skupinou. Předsudek pak lze vnímat jako zobecnění, podle kterého daná skupina lidí má nižší hodnotu než my sami (Sedláková, 2002).

Předsudky a stereotypy mají silný emocionální náboj, zatímco racionální základ v nich často chybí. Jednou ze zvláštností multietnické a multikulturní reality světa jsou představy, názory a postoje, které určité skupiny lidí chovají k jiným společenstvím nebo k sobě samým (autostereotypy). Tyto názory se přenášejí mezi generacemi a postoje jsou proto relativně stálé a obtížně odstranitelné. Nedostatečná objektivní znalost určité skupiny je vynahrazována v předsudku či stereotypu zevšeobecnujícím názorem, který je převzat ze všeobecně známého předsudku (Průcha, 2001).

Uhlíková (2001) uvádí, že stereotypy jsou sociálním produktem, který je utvářen vlivem sociálního prostředí. Tyto zažitá názory jsou pak většinou neměnné, nebo jen těžko zpochybnitelné, a to ani osobními zkušenostmi, které by byly v rozporu s daným stereotypem.

Navrátil (2003) uvádí, některé projevy diskriminace jako důsledek předsudku, neznalosti problematiky a necitlivého přístupu. Předsudečné vnímání může ovlivnit stereotypní a neměnné postupy při řešení různorodých problémů příslušníků menšinové skupiny. Přestože situace romské menšiny není stereotypní, je možné, že sociální pracovníci používají stejné pracovní strategie. Odstranění předsudečných stereotypů nebo jejich nahrazování senzitivnějším přístupem je důležitým předpokladem pro změnu postavení členů menšin. Hlavní rys předsudečného vnímání je jeho stereotypnost.

Proti předsudkům se snaží některé neziskové organizace bojovat. Autorský tým, složený z antropoložky Markéty Hajske, kreslíře komiksů Vojtěcha Maška a odbornice na romskou problematiku Máši Bořkovcové, vytvořil trojdílný dokumentární komiks O přibjehi. Hned v úvodu uvádí předsudky, proti kterým tento komiks vystupuje: „hluční, špinaví a práce se štítící.“ V Česku jsou takové předsudky vůči Romům bohužel stále ještě hojně rozšířené (Borufka, 2011).

1.4 Shrnutí teoretické části

Z kapitoly *1.1 Sociální práce orientovaná na romskou minoritu* a jejích podkapitol lze shrnout několik bodů, které popisují, jaký přístup by sociální pracovníci ke klientům romské minority měli zaujmout a jaké faktory by měly ovlivňovat jejich hodnotový systém. Z informací, které jsou v práci popsány, vyplývá, že přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority by měl být zodpovědný, profesionální a přizpůsobivý. Pracovníci by měli ke klientům přistupovat na základě nediskriminačního přístupu, být vůči svým klientům senzitivní, trpěliví a nehodnotit.

Přístup sociálních pracovníků je ovlivněn několika faktory, které ze sociální práce s romskou menšinou plynou. Převážně vychází ze znalostí, které o menšině pracovník má. Tyto znalosti se týkají kultury a historie etnika. Promítají se do nich i zkušenosti s klienty romské menšiny. Jiné znalosti, které přístup pracovníků ovlivňují, jsou znalosti o člověku, skupině lidí. Sociální pracovník by měl mít povědomí o komunitním i individuálním chování a jednání člověka. Na základě kultury společnosti vyvozovat vznik předsudků a stereotypů, které by si měl plně uvědomovat a ve své práci se řídit svými zásadami.

Ve stejné míře ovlivňuje přístup ke klientům osobnost sociálního pracovníka. Pracovník by měl pracovat na své profesionální stránce po celou dobu svého působení. Pracovník by měl disponovat především senzitivitou ke svým klientům a respektem k odlišným hodnotám a životnímu stylu. Měl by dokázat trpělivě s klientem komunikovat a být pozorný i k sociálním souvislostem, které se sociálním problémem vyvíjejí.

Důležitým faktorem profesionálního přístupu sociálního pracovníka ke klientovi jsou hodnoty sociálního pracovníka; jako je vnímavost proti diskriminaci, opresi, rasistickým postojům. Sociální pracovník by se měl řídit principem spravedlnosti, rovnosti a usilovat o spoluúčast klientů na řešení sociálního problému. Pracovník by měl být také schopen upravit některé metody sociální práce na míru svým klientům. Vhodný je především přístup orientovaný na úkoly, trpělivé poradenství a senzitivní komunikace, při které je třeba brát ohled na zvýšenou emotivitu klientů. Sociální

pracovníci by měli věnovat pozornost klientovi a jeho sociálním problémům v širších společenských souvislostech. Tyto vlastnosti ovlivňující přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority budou zkoumány v rozhovorech ve výzkumné části práce.

Kapitola *1.2 Klíčové sociální problémy romské menšiny* je zařazena do diplomové práce pro zmapování nejvážnějších sociálních problémů v oblasti života romských klientů, jež pomocí sociální práce musí pracovníci řešit. Ve výzkumné části bude pomocí rozhovoru s vybranými sociálními pracovníky zjišťováno, zda sociální problematika klientů ovlivňuje přístup sociálních pracovníků. Z rozhovorů by také mělo vyplynout, co považují sociální pracovníci jako největší problém u romské minority.

Jako poslední část teorie uvádím kapitolu *1.3 Specifický přístup*, kde definuji přístup sociálních pracovníků, jenž bude ve výzkumné části zkoumán. Specifikuji v této kapitole reflektované a nereflektované složky hodnocení sociálních pracovníků, které jsou předmětem zkoumání a dokazuji na nich, jak přistupují ke svým klientům. V kapitole dále popisuji přístup k romské menšině ze strany majoritní populace a médií. Zařadila jsem do ní i diskriminační teorii a přístup ovlivněný stereotypy a předsudky vůči romskému etniku.

2 CÍL VÝZKUMU

2.1 Hlavní cíl výzkumu

Popsat, jaký je přístup vybraných sociálních pracovníků ke klientům romské minority, se kterými pracují.

2.2 Vedlejší cíl výzkumu

Zjistit faktory, které nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům.

2.3 Výkumná otázka

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

3 METODIKA

3.1 Strategie výzkumu

Na počátku výzkumu jsem si zvolila cíl a výzkumné otázky. Nejprve jsem zvažovala uskutečnit smíšený výzkum, který pomocí dotazníků zmapuje prostředí, a doplňkovou metodou rozhovoru s otevřenými otázkami popíše chybějící informace pro zjištění cíle výzkumu. Po provedení pilotního výzkumu jsem se ale rozhodla pro čistě kvalitativní výzkum a nestrukturované rozhovory.

Hendl (2005) považuje kvalitativní výzkum za pružný typ výzkumu, kde se mohou otázky modifikovat v průběhu výzkumu, sběru či analýzy dat. V průběhu výzkumu nevznikají pouze nové otázky, ale můžou vyplynout i hypotézy nebo nová rozhodnutí, jak změnit výzkumný plán a navázat ve sběru dat a následné analýze.

3.1.1 Změny plánu výzkumu

Pro uskutečnění pilotního výzkumu jsem vybrala pracoviště, se kterým jsem měla zkušenosti již z předchozích let studia. Bylo to z důvodu známého prostředí, kde bylo možno navázat na předchozí důvěrnou atmosféru. V takové atmosféře se obě strany cítí dobře a rozhovor není ovlivněn nervozitou nebo překonáváním studu, když se sdělují informace, které se přímo dotýkají citlivé tematiky nebo osoby konkrétně.

Pilotní výzkum obsahoval specifické výzkumné otázky, které jsem sestavila do dotazníku, který jsem měla v úmyslu předložit jednotlivým pracovníkům, kteří pracují s romskou klientelou /viz. Kapitola 8. Přílohy/. Dotazník jsem volila z důvodu možnosti shovívavosti či studu pracovníků odkrývat své pracovní postupy neznámému člověku. Dotazník měl být tedy především pomocníkem pro překonání bariér pracovníků pro sdělení konkrétních problémů v sociální práci s romskými klienty.

Po provedení pilotního rozhovoru u dvou pracovníků, kteří byli dotazováni, jsem zjistila, že předpřipravené výzkumné otázky nejsou vhodné pro zjištění komplexních postojů k romským klientům. Výpovědi by také mohly být navzájem ovlivňovány, jelikož sociální pracovníci mohou při vyplňování dotazníku komunikovat mezi sebou a konzultovat odpovědi. Odpovědi jsem měla zapsané nečitelným rukopisem pracovníků a přesto, že otázky byly otevřené, odpovědi byly nedostačující. Navíc zde byly zachyceny pouze reflektované postoje

pracovníků, což by způsobilo zkreslení výsledků. Původní specifické výzkumné otázky byly přepracovány na okruhy témat, které byly seřazeny podle Hendla (2005) a metody kvalitativního rozhovoru.

3.2 Výzkumný vzorek

Respondenti pro výzkumné rozhovory byli vybíráni podle tří kritérií. Prvním kritériem byla cílová klientela sociálních pracovníků (romští klienti sociální práce).

Problematika, kterou se dané pracoviště zabývá, byla druhým kritériem pro výběr výzkumného vzorku. Spektrum, ze kterého jsem vycházela, uvádím v teoretické části práce, v kapitole *1.2 Klíčové sociální problémy romské menšiny*.

Třetím kritériem pro výběr výzkumného vzorku byla minimální doba praxe 2 roky sociální práce s cílovou skupinou. Tu jsem stanovila pro relevantní posouzení problematiky pracovníkem, jelikož se domnívám, že za dva roky praxe s romskými klienty pracovník pozná dost klientů osobně natolik, aby mohl adekvátně mluvit o tématech, které rozhovor obsahuje. Toto kritérium všichni sociální pracovníci splňovali.

Pro výzkumný účel bylo osloveno devět pracovišť. Dvě pracoviště na prosbu o možnost provést výzkum nereagovala. Jedno pracoviště odmítlo možnost provést rozhovory se zaměstnanci. Celkově se tedy výzkumu zúčastnilo šest pracovišť z Jihočeského kraje. Rozhovor jsem uskutečnila s devíti sociálními pracovníky z těchto pracovišť. Osm z nich byly ženy a jeden byl muž. Věkové rozpětí respondentů se pohybovalo od 28 do 53 let.

3.2.1 Etické aspekty

Z celkem šesti pracovišť, která se do výzkumu zapojila, trvala všechna z pracovišť na anonymizaci údajů o celém pracovišti z obavy, že by pracoviště mohlo být označené za diskriminující romské klienty.

Všichni zapojení účastníci si také přáli zůstat v anonymitě. Proto v diplomové práci blíže nespecifikuji konkrétní pracoviště a zachovávám plnou anonymitu zaměstnanců, kteří byli zahrnuti do výzkumného vzorku. Obavu z identifikace si vysvětluji tím, že pracoviště a pracovníci nechtějí, aby jejich jméno nebo práce byla spojována se špatným přístupem k romské menšině.

Vzhledem k možnosti identifikace pracovníka jsem ve výsledcích neuvedla generovou roli pracovníků.

Sociální pracovníci, se kterými jsem vedla rozhovory o problematice romských klientů, popisovali ve výpovědích vlastní postupy při sociální práci s romskou minoritou. Proto z důvodu uchování anonymity nebyly k diplomové práci přikloženy doslovné přepisy rozhovorů.

3.2.2 Prostředí

V diplomové práci jsou pracoviště rozlišována pouze podle zaměření sociální problematiky cílové skupiny. Podle toho, na kterou problematiku se dané pracoviště zaměřuje, jsem si vybírala i respondenty. Záměrně jsem volila rozdílná pracoviště, aby bylo možné porovnat, zda je rozdíl v přístupu pracovníků, kteří pomáhají klientům najít práci, či se specializují na vyplácení dávek nebo s klienty řeší existenční potíže s bydlením.

Výzkum probíhal od března do června 2012.

3.3 Technika sběru dat

V prvotním kontaktu byla pracoviště oslovena elektronickou poštou, po té byl telefonicky domluven termín schůzky, na který se obě strany dostavily osobně. Pracoviště byla v elektronickém dopise seznámena se základními údaji o diplomové práci; kdo bude výzkum provádět, na jaké téma je práce zaměřena, jakým způsobem budou pracovníci dotazováni, byla uvedena časová náročnost rozhovoru a možnost zachovávat anonymitu pracovníků i pracoviště.

Po prvotním osobním, telefonickém nebo elektronickém kontaktu s jednotlivými pracovišti byl dohodnut termín osobního setkání a rozhovoru s pracovníky. Rozhovory byly prováděny postupně se všemi pracovníky, kteří měli zájem se výzkumu zúčastnit a pracují dlouhodobě s romskými klienty. Rozhovory probíhaly na pracovišti za plného provozu, vždy v jedné z kanceláří. Před zahájením vlastního dotazování byli respondenti stručně seznámeni s tématem rozhovoru. Sociální pracovníci souhlasili s rozhovorem a potvrdili rozhodnutí zachovat jejich anonymitu. Rozhovory jsou tedy uvedeny jednotlivě v náhodném pořadí, aby nebylo možné identifikovat jednotlivá pracoviště ani pracovníky, kteří zde pracují. Rozhovor byl zaznamenáván do připraveného elektronického souboru v PC, popřípadě papírové formy,

a nahráván na záznamové zařízení. Při rozhovorech proto mohly být zaznamenávány i postřehy v neverbální komunikaci sociálních pracovníků stejně jako chování při specifických otázkách.

Data pro zodpovězení výzkumných otázek byla sbírána pomocí kvalitativních rozhovorů se sociálními pracovníky.

3.3.1 Scénář rozhovoru

Kvalitativní rozhovor je pro téma vhodnou metodou ke sběru dat především z důvodu možnosti ponechat respondentovi prostor pro vyprávění vlastních zkušeností a příběhů, které se vztahují k tématu a není možno se na ně předpřipravít. Kvalitativní rozhovor dle Hendla (2005) má v zásadě šest typů okruhů otázek, které budou aplikovány na témata odpovídající cílům výzkumu.

Nejprve byli respondenti, tedy sociální pracovníci, dotazováni na základní charakteristiku romské minority, zkušenosti s romskými klienty a sociální práci s touto klientelou. Na získané informace bylo navázáno otázkami vztahujícími se k názorům na klienty romské minority a pocitům při sociální práci s nimi. Podle Hendla (2005) by tyto získané informace měly být významnější. Respondenti se v předchozí části rozhovoru o nich již zmiňovali a vytvořili si tak pro ně kontext. Následující část byla věnována znalostem o romské minoritě a dovednostem v sociální práci s klienty romské minority. Toto může být, dle Hendla (2005), problematická část rozhovoru, kde je možné se setkat se zápornou reakcí dotazovaného. Proto byl tento typ otázek pokládán až v druhé části rozhovoru, kdy už s dotazovaným respondentem byl vytvořen vztah na základě důvěrné atmosféry. Na konec rozhovoru jsem směřovala otázky kontextové, jako je délka praxe v sociální práci s romskou klientelou, pracovní pozice, problematika romských klientů, kterou dotazovaný pracovník řeší.

3.3.2 Technika analýzy dat

Výsledky rozhovorů rozdělují do výzkumných okruhů, které jsem chtěla zkoumat a podle toho, jak byly kladeny. Podle Hendla (2005), se okruhy řadí do šesti základních skupin podle jejich tematiky.

- a) Zkušenosti a chování

- b) Názory
- c) Pocity
- d) Znalosti
- e) Vnímání
- f) Demografické údaje, kontext

Po kódování výsledků z výzkumu jsem zjistila, že respondenti při dotazování na znalosti a zkušenosti odpovídají podobně. Sloučila jsem tedy tematické okruhy na jeden a to, *zkušenosti, znalosti, chování*. Stejný problém jsem měla u otázek na názory o romské menšině a vnímání sociálních pracovníků problematiky svých klientů. V tabulce jsou zobrazeny pod *názory, vnímání*.

Následující text je zobrazením rozhovorů, jak byly vedeny a uvádím zde to nejpodstatnější pro výzkum přístupu sociálních pracovníků ke klientům romské minority. V rozhovorech jsem si všímala všech komponentů postoje, tedy složky kognitivní, emoční a konativní, jak popisuji v teoretické části /Kapitola 1.3 *Specifický přístup*/. Při rozhovorech s respondenty jsem se snažila odlišovat reflektované a nereflektované postoje pracovníků, které jsem při rozhovoru postřehla.

Jak už jsem výše zmínila, pracovníci vyprávěli vlastní konkrétní příběhy svých klientů, v interpretaci rozhovorů vynechávám veškerou indentifikaci těchto klientů a budu uvádět jen nezbytně nutné ukázky kazuistik, na kterých jsem pozorovala zvláštnosti nebo se mi hodily jako odpovědi na výkumné otázky.

4 VÝSLEDKY

4.1 P.č.1

Zkušenosti, chování, znalosti

P.č.1 má svůj přístup k romským klientům velmi ovlivněn svojí dlouholetou praxí (8 let). Ze svých zkušeností s romskými klienty hned jako první negativní zážitek vyjadřuje problém s komunikací ze strany romských klientů. “Klienti často hrubě nadávají, zejména tehdy, pokud jim nemůžeme vyjít vstříc. Říkají o nás, že jsme rasisté a celkově k nám přistupují s předsudky vůči “bílým” ačkoli za jejich situaci vůbec nemůžeme.” Přes špatné rozpoložení klientů se ale snaží komunikovat s nimi klidně a nezaujatě. Přiznává však, že mnohdy je to velice obtížné. Raději proto pracují v týmu dvou pracovníků, aby si poskytli ochranu, podporu. */myslí, že je to nespravedlivé, je vidět, že konflikty špatně snáší/*

Svoji nelibost ze situace na úřadě dávají romští klienti najevo agresivní komunikací se sociálními pracovníky, často lžou hlavně o důvodech, proč nemohou pracovat. “Když je upozorním na to, že vím, že nemluví pravdu – jelikož to mám ověřené od kolegů, u kterých měli mít další konzultaci, strhne se přívalem výčitek a nadávek.” */vrtí hlavou – nesouhlasí s tím/*

P.č.1 uvádí, že kvůli nízké motivaci klientů podává komplexní poradenství ohledně tíživé sociální situace vždy na první schůzce. Pokud na změnách nechtějí pracovat sami, zájem o zvrácení stereotypního života svých klientů u P.č.1 upadá. Sociální práce by přišla P.č.1 vyčerpávající a pro klienty zcela zbytečná. “Léta praxe mě naučila, že klienti nebudou spořit na důchod nebo si platit důležitá pojištění. Nedbají o své zdraví, takže propadají různým závislostem a na preventivní prohlídky také nebudou docházet pravidelně jako Češi.” */povzdech – kapituluje a nesnaží se pomoci tolik, kolik může/*

P.č.1 udává případ klienta, který peníze pro celou rodinu prohraje v automatech, a přestože už roky nic závratného nevyhrál, dál zkouší “štěstí”. Jeho děti jsou často nemocné a chybí tak pravidelně ve škole. Manželku střídavě opouští a vrací se k ní, když se mu to hodí. Situace v rodině je špatná, ze strany klientů není žádná snaha ji zlepšit. P.č.1 tedy v danou chvíli nabídne několik omezených možností, jak se dá špatná situace řešit, ale klient si vybere vždy jen to, co mu dá nejméně práce. “Vidím možnosti, kudy by vedla cesta, aby alespoň děti nemusely mít ústavní péči, ale otci je to asi jedno. Dál plodí děti, i když předem dobře ví, že se o ně nedokáže postarat a dál vede tenhle život.” */nesouhlasně vrtí hlavou/*

Názory a vnímání

P.č.1 tvrdí, že rozhořčenost u klientů způsobuje především systém, který omezuje například poskytnout klientovi více peněz. */pokrčí rameny – myslí, že na tom nic nezmění/*

P.č.1 syndrom vyhoření podle všeho nehrozí. “Vyhořet může jen ten, kdo jednou hořel. Já však nikdy žádné iluze nemám a za ta léta, co zde pracuji, znám hodnoty romských klientů. Víím, že změnu by měli chtít především klienti a ne já, ale to se stane málokdy. Jsou zvyklí takhle fungovat a já na tom nic nezměním.”

K předsudkům a stereotypům majority vůči romskému etniku se P.č.1 vyjadřuje velice shovívavě. Celkový přístup k romské minoritě zaujímá neutrální, jelikož si uvědomuje to, že všichni romští klienti nejsou stejní. “To, jak se naši klienti chovají, nejsou předsudky, ale pravda. Nemohu ale tvrdit, že je jednání všech Romů stejné. Ti, co nemají sociální problémy, k nám nechodí a tak je nemohu hodnotit stejně jako své klienty!”

“Rozhodně nesouhlasím s médii, která tvrdí, že Romové jsou nepřizpůsobiví, nechtějí pracovat a tak kradou. To přece nemůže nikdo takhle říct, je to vytržené z kontextu a konzumenti médií to slepě papouškují bez jakékoli osobní zkušenosti s Romy.” */rozčilení z předsudků/*

Pocity

Vejde-li do dveří romský klient, cítí P.č.1 obavy z konfliktu, který většinou nastane. Z toho důvodu pracují s romskými klienty vždy v týmu pracovníků. P.č.1 hovoří o bezmoci, minimu svých kompetencí a nemožnosti změny systému, jenž by pracovní náplň osvěžily a zátěž zmírnily. */obava z konfliktu/*

Upozorňuje na změnu svého postoje k romské minoritě. “Kvůli práci je třeba přehodnotit i žebříček hodnot. Myšlení Čechů je Vám vlastní, ať chcete nebo ne a odosobnotnit se od něj, je jediné, co Vám pomůže pochopit romské myšlení.”

Kontext

P.č.1 má vzdělání v sociální oblasti. Pracuje jako dávkový specialista. Délka praxe 8 let. Do budoucna plánuje odejít do penze.

4.1.1 *Souhrnné výsledky*

Následující tabulky slouží k přehledu postojů sociálních pracovníků a pracovník ke klientům romské minority, které sami reflektují nebo nereflektují. V tabulkách jsou také zobrazeny nejrizikovější faktory, které sociální pracovníky nejčastěji ovlivňují v sociální práci s romskou minoritou.

a) Tabulka č.1.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.1	komunikace, lež, agrese	omezenost systému	obava z konfliktu	dávková specialista
	součinnost pracovník	odolnost vůči vyhoření	neúspěchy v SP	8 let praxe
	rezervovanost, kapitulace	antiopresivní přístup	omezenost kompetencí	chce odejít do penze
	nízká motivace klientů	odmítá předsudky majority	přizpůsobení se klientovi	

b) Tabulka č.1.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomoval. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.1	špatně snáší křivdu, konflikty s klienty	nic na tom nezmění	bojí se, pracuje v týmu
	nedůvěra klientům - kontrola	rezervovaný přístup	skepse
	kapitulace, šetření osobních sil	reálný pohled na problematiku Romů	bezmoc
	bezmoc, nemůže jim pomoci	rozčilení z omezenosti	kapitulace na své hodnoty

4.1.2 *Interpretace výsledků*

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní

Negativně ovlivňující faktor je u P.č.1 komunikace s romskými klienty.

Sociální práce P.č.1 je ovlivněna pohlavím, jelikož se obává agresivity ze strany romských klientů – mužů.

Problematika, kterou se P.č.1 s klienty zabývá, velmi ovlivňuje celkový přístup ke klientům. Systém dávek je velmi omezuje v pomoci klientovi a způsobuje špatné naladění klientů, od něhož se odvíjí konflikty, které jsou P.č.1 nepříjemné.

Negativně ovlivňují neúspěchy v sociální práci /dále jen SP/, zde způsobené omezeností kompetencí.

Pozitivní

Pozitivní faktor spatřuje v součinnosti sociálních orgánů a vzájemnou spolupráci sociálních pracovníků.

P.č.1 v práci s romskými klienty ovlivňují zkušenosti za dobu 8 leté praxe a přizpůsobení se klientovi.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

P.č.1 si uvědomuje zažitě stereotypy a předsudky vůči romské minoritě, které jsou v České republice známy. Ve své sociální práci se setkává s předsudky ze strany klientů – vůči vlastní osobě z důvodu příslušnosti k majoritní společnosti.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Nepocítuje rozdíl mezi majoritními a romskými klienty. Jde především o žebříček hodnot, který jí je u majoritních klientů pochopitelně bližší a pochopitelnější. V sociální práci ale rozdíl nedělá, přistupuje individuálně ke každému klientovi.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

P.č.1 považuje za největší problém romského etnika odlišný hodnotový systém oproti majoritě.

4.2 P.č.2

Zkušenosti, chování, znalosti

P.č.2 uvádí, že sociální práce s romskou minoritou je v porovnání s českou majoritou značně odlišná a je velmi zatěžující. Uvádí příklad, kdy se klientovi nevedlo příliš dobře a přišel na schůzku ve špatné náladě a zřejmě i pod vlivem návykové látky. Komunikace s tímto klientem byla pro P.č.2 velmi obtížná. Přes sdělení, že v tomto stavu nemohou schůzku uskutečnit, se klient agresivně domáhal konzultace. P.č.2 na tuto situaci má velmi negativní vzpomínku a tvrdí, že to byl odstrašující případ. V těchto vypjatých momentech P.č.2 musí čelit obviňování z rasismu a diskriminace a Romové prý často používají hanlivé označení majority, ke které P.č.2 samozřejmě patří. */je vidět, že i dnes má situace následky, obává se nového konfliktu/*

P.č.2 komentuje různorodost romských bytů, se kterými se setkává. Jedná se buď o totálně zdevastované byty, nebo luxusně zařízené příbytky, ve kterých nebydlí ani majoritní společnost. Chudoba romských klientů je tedy pouze relativní a vyplývá především ze špatného hospodaření a finanční gramotnosti. Pracovník se pozastavuje nad hodnotovým systémem romských matek, pro které je důležitější mít značkové oblečení a spotřebiče podle poslední reklamy v televizi, než školní pomůcky svých dětí. “Přístup k zodpovědnosti za vzdělání svých dětí si podle mě vůbec nepřipouští. Peníze nevydělávají, pokud je to možné, pořídí si Romka další dítě a znovu nastoupí na mateřskou dovolenou. Pracovní návyky si nikdy neosvojila a ani nikdy neosvojí.” */nesouhlasně pokyvuje hlavou/*

Názory a vnímání

Podle P.č.2 se s romskými klienty pracuje hůř hlavně proto, že mají jiný hodnotový systém než majorita a je u nich znát neschopnost nebo nevole změnit sociálně patologické jednání, které škodí celé romské rodině.

Předsudky vůči romské minoritě si P.č.2 snaží uvědomovat a nedává svým klientům prostor pro obviňování z diskriminace, rasismu a znevýhodňování romské populace. Zároveň ale uvádí, že předsudky a stereotypy ze strany klientů nejsou v žádném případě reflektovány a snaha jim předcházet je nulová.

Romští klienti mají malou motivaci pracovat pravidelně jako majorita, protože dávky, které dostávají, jim s přispěním nějaké “práce na černo” vystačí.

“Předsudky vůči Romům získávají lidé z médií. Prostě si přečtou v tisku nějaký článek, který pak slepě vydávají za své názory. Bohužel se najdou i lidé, kteří se s Romem

nikdy nebavili, ale jejich přístup k romské menšině je ovlivněn předsudky více než kohokoli jiného. My se s takovými klienty setkáváme dnes a denně na pracovišti. Hovoříme s nimi, pracujeme na zlepšení jejich integrace, pomáháme jim. Fakt, že Romové nemají pracovní návyky a nesnaží se to změnit, se nevztahuje na veškerou populaci Romů. Je ale pravdou, že my, sociální pracovníci, zase nemáme zkušenosti s Romy, kteří jsou plně integrováni a fungují stejně jako většina majoritní společnosti.” */odsuzuje neopodstatněné předsudky/*

Pocity

P.č.2 také uvádí, že spolupráce s romskými klienty je velice vyčerpávající. Občas se přistihne, že do sociální práce s romskými klienty vnáší sílu a energii a z druhé strany k tomu nedochází. Klienti neplní věci, které slíbí, nemají žádnou zodpovědnost a přestože jejich situace potřebuje okamžité řešení, mnoho pro takovou změnu nedělají. “Cítím se jako v začarovaném kruhu.”

P.č.2 si stěžuje na vulgarismy a agresivitu, které romští klienti v komunikaci používají. */bojí se konfliktu/*

P.č.2 si uvědomuje, že se setkává pouze se skupinou, která je většinou závislá na dávkách, žije ze dne na den a jejich prognóza na zlepšení životní úrovně je více než mizivá. */bezmoc/*

P.č.2 chybí supervize na pracovišti, kde by mohli sdílet s ostatními kolegy své poznatky a zkušenosti. P.č.2 otevřeně tvrdí: “mám problém se syndromem vyhoření, do kanceláře mi chodí klienti, kteří mají podobné existenční problémy a řešení nebo zlepšení v nedohlednu. Nemáme žádnou zpětnou vazbu, žádnou supervizi a žádnou naději, že budeme moci efektivněji pomáhat.” */vypadá zoufale/*

Kontext

P.č.2 má vzdělání se zaměřením na sociální práci. Pracuje na dávkovém oddělení. Délka praxe jsou 2 roky. V blízké budoucnosti plánuje z pracoviště odejít.

4.2.1 *Souhrnné výsledky*

Tabulka č.2.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	Pocity	kontext
P.č.2	špatná komunikace, agrese	odlišný žebříček hodnot	náročnost SP	dávkový specialista
	obviňování z diskriminace	předsudky ze strany klienta	bojí se agrese klientů	2 roky praxe
	špatné hospodaření s financemi	odmítá předsudky většiny	neúspěchy v SP	plánuje odejít z práce
	absence pracovních návyků	antiopresivní přístup	Vyhoření	
	nízká motivace klientů		chybí supervize	

Tabulka č.2.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.2	nepříjemný zážitek s agresí klienta	opakované neúspěchy v SP	bezmoc
	špatně snáší emoční vypjatost	Nespravedlnost	strach
		Nesouhlas	skepse
		reálný pohled na problematiku	potřeba podpory

4.2.2 *Interpretace výsledků*

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní

P.č.2 je ve své sociální práci s romskými klienty negativně ovlivněn komunikací a nízkou motivací klientů ke změně.

Problematika dávek P.č.2 velice vyčerpává a ovlivňuje přístup ke klientům.

Práci s klienty ovlivňují i opakované neúspěchy v předchozích případech SP.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci a pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Stereotypy a předsudky ve své práci ke klientům si snaží uvědomit, ale stěžuje si na předsudečné jednání klientů vůči pracovníkům. Důvodem je příslušnost k majoritní společnosti.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Romské klienty od českých odlišuje, především z toho důvodu, že práce s nimi je pro P.č.2 více zatěžující. Musí čelit obviňování z diskriminace a odmítá emoční vypjatost při konzultacích.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Odlišný žebříček hodnot u romských klientů je další faktor, který ovlivňuje sociální práci. Odvíjí se od něj všechny sociální problémy romské minority.

4.3 P.č.3

Zkušenosti, chování, znalosti

Jaký přístup P.č.3 ke svému klientovi zaujme záleží především na přístupu klienta k P.č.3. Přiznává, že když vidí snahu klienta změnit svoji situaci, přistoupí k němu jinak než ke klientovi, který nemá žádnou motivaci něco měnit. Nerozděluje však klienty na minoritu a majoritu, spíše na klienty s problémy a komplikované klienty s problémy. “Pokud přijde klient ve špatné náladě, není lehké k němu přistupovat mile. Přesto se snažím zachovat si nadhled a dobrat se k jádru věci, abychom mohli s klientem postoupit dál.” */tváří se rozhodně/* P.č.3 uvádí pozitivní případ romské matky, které bylo dítě odebráno do ústavní péče a ona bojuje za jeho návrat do péče. “Hledá si práci a snaží se tak zlepšit svou finanční i bytovou situaci a podmínky pro výchovu dítěte.” */říká povzbudivě/*

Připouští, že vymlouvání majoritě zažitého předsudku vůči minoritě, ale i opačně, je pro pracovníka natolik vyčerpávající, že po několika nezdařených pokusech toto bezvysledné snažení vzdal. */říká odevzdaně/*

Pro sociální práci s romskými klienty používá metodu přístupu orientovaného na úkoly a snaží se respektovat jejich odlišné hodnoty, přestože pro ni nejsou v soukromém životě přijatelné. “Nejsou schopni si našetřit žádné peníze a všechno řeší, až když už je tak pozdě, že se skoro nedá nic dělat.”

Zaujímá individuální přístup ke každému klientovi a drží se zásad profesionálního pracovníka.

Názory a vnímání

Předsudky vůči Romům pracovník nemá, vychází ze svých zkušeností, které dokazují, že problémy mají i české rodiny a sociální problematiku, kterou řeší, nelze paušalizovat.

Ke stereotypům vůči romské populaci, které se mezi majoritou vytvořily, se prý v soukromém životě vůbec nevyjadřuje a v pracovním vztahu ke klientovi se snaží narážky na diskriminaci ignorovat a diplomaticky obejít.

P.č.3 ve své práci nevnímá odlišnosti klientů z menšiny a klientů z většiny jako zásadní rozdělení klientely. Doslova říká: “klienty беру kus od kusu, řeším problém, se kterým přijdou, ne to, jak vypadají.”

Ke klíčovým problémům romských klientů přikládá P.č.3 neschopnost naplánovat věci do budoucna a celkově odlišný hodnotový systém.

Pocity

„Pracuji pod větším stresem, protože vím, že žiji bez prostředků. Nezodpovědným jednáním rodičů jsou ohrožené děti. Tato práce pod tlakem mě pak vyčerpává a je pro mě velice těžké se dostat zase do duševní pohody, zvláště když nemáme možnost supervize.“ Dle svých zkušeností tvrdí, že komplikovaných klientů, je bohužel mnohem více než klientů, se kterými jde sociální práce hladce.

Kontext

P.č.3 má pětiletou praxi na orgánu sociálně právní ochrany dětí /dále jen SPOD/

4.3.1 Souhrnné výsledky

Tabulka č.3.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.3	zohledňuje snahu a přístup klienta	vychází ze zkušeností	stres	pracovník SPOD
	úspěchy v SP	antiopresivní přístup	ohrožené děti	dokončuje školu
	špatná spolupráce s klienty	neschopnost klientů plánovat	vyčerpání	5 let praxe
	klientů se před majoritou nezastává	žebříček hodnot	chybí supervize	
	přístup orientovaný na úkoly			
	individuální přístup			

Tabulka č.3.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.3	pozitivní přístup k motivovanému kl.	reálný pohled na problematiku	stres ze zanedbaných dětí kl.
	povzbuzují k SP	nehodnotí klienty	starost o děti klientů
	zpomaluje SP	je smířen s aktuální situací klienta	vyčerpání fyzicky, psychicky
	obava z odsouzení majoritou	chápavý přístup	potřeba podpory
	individuální přístup ke klientovi		

4.3.2 Interpretace výsledků

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.3 za nejvíce ovlivňující faktory sociální práce považuje nespolupráci klientů, nejsou zodpovědní.

Stres, který vzniká při sociální práci, kde jsou ohrožené děti, negativně ovlivňuje sociální práci.

Pozitivní:

Kladně ovlivňuje přístup ke klientovi samotná snaha klienta udělat něco se svojí situací a také úspěchy v SP.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Předsudky nemá a vyvaruje se komentářů o romských klientech před majoritní společností, z důvodu negativních ohlasů a stereotypního chování majority k minoritě.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Majoritní klienty od romských klientů nikterak neodděluje. Tvrdí, že problémy, které řeší, jsou mnohdy u těchto skupin klientů totožné. Ke každému klientovi zaujímá individuální přístup.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Především mají odlišný žebříček hodnot, od toho se odvíjí všechny jejich další problémy – neschopnost plánovat budoucnost, klást důraz na vzdělání, zdraví, ekonomickou zabezpečenost rodiny.

4.4 P.č.4

Zkušenosti, chování, znalosti

P.č.4 s romskými klienty pracuje 3 roky. Pokud klient přijde řešit problém, zajímá se o to, jak mu může pomoci problém vyřešit, ne o to zda je příslušníkem menšiny nebo většiny. Snaží se pouze napomáhat, odpovědnost nechává klientovi.

Často se prý setkává u klientů romské minority se sliby, co do příští schůzky klienti udělají a jen málokdy to vyplní. Proto se od iniciativy klienta odvíjí i ochota P.č.4. “U romských klientů apeluji na důslednost více než u jiných klientů, jelikož ze zkušenosti vím, že sotva zavřou dveře kanceláře, zapomenou, co slíbili.” Používá přístup orientovaný na úkoly: “velmi to usnadňuje práci.” */říká spokojeně/*

P.č.4 uvádí pozitivní případ otce, který pracuje dlouhá léta, nikdy nebyl na dávkách a uživil celou svoji rodinu, která nemá žádné problémy s placením nájmu ani s povinnou školní docházkou, což je zažitý předsudek. */má z toho radost/*

Tvrdí, že se s klienty romské minority musí jednat jinak než s klienty majoritní populace, proto ve své práci využívá individuální přístup ke klientům. Uvědomuje si jejich žebříček hodnot a nízkou míru integrace.

Pokud je možnost, že by klient mohl a chtěl ovlivnit třeba vzdělání svých dětí, pomůže mu. Tvrdí, že největší problém u romských dětí je absence mateřských školek a tak se snaží dělat mezi romskými klientkami osvětu, aby se šance na úspěch romských dětí na základních školách zvýšila.

Názory a vnímání

Podle P.č.4 se sociální vyloučení romských klientů týká především oblasti služeb. “Běžní občané jsou předsudky omezováni mnohem více než my, sociální pracovníci. Především v oblasti služeb jsou romští klienti odmítáni dost nevybíravým způsobem. Například doktoři, kadeřnice nebo i v obchodech, se k Romům chovají na základě nějakých zažitých stereotypů, které média podporují a rozmazávají.” */mračí se/*

“Bohužel málokterý občan je schopen a ochoten komunikovat s Romy a své stereotypy přehodnotit na základě nějaké reálné zkušenosti.” Podle P.č.4 se klienti příliš neorientují v organizačních věcech a tak všechny instituce a sociální pracovníky hází do jednoho pytle.

Součinnost orgánů, které pracují s romskými klienty by podle P.č.4 měla být daleko na vyšší úrovni, než je teď, protože by usnadnila komunikaci a především sociální práci s romskými klienty.

Co se týče předsudků vůči Romům, nepřikládá jim důležitost. Ke stereotypům majority se staví negativně, neuznává je a nenechává svou práci jimi ovlivňovat. */mávne rukou/*

“Mám zkušenost, že klientům – Romům se hůře shání práce a pracují sezóně či pouze na smlouvy.” Myslí si, že jim chybí finanční gramotnost a proto uzavírají i smlouvy, které jsou pro ně nevýhodné. Podle P.č.4 Romové jistě mohou ovlivnit svoji nezaměstnanost, ale trh práce není nakloněn lidem bez jakéhokoli dalšího vzdělání, přičemž někteří vycházejí základní školu třeba ze 7. třídy.

Pocity

“Pokud přijde příjemně naladěný klient, je celá sociální práce s ním jednodušší a nezáleží na tom, jestli je to příslušník majority nebo minority. I veliký problém se řeší lépe s pozitivně orientovanými klienty, než s těmi, kteří přijdou již rozlobení a jejich jednání je vůči mně pak ovlivněno předchozím pohovorem u jiného sociálního pracovníka. */nesouhlasně kroutí hlavou/*

Kontext

P.č.4 má ukončené vzdělání se sociálním zaměřením na VOŠ. Praxe s cílovou skupinou – 3 roky na SPOD.

4.4.1 Souhrnné výsledky

a) Tabulka č.4.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	Pocity	kontext
P.č.4	nechává odpovědnost na klientovi	sociální vyloučení	spolupráce v SP	pracovník SPOD
	apeluje na důslednost	finanční gramotnost		praxe 3 roky
	úspěchy v SP	součinnost SP		
	odbourává předsudky	odmítá předsudky většiny		
	individuální přístup			

b) Tabulka č.4.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.4	nepřejímá role	sociální vyloučení	motivuje k SP
	nepřejímá zodpovědnost	špatně snáší emoční vypjatost	
	motivují k SP	potřeba pomoci	
	nehodnotí dle předsudků	odmítá předsudky většiny	
	individuální přístup		

4.4.2 Interpretace výsledků

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.4 v sociální práci s romskými klienty negativně ovlivňuje špatná komunikace.

Pozitivní:

Pozitivně práci ovlivňuje součinnost ostatních sociálních pracovníků, úspěchy v SP a snaha klienta učinit změnu.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Ano, uvědomuje si předsudky zaměstnavatelů a majoritní společnosti. Pracovník předsudky nemá.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Ano, je to rozdíl, protože mají jiné specifické potřeby, proto se využívá jiných metod. P.č.4 ke každému klientovi přistupuje individuálně, bez ohledu na to, zda je příslušníkem majority nebo menšiny.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

P.č.4 považuje za největší problém odlišné myšlení a jiné hodnoty romské minority.

4.5 P.č.5

Zkušenosti, chování, znalosti

“U nás máme klienty asi tak půl napůl a rozhodně se nedá říct, že by romští klienti byli náročnější než čeští. Snažíme se maximálně pokrýt škálu sociálních problémů se kterými klient přijde, a přesto že je to pro nás i pro klienty náročné, snažíme se problémy co nejrychleji dovést do fáze, která je pro klienty únosná a již není krizová. Ke každému klientovi proto přistupujeme individuálně.” */vypadá spokojeně/*

P.č.5 přeposílá klienty i k jiným organizacím, které mohou klientům nabídnout pomoc v jiných oblastech, než u nich na pracovišti. Součinnost těchto pracovišť funguje i v rámci zpětné vazby a P.č.5 si ji velmi chválí. */nadšení/*

O romské nezaměstnanosti P.č.5 mluví v rámci svých zkušeností a to především ve smyslu nedostatku příležitostí především pro mladé lidi, kteří přišli na pracovní trh přímo ze základní školy a chtějí se na něm uplatnit. “Nemají kvalifikaci ani praxi a to, že patří k romské minoritě, jim bohužel moc nepomůže. V přijímacích pohovorech pro pracovní příležitost bohužel dochází k diskriminačnímu výběru, ať už na základě příslušnosti k etniku nebo genderu. Klienti se k nám pak vrací s výčitkami, že jim nebylo pomoheno ani porazeno a že byli rasisticky odmítnuti.” */mrzí ho to/*

P.č.5 nerozlišuje klienty na Romy a Čechy. Uvádí příklad, který stereotypní smýšlení o romské minoritě vyvrací. “Dochází k nám Rom, který celou dobu, co žije v tomto městě pracuje a nyní je dokonce podnikatelem. Mám velmi negativní zkušenost s českou rodinou, kde jsou oba rodiče nezaměstnaní, děti jsou zanedbané, nechodí do školy a jsou závislí na dávkách od státu.”

O sociální situaci romských klientů se P.č.5 vyjadřuje s rezervou. Tvrdí, že nic nejde řešit uniformě jedním přístupem a už vůbec ne sociální práce s romskou klientelou. Navíc nemá zkušenosti s tím, že by romští klienti nechtěli pracovat nebo se jinak lišili od českých klientů. Naopak sděluje, jak pečlivě jsou některé domácnosti romských klientů uklizeny a vkusně zařízeny.

Názory a vnímání

P.č.5 si myslí, že téma romské minority je v České republice velmi špatně vnímáno. Tvrdí, že média problematiku Romů velice poškodila, přestože třeba mají snahu snížit předsudečné vnímání k tomuto etniku, sdílené informace rozdělují na ryze romské a ostatní. “Je smutné, jak je důležité, sdělit konzumentovi zprávu, že pachatel trestné činnosti je nebo není

příslušníkem romského etnika, přestože u majority se pachatelé takto neidentifikují.”
/nesouhlasí s tím/

Pocity

Své klienty doporučuje na různá místa ohledně jejich sociálního problému a následného řešení. “Pokud s námi spolupracuje ještě jiný sociální orgán, je to vždy velká úleva a pomoc.” Z klientů cítí P.č.5 nedůvěru, o které smýšlí jako o nedůvěře k celé majoritě, a proto si ji nebere osobně.

Kontext

P.č.5 pracuje na SPOD má 4 letou praxi s cílovou skupinou po ukončení VOŠ se zaměřením na sociální problematiku.

4.5.1 Souhrnné výsledky

a) Tabulka č.5.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.5	individuální přístup	odmítá předsudky většiny	součinnost SP	pracovník SPOD
	součinnost SP		nedůvěra klientů	praxe 4 roky
	nevzdělanost Romů			
	diskriminace na trhu práce			
	úspěchy v SP			
	srovnání klientů majority a menšiny			

b) Tabulka č.5.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.5	hrdost na práci, kterou odvádí	nesouhlasí s médii	pomáhá jí
	pomáhá v SP		myslí, že za ni nemůže
	nesouhlasí se školním systémem		
	špatné zkušenosti s majoritou		
	motivuje k SP		
	dokazuje nepravdivost předsudků		

4.5.2 Interpretace výsledků

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.5 ovlivňuje v sociální práci s romskými klienty diskriminace Romů na pracovním trhu a nedůvěra klientů k majoritní společnosti – i k SP.

Pozitivní:

Kladně ji ovlivňuje součinnost sociálních orgánů a úspěchy v SP.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

P.č.5 si uvědomuje diskriminaci za strany zaměstnavatelů a snaží se klientům pomoci překonat předsudky vůči majoritě.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

P.č.5 klienty nerozděluje, ke všem přistupuje individuálně.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Za největší problém považuje P.č.5 špatné vzdělání Romů, od kterého se odvíjí nezaměstnanost.

4.6 P.č.6

Zkušenosti, chování, znalosti

Stresujícím faktorem jsou děti v romských rodinách, které jsou úzkostné, zanedbané a nerozvinuté. Nemají návyky z mateřské školky a tudíž nemají zažitou žádnou strukturu. Především ohledně vzdělání se snaží P.č.6 Romům zprostředkovat informace, které matkám vysvětlí a nabídnou možnost přípravných tříd pro jejich děti a následný vstup do mateřských školek.

“Špatné hygienické návyky, neznalost struktury a základních dovedností jsou pak důvody, proč romské děti nezvládají výuku v českých školách. Málokterá romská rodina je ale nastavená tak, že by chtěla něco změnit a vymanit se tak ze začarovaného kolotoče, kde jim měsíčně stát poskytne dávky a oni z nich budou žít měsíc bezstarostně, bez práce a jiných běžných úkonů.” */pocituje bezmoc/*

Děti jsou závislé na matce, protože jejich otec je většinou ve výkonu trestu nebo nezvěstný. S tím souvisí i tíživá finanční situace matek samoživitelek. Z nedostatku financí jsou nuceny zůstat u své primární rodiny, která má stereotypní způsob života a nemotivuje tak matku k pozitivní změně své situace. */nesouhlasí s tím/*

Při sociální práci s romskými klienty si P.č.6 hledí zvláště důslednosti. Velkou komplikací je nespolehlivost klienta. P.č.6 doslova říká:”Není možné si domluvit termín další návštěvy a to především z důvodu, že sami Romové neumějí plánovat do budoucnosti. Nemají žádnou zažitou strukturu, pracovní návyky, nemají ani diář.” */zoufale při posledních slovech rozhodí rukama/*

V rodině se setkává P.č.6 s násilím na ženách i na dětech, gamblingem a zneužíváním návykových látek. U žen je markantní vztahová závislost na partnerovi a snaha manipulovat.

Názory a vnímání

P.č.6 se setkává s obrovskou nedůvěrou klientů vůči vlastní osobě a potýká se tedy s bouráním bariér a předsudků svých klientů vůči pomáhající profesi. Pokud se P.č.6 podaří navázat vztah s klientem, řeší s ním jeho tíživou situaci bez ohledu na jeho příslušnost.

O žádnou zásadní změnu se klienti nesnaží, protože dávky jim vystačí a přitom mohou být doma.

Organizace se snaží spolupracovat s ostatními sociálními orgány. P.č.6 tvrdí, že pokud by spolupráce fungovala tam, kde je jí třeba, pomoc klientům v akutní fázi krizové situace by byla mnohem efektivnější. */zvednuté obočí/*

Pocity

U těchto klientů sociální P.č.6 bojuje se syndromem vyhoření. Tvrdí, že pokud klient sám nechce, nikdo nedokáže zvrátit jeho tíživou situaci za něj. S touto bezmocí pracují na supervizích, které mají začleněny v pracovní náplni. /povzdychne si/

Kontext

P.č.6 má sedmiletou praxi s cílovou skupinou, primárně se zaměřuje na děti, ale v praxi pracuje s celou rodinou. Do budoucna se bude snažit v organizaci zefektivnit sociální práci s rizikovými klienty v akutní fázi krizového stavu.

4.6.1 Souhrnné výsledky

a) Tabulka č.6.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.6	zanedbané děti	bariéra mezi klientem a SP	nedůvěra klientů	cílová skupina - rodina
	osvěta pro matky ve vzdělání	individuální přístup	vyhoření	praxe 8 let
	finanční závislost klientek	závislost na dávkách	supervize	chce zlepšit systém
	u žen závislost na mužích	supervize		
	manipulace žen klientek			

b) Tabulka č.6.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.6	ovlivňuje to SP, snaží se jim pomoci	odbourávání je pro ni těžké	brzdí v SP
	zlepšuje možnosti dětí	nemá absolutně žádné předsudky	bojuje s vyhořením
	snaží se je pochopit a pomoci	složitě motivovat klienta	podpora
	u žen závislost na mužích	pomáhá v SP	
	brání se tomu		

4.6.2 *Interpretace výsledků*

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.6 si nejvíce uvědomuje stres, který je způsoben zanedbaností dětí. Dále jmenuje nedůvěru klientů k sociálním pracovníkům svého oboru.

Špatně se spolupracuje s klienty, kteří nemají motivaci ke změně svého stavu.

Pozitivní:

Kladně SP ovlivňuje součinnost SP i mimo organizaci.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Předsudky si uvědomuje ze strany klientů, v SP se jim snaží ze své strany vyhýbat.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Nerozděluje klienty, přistupuje k nim individuálně.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Hodnotový systém romské minority.

4.7 P.č.7

Zkušenosti, chování, znalosti

O sociální práci s romskými klienty hovoří P.č.7 jako o velice náročné problematice. V praxi se snaží držet si odstup, ale jinak romské komunitě přizpůsobuje jednání, oblékání i myšlení. “Je třeba si zachovat převahu a určitou komunikační úroveň, užívat trychtýřový směr komunikace. Začnete zeširoka a pomalu zužujete téma rozhovoru na to, co vás zajímá. Zpočátku se snažím překonat bariéru oslovením a podáním ruky. Mám vyzkoušené, že to funguje.” */podává mi s úsměvem ruku/*

Jako závažné komplikace v sociální práci uvádí, že se u žen setkává s přenosem, ovlivňováním a hrou na city. “Snaží se Vás obměkčit tím, že jsou ztrhané dětmi, a že je bolí všechno možné. Doufají, že se slituju a udělám věci za ně.” */nesouhlasně vrtí hlavou/*

V sociální práci s romskými muži je třeba podle P.č.7 mít v komunikaci rozhodující slovo. “Muži mají v sobě spoustu agrese, nadávají, bijí své ženy při sexu, bijí i své děti, vyhrožují násilím. Stejnou agresi vkládají do komunikace i se mnou. Snažím se zachovávat klid, ale někdy je opravdu těžké čelit některým, zvláště pak rasistickým obviňením.” */zkouší mi ukázat intonaci a sílu hlasu, kterou použije na agresivního klienta/*

Podle slov P.č.7 se romští klienti snaží přesouvat svoji zodpovědnost na sociální pracovníky. “Mají nižší IQ, takže k nim hovořím jednoduše tak, aby pochopili o co jde a co po nich chci. Píšu jim na lístky, co mají do příští návštěvy udělat.” */ukazuje na hromádku papírků na stole/*

“Setkávám se s případy, kdy dětem matka tvrdí, že pokud budou zlobit či neukradnou, co se po nich chce, zbije je. Někdy jim také říká, že pokud nebude hodný, přijde na něj “ta sociálka”.” */směje se tomu/*

P.č.7 uvádí, že je pro romskou minoritu důležitá magie. “Bojí se zemřelých, a proto nechtějí brát třeba oblečení z charity. Domnívají se, že by to mohlo být po zemřelém a ten je potom bude chodit strašit.” Podle P.č.7 je pro Romy jejich víra v magii důležitá a je třeba si to uvědomovat i v sociální práci s nimi. Stejně tak je důležité vidět klienta v jeho přirozeném prostředí. Chová se úplně jinak než na úřadě a je to lepší i pro navázání vztahu, protože pak věci z terénu můžete využít při sociální práci. Klient si všimne, že si ho pamatujete a pozná, že se o něj zajímáte.

Názory a vnímání

Děti jsou podle P.č.7 málo komunikativní, zaostalé. Problémy dětí spatřuje v absenci mateřské školky, kde by se děti naučily základním dovednostem. “Pak by se nestávalo, že v

přípravné třídě, která má být před první třídou se budou děti učit základní hygienické návyky a snášet se v kolektivu jiných dětí.” */nesouhlasně vrtí hlavou/*

Další chybu v romské problematice spatřuje v zavedení “checkpointů”. “Podle mě se tím zabránilo Romům i v poslední pracovní činnosti, kterou vykonávali. Pokud musí pravidelně docházet na checkpoint, nemohou být v práci a tak různé “brigády” jim padly, protože na ně nemohli chodit pravidelně.” P.č.7 také tvrdí, že pokud by se nechala benevolence Romům přivídat si manuální práci, přestože na černo, podporuje se alespoň pracovní návyk a neupadá se tak do finanční potřeby. */nesouhlasí s tím/*

Předsudky vůči Romům vnímá P.č.7 jako závažné. Setkává se s nimi při své práci především, chce-li využít součinnosti některých orgánů. Stěžuje si například na odsouvání romských klientů na pozdější termíny, přičemž je podle jeho slov logické, že čím déle bude moci klient přijít, je skoro jisté, že na to zapomene a nedorazí. Negativní zkušenost uvádí P.č.7 například ze stran lékařů, kde gynekologické prohlídky romských matek jsou prováděny od stolu, tedy nedojde ani na prohlídku plodu. “Podobně jsou na tom i zubaři nebo praktičtí lékaři, kteří Romům napíší, co si přejí, jen aby se jich už zbavili. Romové pak ale léky na předpis mezi sebou prodávají a užívají je bez lékařské konzultace.”

Pocity

P.č.7 otevřeně přiznává, že pro tuto práci je třeba na svém postoji velmi zapracovat. “Je velice těžké, když nemáte zpětnou vazbu. Kolikrát řešíte situaci, kdy si říkáte, tohle už nejde zvládnout a oni to dají. Za sebe doporučuji nemít žádné očekávání a netěšit se na to, že jakmile dořešíme tento problém, bude líp – nebude. Úspěchy v sociální práci máme, ale v romském světě je všechno jinak. Co je dobré pro nás a chtěli bychom si to za každou cenu udržet, Romové třeba nepovažují za důležité vůbec. A se zklamáním se velmi těžko pracuje.”

Kontext

P.č.7 má 12 letou praxi s romskými klienty.

4.7.1 *Souhrnné výsledky*

a) Tabulka č.7.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.7	komunikace	zanedbané děti	přizpůsobení se klientu	12 let praxe
	bourání bariér	odmítá diskriminaci	nulová očekávání	cílová skupina rodina
	manipulace žen klientek	nezaměstnanost Romů		
	agrese mužů			
	předsudky ze strany klienta			
	přístup orientovaný na úkoly			
	znalosti o romské menšině v SP			

b) Tabulka č.7.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.7	zachovává si převahu	snaží se jim pomoci	soucití s klienty
	podává mi ruku	nesouhlasí se stereotypy majority	nulová očekávání
	uvědomuje si ji	zlost na systém, který to způsobuje	
	snaží se mít vždy navrch		
	aktivně je odstraňuje		
	píše lístky s úkoly		
	upozorňuje například na magii		

4.7.2 *interpretace výsledků*

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.7 nejvíce ovlivňuje diskriminace Romů ve společnosti. Kvůli ní mají romští klienti nedůvěru k sociálním pracovníkům, kteří také k majoritě patří.

Negativně ho ovlivňuje i komunikace s romskými klienty, přestože ji více méně zvládá, není to vždy jednoduché.

Pozitivní:

Kladně práci ovlivňuje přizpůsobení se klientovi, využití veškerých informací, co jsou o klientele dostupné doplněné o vlastní zkušenosti.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Ano, nejvíce ze strany majoritní společnosti, zaměstnavatelů, lékařů.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Ano, potřebují specifický přístup, mnohem citlivější na jejich potřeby a hodnoty.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Nezaměstnanost romských klientů, ale vychází z tradičních hodnot, prostě to nepovažují za důležité.

4.8 P.č.8

Zkušenosti, chování, znalosti

Organizace pracuje především s mladými lidmi, kde je velmi těžké stanovit klientům hranice profesionálního vztahu. “Chtějí s námi být kamarádi, protože vědí, že jsme tu pro ně. Ale když po nich chci, aby udělali něco sami, vždycky se to obrátí proti mně.” */pousměje se/*

Pokud pracuje s celou rodinou, apeluje na rodiče především z důvodu změny bydlení a práce. “Je pro ně sice dobré, že pracují načerno, protože mají peníze, ale předávají svým dětem špatný vzor a zažití stereotypy, podle kterých žijí už kolem 20 let. Děti pak považují za normální fakt, že ze základní školy jde rovnou na úřad práce a tam už se o ně postarají, aniž by někdy museli pracovat.” */nesouhlasí s tím/*

“Mládež informujeme i o sexu a je zarážející, že první informace mají od nás. Musíme jim vysvětlit, jak se chránit, jak se počne a jak se narodí dítě. Od rodičů nic z toho nevědí. Česká mládež si to přečte v bravíčku nebo na internetu, ale Romové mají jen své pověry a to, co kde zaslechnou v televizi nebo od vrstevníků. Naši klienti čtou málo a špatně, ale i tak se jim snažíme předat co nejvíce informací ohledně toho, co je zajímavé.”

P.č.8 ve své práci využívá individuální přístup ke klientovi a také přístup zaměřený na úkoly. Zaměřují se spolu na jasně dané úkoly v jednoduchém znění, vše musí vysvětlit. P.č.8 to zdůvodňuje neschopností klienta nic do budoucna naplánovat, protože jim chybí struktura z primární rodiny, kde ji také nikdo nemá zažitou.

Diskriminující přístup popisuje P.č.8 ze stran zaměstnavatelů. Fakt, že zaměstnavatelé nechtějí romským zaměstnancům svěřovat obnosy peněz nebo jakoukoli jinou zodpovědnost je velkým problémem. */nesouhlasí s tím/*

Názory a vnímání

Problém vidí P.č.8 v integraci a také v rozpadu tradiční romské rodiny. “Mám za to, že dnes už spolu nedrží tolik, jak se pořád říká, jsou mezi nimi velké spory a nevraživost. Rodiče mají své děti stále rádi, ale neumějí je zařadit do společnosti tak, aby se měly lépe než oni sami.” */bezmocně krčí ramena/*

V rodinách se podle P.č.8 nemluví o takových věcech jako je vzdělání, práce nebo zdraví. P.č.8 se domnívá, že nízká informovanost pramení ze špatné jazykové gramotnosti.

Pocity

Je velmi těžké hledat pro mládež pozitivní vzor. Snažím se jim ukázat, že to jde i jinak, především, co se týče vzdělání. Někdy je to dost beznadějně. Radost mám na supervizi, protože si s kolegy pomáháme v motivaci pracovat dál a lépe. /pomáhá mu to/

Kontext

Praxe 4 roky, cílová skupina mládež

4.8.1 Souhrnné výsledky

a) Tabulka č.8.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.8	profesionální vztahy s klienty	rozpad tradiční rodiny	pozitivní vzor klientů	Praxe 4 roky
	apeluje na důslednost	špatný vzor rodičů	motivuje se supervizi	cílová skupina mládež
	špatná informovanost o životě	špatná jazyková gramotnost	cítí někdy beznaděj	je na mateřské
	individuální přístup			
	diskriminace na trhu práce			

b) Tabulka č.8.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.8	snaží se je udržet na prof. úrovni	neví, kde hledat podporu pro mládež	hledá pozitivní vzor
	informuje celou rodinu	nápodoba stylu života rodičů	motivuje se supervizi
	snaží se to zlepšit	nepřečtou si důležité informace	cítí někdy beznaděj
	individuální přístup		
	nedůvěra zaměstnavatelů klientům		

4.8.2 *Interpretace výsledků*

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.8 ve své práci naráží na předsudky ze strany majority, především v oblasti trhu práce, kde zaměstnavatele diskriminují Romy při výběru zaměstnání.

Pozitivní:

Pozitivní vliv supervize a podpora kolegů.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Ano, ze strany zaměstnavatelů se setkává s přímou diskriminací romského etnika.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Využívá na všechny klienty individuální přístup.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

P.č.8 hodnotí špatnou informovanost Romů ve všech oblastech, což souvisí s hodnotovým systémem romského etnika.

4.9 P.č.9

Zkušenosti, chování, znalosti

P.č.9 svůj přístup k sociální práci s romskými klienty hodnotí jako kladný. S klienty pracuje na základě individuálního přístupu a zaměřuje se především na motivaci klienta.

“Je pro ně dost obtížné dochodit ZŠ. Musím říct, že je to ale v zásadě z důvodu lenosti. Ta pramení z toho, že neznají strukturu, hůř rozumějí češtině a nemají disciplínu. Doma se s nimi nikdo neučí a ke studiu je nenutí. Potom to dopadá tak, že vycházejí základní školu třeba v sedmém ročníku.”

P.č.9 pomáhá svým klientům hledat brigády nebo jiné sezónní i dlouhodobé pracovní příležitosti. “Základem je ale klientova snaha. Na té se pak dá stavět. Hledáme spolu na internetu, voláme zaměstnavateli, zkusíme psát životopisy. Ze základní školy se automaticky jde do školy speciální, protože základka je moc těžká a speciálka stačí. Jako důvod uvádí fakt, že rodiče mají také speciální školy a žijí s tím celkem obstojně. Když v ideálním případě dotáhnou základní školu do konce s odřenýma ušima a naší velikou snahou, s úsměvem tvrdí, že půjdou na úřad práce a ten už se o ně postará.” */nesouhlasí s tím/*

Součinnost s jinými sociálními orgány se nám dost vyplatí. Na demotivující rodinu neplatí naše domlouvání a pokud chceme něco změnit, je třeba využít všechny možné prostředky. Máme díky terénním šetřením od jiných sociálních pracovníků zpětnou vazbu, zda rodina na zlepšení situace pracuje či ne.” */úsměv/*

Názory a vnímání

Problém u romské populace spatřuje P.č.9 v integraci. “Pomáhám svým klientům začleňovat se do veřejného dění, aby obě strany viděly, že jde, aby se Romové zúčastnili toho a tamtoho a Romové viděli, že mohou být účastníky společenských i kulturních akcí.”

Další problém, který P.č.9 s klienty řeší, je plánování budoucnosti. Podle P.č.9 si ale Romové neuvědomují, jak špatně se na trhu práce mohou se svým vzděláním uplatnit. Jde převážně o to, že mají z domova zažitý nějaký hodnotový vzor, vzor chování. P.č.9 dále uvádí příklady klientek, které rodí jedno dítě za druhým, čímž si automaticky prodlužují mateřskou dovolenou. */zoufale rozhodí rukama/*

Největší rozdíl mezi českou a romskou mládeží vidí v informovanosti. Podle P.č.9 se česká mládež informuje na internetu nebo se na důležité věci ptají rodičů, romské děti nemají takovou možnost. Proto s nimi pracuje komplexně a při větším problému kontaktuje rodinu a ostatní sociální orgány.

Pocity

P.č.9 práce s romskou minoritou baví, je zajímavá především proto, že není snadná a stereotypní. “Pomáhá mi hodně supervize, kde mohu své úspěchy a neúspěchy probrat se staršími pracovníky, kteří mi poradí něco z praxe. Také se mi líbí, že máme jednou za dva měsíce supervizi, vím, že by to měl být standart, ale mám informace, že hodně pracovišť na supervizi peníze nemá.”

Předsudky pociťuje především ze strany uživatelů. “Projeví se to zvláště, když po nich chceme, aby se svou tíživou situací něco udělali. To jsme pak za rasisty.” P.č.9 ale tvrdí, že klienti si už zvykli, že jsou tu pro ně a když trochu budou klienti sami chtít, pracovníci jim pomohou.

O svých stereotypech P.č.9 ví a snaží se jim vyhýbat. “Někdy se přistihnu při rutinizaci a nálepkování, ale uvědomuji si to a snažím se přistupovat ke klientovi s čistým štítem. Stává se mi to zejména tehdy, když se jedná o sourozence našeho klienta nebo o jiného člena rodiny.”

Kontext

P.č.9 pracuje s klienty romské minority 2 a půl roku, má VŠ s pedagogickým zaměřením.

4.9.1 Souhrnné výsledky

a) Tabulka č.9.A

V tabulce A popisují reflektované postoje pracovníka. Odpovědi se vztahují k jednotlivým okruhům, na které jsem se postupně ptala a které odpovídají na definované výzkumné otázky. Odpovědi jsou do tabulek řazeny chronologicky dle odpovědí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity	kontext
P.č.9	individuální přístup	integrace	SP motivuje pracovníka	praxe 2 a půl roku
	chybí disciplína	pracovní morálka	intervize	VŠ
	nepřebírá zodpovědnost	špatná jazyková gramotnost	supervize	
	stereotypní jednání klientů		předsudky klientů	
	součinnost SP			

b) Tabulka č.9.B

V tabulce B jsou zobrazeny nereflektované postoje a postřehy, které jsem identifikovala během rozhovoru. Mohou nepřímo ovlivňovat pracovníka v rozhodování při sociální práci, aniž by si je uvědomovali. Tabulka B přímo navazuje na tabulku A, údaje spolu souvisí.

SP	zkušenosti, znalosti, chování	názory, vnímání	pocity
P.č.9	podle potřeb klientovi pomáhá	je jí líto, že Romové všude odstraňují	empatie
	klienti se neumí učit	minimalizuje škody, hledá jim brigády	podpora
	aktivizuje klienty	omezené informace o čemkoli	motivuje se supervizí
	mají zažitá špatná vzory chování		vyvarová se předsudků
	zpětná vazba, podpora		

4.9.2 Interpretace výsledků

Jaké faktory nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v přístupu k romským klientům?

Negativní:

P.č.9 nejvíce negativně ovlivňuje nízká motivace klientů.

Diskriminující jednání majority.

Pozitivní:

Pozitivně ovlivňuje intervize a součinnost SP.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Ano, ze strany majority a pak také ze strany klientů.

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Ke každému klientovi je přístupováno pozitivně.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Hodnotový systém menšiny, ze kterého vyplývá špatná informovanost.

4.10 Faktory ovlivňující přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority

Z výzkumu vyplynulo, že faktory, které ovlivňují sociální pracovníky při práci, mohou být negativní i pozitivní. Proto uvádím ve shrnutí výsledků dvě tabulky s faktory, které nejvíce pracovníky ovlivňují v sociální práci s romskou minoritou.

V tabulce č.1 uvádím faktory, které uvedli dotázaní pracovníci jako negativně ovlivňující jejich přístup ke klientům romské minority.

Z výzkumu vyplývá, že nejvíce pracovníky ovlivňují předsudky klientů, které zaujímají vůči pracovníkům. Odpovědělo tak sedm pracovníků z devíti. Převážně je to způsobeno tím, že pracovníci jsou příslušníci majoritní populace. Klienti si tedy myslí, že pracovníci sdílí stejné stereotypní chování a předsudečný postoj jako většina.

Dalším faktorem, který negativně ovlivňuje pracovníky, je způsob komunikace klientů. Z rozhovorů vyplývá, že klienti jsou podrážděni celkovou diskriminací jejich menšiny a své nároky jsou zvyklí si vymáhat hlasitě. Pokud jim pracovník nechce poskytnout to, o čem žádají, aplikují naučený způsob chování, aby dostali, co chtějí. V komunikaci s pracovníky využívají klienti romské minority vulgarismy a agresivní vyjednávání, což pracovníci považují za stresující a nepříjemné. Odpověděli tak čtyři pracovníci.

Významně ovlivňujícím faktorem v přístupu sociálních pracovníků ke klientům romské minority je posunutý žebříček hodnot. Všichni pracovníci se zmiňovali o problematikách souvisejících s hodnotovým systémem, ale jako konkrétní problém jmenovalo hodnoty sedm pracovníků. Pracovníci si v rozhovorech stěžovali na malou motivaci klientů ke změně tíživé situace, která pramení z odlišného hodnotového systému. Stejně jako absence docházení do mateřských školek u romských dětí. Pracovníci si myslí, že pro rodiče je předškolní příprava pro jejich děti zbytečná, protože oni sami ji také neměli a obešli se bez ní. Nakládání romských klientů s financemi je pro některé pracovníky také nepochopitelné. Porovnávali vybavení romských bytů s jejich celkovou životní úrovní. Pro klienty je důležitější, aby měli značkové oblečení a nejnovější spotřebiče, než aby jejich děti měly školní pomůcky.

Problematika, na které pracovníci s klienty pracují, také ovlivňuje pracovníky. Čtyři z dotázaných pracovníků hovořili o konkrétních problémech, které kvůli problematice zažili. Pracovníci poskytující dávky se setkávají s agresivním jednáním klientů. Pracovníci, kteří dohlížejí na sociálně právní ochranu dětí, se setkávají s nedůvěrou romských rodičů a stresuje je zanedbanost dětí. Pracovníci pomáhající klientům s existenčními problémy bydlení a

pomáhající svým klientům najít zaměstnání, zpomaluje v práci všeobecná diskriminace Romů majoritou.

Problematickým faktorem pro dva pracovníky z devíti oslovených se stala genderová role. U žen vzniká strach opodstatněný přístupem romských mužů k ženám. Klienti - muži své ženy bijí a pracovnice mají strach, aby zažité jednání nebylo aplikováno i na ně. Slovní potyčky špatně nesou, zvláště proto, že je klient uráží, pokud mu nechce nebo spíše nemůže vyhovět. U žen klientek se pracovník setkává s přenosem a manipulací. Klientky se často snaží zbavit odpovědnosti, a jelikož jsou submisivní, pracovníka muže respektují spíše nežli pracovnici. Domnívám se, že je to zažitým způsobem života v romské rodině /patriarchát/. Pracovník – muž v komunikaci s klientem mužem dokáže získat lépe převahu. Lépe snáší klientovo agresivní jednání, které se liší od chování k pracovnici – ženě. Pracovnici – ženy jsou podle mého pozorování náchylnější v problematice romských dětí. Přisuzuji to mateřským citům, kvůli kterým se snaží dělat to nejlepší pro dítě.

Dva pracovníci jsou negativně ovlivňováni předchozím neúspěchem v sociální práci. Pokud se setkají s klienty, kteří nejsou ochotni pracovat na zlepšení situace, je to pro pracovníky nemotivující. Obzvláště tehdy, pokud takoví klienti početně převažují nad klienty, kteří jsou ochotni pro změnu své krizové situace něco sami udělat.

4.10.1 Tabulka č. 1: Negativní faktory ovlivňující sociální práci s romskou minoritou

P.č.1	P.č.2	P.č.3	P.č.4	P.č.5	P.č.6	P.č.7	P.č.8	P.č.9
předsudky klientů	předsudky klientů			předsudky klientů	předsudky klientů	předsudky klientů	předsudky klientů	předsudky klientů
komunikace	komunikace		komunikace			komunikace		
neúspěch v SP	neúspěch v SP							
problematika	problematika	problematika			problematika			
genderová role						genderová role		
hodnoty	hodnoty	hodnoty			hodnoty	hodnoty	hodnoty	hodnoty

Podle výsledků pracovníky pozitivně ovlivňuje součinnost ostatních sociálních pracovníků.

Tři z devíti pracovníků pozitivně ovlivňují pozitivní zkušenosti s romskými klienty. Mají radost, pokud se jim podaří klienta integrovat. Pokud se dítě vrátí do péče rodičů, kteří pozitivně ovlivnili a změnili podmínky pro výchovu svých dětí. Mají radost, když klientovi pomohou najít práci či dopomohou ukončit vzdělání.

Dvěma z devíti pracovníků v práci s romskými klienty pomohlo přizpůsobení se klientovi. Pro navázání vztahu s romským klientem musí pracovník překonat několik bariér. Pomohlo podání ruky, když klient vstoupí do kanceláře. Přizpůsobení se jejich mentalitě, hovořit s nimi v jednoduché češtině a využívat minimum odborných slov. Pracovníkům také pomáhá sejit se s klienty v jejich prostředí, kdy nejsou nervózní z budovy úřadu nebo organizace.

Dva z devíti dotázaných pozitivně hodnotí supervizi. Pomáhá jim rozebrat akutní problémy s romskými klienty, se kterými si neví rady nebo naopak chtějí sdělit ostatním pokrok, kterého s klientem dosáhli. Čerpají zde nové informace, zprostředkované zkušenosti a motivaci k další práci.

4.10.2 Tabulka č. 2: Pozitivní faktory ovlivňující sociální práci s romskou minoritou

P.č.1	P.č.2	P.č.3	P.č.4	P.č.5	P.č.6	P.č.7	P.č.8	P.č.9
součinnost SP				součinnost SP	součinnost SP			součinnost SP
přizpůsobení se klientu						přizpůsobení se klientu		
zkušenosti		zkušenosti				zkušenosti		
		úspěchy SP	úspěchy SP	úspěchy SP				
					supervize		supervize	intervize

5 DISKUSE

V této kapitole budou vyhodnoceny a okomentovány výzkumné otázky na základě zpracovaných dat.

VO1: Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci, kteří pracují s romskou klientelou, si předsudky a stereotypy uvědomují v plném jejich rozsahu. Všech devět dotázaných si uvědomuje stereotypní jednání majoritní společnosti. Zejména to platí o zaměstnavatelích, kteří nechtějí Romy zaměstnávat z obavy nedodržování pracovní morálky a obavy z krádeže. P.č.8 ve své práci naráží na předsudky ze strany majority, především v oblasti trhu práce, kde zaměstnavatelé diskriminují Romy při výběru zaměstnání. „*Nezájem o romské zaměstnance není dán pouze rasovou odlišností, ale vyplývá ze zkušeností s jejich slabou pracovní morálkou a nespolehlivostí, která někdy vede až k nepřiměřené generalizaci, k odsudku všech Romů, bez ohledu na jejich individuální rozdíly*“ (Vágnerová 2007, s. 60).

P.č.7 si konkrétně stěžoval na předsudečné jednání ženských lékařů vůči těhotným romským ženám, kdy termín objednané kontroly bezohledně odsouvají a vlastní gynekologická prohlídka probíhá nedostatečně, v porovnání s těhotnými Češkami. Stejně předsudečné jednání pozoruje pracovník i u zubních lékařů. P.č.4 upozorňuje na diskriminaci, která je ve službách, jako třeba kadeřnictví či obchod, kde mají problém romského občana obsloužit.

Odlišnost romské minority vnímá majorita především ve specifickém způsobu života, který Romové vedou. Navzdory požadavku majority co nejvíce se přizpůsobit „normálnímu životu“ vnímají Romové svět kolem sebe svým osobitým způsobem. Prostředí, ve kterém žijí, vnímají na základě svých tradičních hodnot a z tohoto pohledu si formují své vlastní názory na to, jak žít ve světě, který sdílí s majoritní společností. Právě kulturní odlišnost vede majoritní společnost k předsudkům a následné diskriminaci Romů v České republice (Navrátil, 2003).

Pět pracovníků z devíti dotázaných se zmínilo o předsudcích klientů k majoritní populaci. Tyto předsudky, které klienti do sociálního vztahu vnesou, velmi ovlivňují následující práci a je velmi těžké či spíše nemožné je překonat, lépe odbourat.

Předsudečné jednání klientů vůči sociálním pracovníkům se projevuje především nedůvěrou a v komunikaci mezi klientem a pracovníkem. Nejlépe popisují předsudky klientů pracovníci, kteří se zaměřují na dávkovou problematiku. Klienti si často myslí, že jim pracovník nechce

vyhovět, protože je příslušník majority, nereflektuje omezenost systému dávek ani snahu pracovníků poskytnout adekvátní pomoc v nouzové situaci. Nedostatečná objektivní znalost určité skupiny je vynahrazována v předsudku či stereotypu zevšeobecňujícím názorem, který je převzat ze všeobecně známého předsudku (Průcha, 2001).

Nepodařilo se mi zjistit, zda sociální pracovníci mají předsudky vůči romským klientům. Výsledky jsou dle mého úsudku ovlivněny fenoménem diskriminace Romů v České republice a žádný sociální pracovník si nemůže dovolit připustit, že předsudky ovlivňují jeho sociální práci. Je to i závažné porušení etického kodexu a profesionality. Výzkumem, který jsem zvolila, se tento problém nedá zjistit. Navrhla bych tuto otázku k dalšímu dlouhodobému výzkumu s metodou pozorování. S pracovníky by musel výzkumník pracovat a být přítomen konkrétní sociální práci s romskými klienty. Další otázka, která mne napadla během rozhovorů s pracovníky, byla; *jak snížit předsudky klientů vůči sociálním pracovníkům?*

VO2: Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Osm z devíti dotázaných pracovníků využívá ve své práci s romskými klienty individuální přístup. Čtyři sociální pracovníci rozlišují klienty na minoritu a majoritu, převážně proto, že tito klienti potřebují specifický přístup.

Jak uvádí Navrátil (2003) sociální pracovníci mají mít nehodnotící přístup ke všem svým klientům. Příslušnost k majoritní populaci ale musí ve své práci potlačit a oprostít se od stereotypů a předsudků, které jsou pro majoritu typické.

Pracovník musí brát ohled na odlišné hodnoty svého klienta, vyšší emocionalitu a jinou komunikaci. Celkový přístup je senzitivnější, především v oblasti předsudků a stereotypů jsou sociální pracovníci opatrnější, činí tak preventivně proti obviňování z diskriminujícího či rasistického přístupu.

Vědomí sociálního pracovníka o relativní platnosti vlastního hodnotového zázemí může být jedním z klíčových faktorů úspěšné intervence ve prospěch řešení klientových problémů (Lužica, 2004).

Nejmladší pracovník jako jediný individuální přístup ke klientovi ve své práci neuvedl. Domnívám se, že je to z důvodu vyčerpání angažovanosti v sociální práci zaměřené na dávkovou problematiku. Pracovník bojuje se syndromem vyhoření a je natolik frustrován svou prací a nízkými kompetencemi, že nedokáže klientovi poskytnout adekvátní pomoc.

Navíc je ovlivněn negativním zážitkem, který mohl ovlivnit přístup pracovníka ke klientům romské minority.

Podle Navrátila a kol. (2001) je pro romskou klientelu vhodná úprava metod a technik, které se v sociální práci běžně používají. Jde především o respektování odlišných norem, hodnot a komunikačního stylu Romů (např. výraznější emocionalita).

Sociální práci jako takovou shledávají pracovníci jako obtížnou, jelikož některá jednání s klientem jsou často bezvýsledná a na změnu nebo obrat mnohdy čekají marně nebo dlouho. Přesto, že by rádi pomohli svým klientům, často z bezvýchodné situace, jen málo se setkávají s aktivitou klienta samotného. Vyjadřují bezmoc, která se jich v mnoha případech romských klientů zmocňuje. Spojují to i se syndromem vyhoření, který musejí často řešit supervizí nebo vnitřním bojem.

Svůj přístup staví všichni sociální pracovníci na základě individuálního přístupu – viz Navrátil a kol (2001), ale jen málo klientů si podle nich uvědomuje, že největší předsudky vůči jiné rase mají právě romští klienti. Pracovníci uvádějí urážlivé pojmenování a nadávky, kterými je klient ve fázi agrese častuje. Pokud po něm pracovník něco chce, zcela jistě se to obrátí proti němu jako rasová diskriminace.

VO3: Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Všech devět dotazovaných pracovníků se shodlo na odlišném hodnotovém systému u klientů romské minority a považují to za nejproblematictější vlastnost romského etnika.

Jak uvádí Matoušek (2001), většinová a menšinová společnost se od sebe liší svými představami o důstojném životě a rozdílnou mírou příležitostí k naplňování těchto představ a právě to považuje majorita za problematické. Problémy, které vznikají, narušují zvyklosti, což vede k pochybnostem o účinnosti zavedených a uznávaných způsobů řešení. Vzájemné spory s minoritou motivují majoritu vyvolat žádoucí změnu.

Pracovníci si pod odlišnými hodnotami klientů sociální práce představují širokou škálu problémů, které pomáhají klientům řešit.

Jedním z nich je vzdělání. Počátek problému spatřují pracovníci ve špatném přístupu k výchově, což potvrzuje Říčan (1998), ve své publikaci. Jeho názor odpovídá vnímání dotazovaných sociálních pracovníků. Podle Říčana (1998) není školní docházka pro romskou populaci tolik důležitá jako pro majoritní společnost. Souvisí to s velmi volnou výchovou v romských rodinách. Rodiče nenutí své děti do každodenních činností, které jsou pro majoritní společnost zažitým stereotypem, nad kterým nikdo nepřemýšlí. Pokud se romským

dětem nechce do školy, rodiče je nijak nenutí. Děti v romských komunitách se učí především nápodobou, jsou pod vlivem a tlakem skupiny. V rodinách děti nejsou pod stálým dozorem dospělých a nejsou nikterak vedeny k soutěživosti, disciplíně, spolehlivosti nebo vytrvalosti a neumějí překonávat překážky. Snaha jedince, aby cokoliv řešil sám, je téměř nulová, protože v romské komunitě neexistují tabuizovaná témata a všechny problémy se řeší kolektivně. Děti se nedovedou podřídit nepříjemné povinnosti a špatně se soustředí, protože k tomu nejsou vedeny a chybí jim vzor chování.

O chybějícím vzoru chování mluví i pracovníci ze svých zkušeností v rozhovorech. Romské děti se kvůli tomu setkávají s neúspěchem ve škole, jsou přeřazovány do škol speciálních a mají tím pádem ztížený vstup na pracovní trh. P.č.8 o této problematice mluvil, protože do jeho náplně práce patří i pomoc mladým klientům hledat práci.

“Jakože ze základní školy se automaticky jde do školy speciální, protože základka je moc těžká a speciálka stačí. Jako důvod uvádí fakt, že rodiče mají také speciální školy a žijí s tím celkem obstojně. Když v ideálním případě dotáhnou základní školu do konce s odřenýma ušima a naší velikou snahou, s úsměvem tvrdí, že půjdou na úřad práce a ten už se o ně postará.”

Hodnotový systém je tedy klíčový problém minority v naší společnosti. Souvisí se všemi ostatními problémy, které romské etnikum v sociální práci řeší /bydlení, vzdělání, zaměstnanost, atd. /Otázka, *jak zvýšit motivaci klientů ke změně své sociální situace?*, mne napadla během rozhovorů s pracovníky, které nízká motivace klientů demotivuje v sociální práci. Napadla mne otázka vztahu mezi hodnotami klientů a předsudky jak vůči minoritě, tak ze strany majority. Pokud by se změnilы hodnoty klientů, ovlivnilo by to předsudky obou stran (majority a minority).

5.1 Faktory ovlivňující přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority

Z výzkumu vyplynulo deset faktorů ovlivňující sociální práci s romskými klienty. Rozdělila jsem je na pozitivní a negativní, podle dopadu a vlivu na sociální pracovníky, kteří mi je sdělili.

a) Negativně ovlivňující jejich přístup ke klientům romské minority

Předsudky

Podle výpovědí vybraných sociálních pracovníků nejvíce ovlivňujícím faktorem jejich práce jsou bezesporu předsudky klientů, které zaujímají vůči příslušníkům majority. Vliv těchto předsudků se samozřejmě obrací i proti pracovníkům, jelikož jsou také Češi.

Předsudky klientů vůči pracovníkům mohou být ovlivněny například špatnou zkušeností s majoritní společností nebo problematikou, kterou se daný pracovník zabývá. (Sedláková, 2002) Zejména u SPOD pracovníků může být předsudek Romů ovlivněn tím, že pracovníci jim mohou pro nedostatečnou péči či nevyhovující podmínky děti odebrat do ústavní péče. P.č.7 v rozhovoru uvedl „Setkávám se s případy, kdy dětem matka hrozí, že pokud budou zlobit či neukradnou, co se po nich chce, zbijí je nebo na něj pošle „tu sociálku“.”

Jak uvádí Navrátil (2003), etnocentrismem dokáží disponovat i klienti, kteří povinnost odmítnutí etnocentrismu ve vztahu k pracovníkovi nemají. *„Je tedy otázkou, jak se sociální pracovník vypořádá se svými předsudky vůči odlišnému klientovi a jak se vypořádá s předsudky klienta vůči vlastní osobě“* (Navrátil, 2003, 20-21 s.).

Hodnoty

Významně ovlivňující přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority se stal posunutý žebříček hodnot, který pracovníci hodnotí i jako největší problém romské minority všeobecně. Viz. Výzkumná otázka číslo 3. Pracovníci uvedli příklady, kdy klienti neplní jasně dané úkoly od sociálních pracovníků, a nebo zapomněli na schůzku, kterou měli domluvenou. Sociální pracovníci mají mít dle Navrátila (2003) nehodnotící přístup ke všem svým klientům. Jsou však většinou členy majoritní populace a ve své práci se musí oprostit od stereotypů a předsudků, které jsou pro Čechy typické. Odlišnost romské minority majorita vnímá především ve specifickém způsobu života, který Romové vedou. Navzdory požadavku majority co nejvíce se přizpůsobit „normálnímu životu“, vnímají Romové svět kolem sebe svým osobitým způsobem. Prostředí, ve kterém žijí, vnímají na základě svých tradičních hodnot a z tohoto pohledu si formují své vlastní názory na to, jak žít ve světě, který sdílí s majoritní společností. Právě kulturní odlišnost vede majoritní společnost k předsudkům a následné diskriminaci Romů v České republice.

Komunikace

Dalším faktorem, který ovlivňuje sociální pracovníky v práci s romskými klienty, je komunikace mezi pracovníkem a klientem. Pracovníci v rozhovorech mluvili o agresivní

komunikaci romských klientů a lži. Zejména P.č.1 a P.č.2 mají z agresivní komunikace s klientem velice negativní zážitky a ovlivňuje to jejich celkový pohled na sociální práci s romskou minoritou.

Z výzkumu vyplývá, že komunikace s romskou minoritou je specifická a pracovníci na jejím základě staví své přístupy ke klientům a vůbec celý sociálně pracovní vztah se od komunikace odvíjí. P.č.7 svůj projev přizpůsobuje romskému vystupování a snaží se používat jejich komunikační styl. V praxi to znamená, že se vyjadřuje v jednoduchých větách, respektuje romský vztah k magii a jiné kulturní odlišnosti romské minority.

Uplatnit své komunikační dovednosti, užívat techniky aktivního naslouchání a nezapomenout na čtyři hlavní faktory ovlivňující komunikaci (hodnoty, vnímání, předpojatost, komunikační styl). Nevyhýbat se odlišnostem, snažit se vnést světlo do témat, kterým některá ze stran nerozumí (Šišková, 2001).

Problematika

Problematika, na které pracovníci s klienty pracují, je jedním z nereflektovaných faktorů, který může negativně ovlivňovat přístup SP. Tento faktor jsem na základě rozhovorů identifikovala především u dávkových specialistů. Ti jsou díky finanční potřebnosti klientů vystaveni větší zátěži. Například emoční vypjatosti klientů a následné agresivní komunikaci viz P.č.1: “Klienti často hrubě nadávají, zejména tehdy, pokud jim nemůžeme vyjít vstříc. Říkají o nás, že jsme rasisté a celkově k nám přistupují s předsudky vůči “bílým” ačkoli za jejich situaci vůbec nemůžeme.”

Další dva pracovníci, kteří jsou ve své práci s romskými klienty také ovlivněni problematikou, pracují na SPOD. V náplni jejich práce může být i kompetence odebrat rodině dítě, pokud je k tomu důvod. Proto se domnívám, že jejich práce je více zatěžující a jsou ovlivněni stresem, který vzniká z obavy o budoucnost romských dětí. Klienti jsou v této situaci více emotivnější, a tak je tato práce mnohem více zátěžová. P.č.1: “Vidím možnosti, kudy by vedla cesta, aby alespoň děti nemusely mít ústavní péči, ale otci je to zřejmě jedno. Dál plodí děti, i když předem dobře ví, že se o ně nedokáže postarat a dál vede tenhle život.”

Genderová role

Negativně ovlivňujícím faktorem je pro pracovníky genderová role. Tento faktor nereflektují sociální pracovníci, ale vyplynul při porovnávání všech výsledků rozhovorů. Pohlaví se stalo problematickým faktorem pro dva pracovníky z devíti oslovených. U žen vzniká strach opodstatněný přístupem romských mužů k ženám. Klienti - muži své ženy bijí a pracovníci mají strach, aby zažité jednání nebylo aplikováno i na ně. Slovní potyčky špatně nesou, zvláště proto, že je klient uráží, pokud mu nechce nebo spíše nemůže vyhovět. U žen klientek se pracovník setkává s přenosem a manipulací. Klientky se často snaží zbavit odpovědnosti, a jelikož jsou submisivní, pracovníka muže respektují spíše nežli pracovníci. Domnívám se, že je to zažitým způsobem života v romské rodině /patriarchát/. Pracovník – muž v komunikaci s klientem mužem dokáže získat lépe převahu. Lépe snáší klientovo agresivní jednání, které se liší od chování k pracovníci – ženě.

Pro romskou rodinu byl typický velký počet dětí, stejně jako patriarchát muže, jako hlavy rodiny. Nejstarší syn zastupoval svého otce v jeho nepřítomnosti (Renzetti, 2005).

Pracovníci – ženy jsou podle mého pozorování náchylnější v problematice romských dětí. Přisuzují to mateřským citům, kvůli kterým se snaží dělat to nejlepší pro dítě.

Při rozhovorech jsem si všimla vztahu mezi generovou rolí a předsudky. Myslím si, že muži - klienti mají předsudky vůči ženám – pracovnícím. V romské rodině je patriarchát zakořeněný a podle výpovědí pracovníc odhaduji, že muži – klienti nemají dostatečný respekt k ženám – sociálním pracovnícím. V porovnání s pracovníkem mužem se mi tato domněnka potvrdila.

b) Pozitivně ovlivňující jejich přístup ke klientům romské minority

Součinnost

Podle výsledků pracovníky pozitivně ovlivňuje součinnost ostatních sociálních pracovníků. Domnívám se, že je to zejména kvůli nedostatečným informacím, aby mohli pokrýt komplexní klientovu problematiku. Slouží také k ujištění se, zda klient opravdu pracuje na dotyčném pracovišti na svých problémech jak tvrdí. Zároveň je tato komunikace mezi jinými sociálními orgány chápána jako zpětná vazba, která dává pracovníkům potřebnou podporu a mohou se navzájem ujišťovat o adekvátních metodách, které aplikují na své klienty a zda zabírají nebo je třeba změnit přístup.

Jak uvádí Navrátil a kol (2001) je nutné věnovat pozornost i širším sociálním souvislostem klientovy situace a uvážit, zda není terčem institucionalizovaného znevýhodňování.

Janebová (2008) upozorňuje na důležitost při sociální práci reflektovat, kde vznikají bariéry pro normální fungování klienta (jedince, rodiny, skupiny či komunity). Zda problémová situace nastává na straně klienta (např. malé kompetence, nízké vzdělání, psychické problémy, zdravotní stav, nepřizpůsobivost rodiny či komunity), nebo v jeho prostředí (např. vysoká nezaměstnanost, ekonomická krize, špatná sociální politika, diskriminace).

Pracovníci velmi často vyslovovali pozitivní ohlasy na součinnost orgánů sociální práce. Vidím v tom pomoc, kterou potřebují, jelikož je sociální práce s romskými klienty náročná. Souvisí s tím i otázka supervize, kterou všichni dotazovaní pracovníci nemají, a tak hledají podporu u jiných pracovníků, se kterými se radí a pomáhají si s „problematikou“ jednotlivých klientů.

Zkušenosti

Tři z devíti pracovníků pozitivně ovlivňují zkušenosti s romskými klienty. Zejména P.č.7 se ve své práci řídí především svými zkušenostmi. Díky své dlouhodobé praxi umí navázat s klientem velmi úzký vztah, založený na důvěře. Využívá znalosti o romské kultuře a veškeré nabyté vědomosti o romském etniku.

Sociální práce s příslušníky menšinových skupin je založena na znalosti jejich kulturních charakteristik a důsledků zkušenosti se znevýhodněním. Podle Navrátila (2003) by sociální pracovníci jednající s romskými klienty, měli mít základní povědomí o romské kultuře i historii.

Podle výsledků pracovníci s větším množstvím zkušeností jsou ve své práci jistější, víc si věří a nejsou ve své práci nešťastní. Otázkou zůstává, jak se který pracovník se svými zkušenostmi vyrovná. Buď se smíří s tím, jací klienti jsou a bude jim poskytovat sociální práci v podobě minimalizaci rizik (viz. P.č.1) či si vytvoří ze svých zkušeností návod, jak s klienty romské minority pracovat (viz. P.č.7).

Úspěchy v sociální práci

Tři z devíti pracovníků pozitivně ovlivňují úspěchy klientů, kterým v sociální práci pomáhají. Myslím, že je to podloženo především psychickou stránkou pracovníka, kdy zpětná vazba od klienta nebo od jiného pracovníka je povzbudivý impuls pro následující práci. Pracovníci na

dávkových odděleních tuto zpětnou vazbu nemají, a tak nejsou motivováni do změny přístupu k romským klientům ani k práci samotné. Naopak pracovníci, kteří pomáhají svým klientům hledat práci, bydlení nebo usilují o návrat dětí do péče, mají výsledek práce snáze zjištělný. Proto je jejich úspěchy kladně motivují do další práce a získávají zkušenosti s romskými klienty, ze kterých mohou následně čerpat.

Myslím si, že práce s romskými klienty je náročná převážně proto, že je zde téměř nulová zpětná vazba a pracovníci nevidí své úspěchy, které by je dále posouvaly a motivovaly je k práci a k sebezdokonalování.

Supervize

Tři z devíti dotázaných pracovníků pozitivně hodnotí supervizi, kterou mají poskytnutou na pracovišti. U dalších pracovníků supervize není uvedena, jelikož ji pracoviště svým zaměstnancům neposkytuje. Z výzkumu vyplývá, že pracovníci, kteří pracují jako dávkoví specialisté, sami supervizi postrádají. Chtěli by sdílet své starosti a zkušenosti s někým, kdo by jim poradil, co mají dělat v krizových situacích a motivoval je do další práce s klienty. Ostatní pracovníci se o supervizi nezmínili, ale neznamená to, že ji nepostrádají. Romská problematika podle všeho je pro sociální pracovníky velmi zatěžující a vyčerpávající a dle mého úsudku by měli mít možnost supervize nebo intervize. Přístup pracovníků k romským klientům bylo možné pozitivně ovlivnit, kdyby pracoviště svým zaměstnancům poskytovala tuto službu.

Tato služba by dle mého úsudku měla veliký úspěch u pracovníků na jednotlivých úřadech. Tito pracovníci nevidí klienty v terénu a nemohou se o své pocity a zážitky s nikým podělit. Proto podléhají vyhoření a špatně zvládají sociální práci s klienty romské minority.

Přizpůsobení se klientovi

Dvěma z devíti pracovníků v práci s romskými klienty pomohlo přizpůsobení se klientovi. Pro navázání vztahu s romským klientem musí pracovník překonat několik bariér. Pomohlo podání ruky, když klient vstoupí do kanceláře. Přizpůsobení se jejich mentalitě, hovořit s nimi v jednoduché češtině a využívat minimum odborných slov. Pracovníkům také pomáhá sejít se s klienty v jejich prostředí, kdy nejsou nervózní z budovy úřadu nebo organizace.

Navrátil a kol. (2001), zdůrazňuje, že je třeba k sociální práci s romskou minoritou přistupovat zodpovědně a profesionálně a je třeba využívat dostupných informací o dané skupině jako je znalost kultury, legislativy a fungujících stereotypů skupiny. Přizpůsobivost menšiny a jejím zvykům pomáhá navázat vztah mezi pracovníkem a klientem, který lze později využít pro vytvoření společenských podmínek příznivých pro obnovení schopnosti sociálního fungování klienta.

Přístup pracovníků ke klientům romské minority

Výsledkem výzkumu je individuální přístup ke klientovi. Pracovníci tak odpovídali a i z výsledků rozhovorů se dá usuzovat, že pracovníci dodržují etický kodex a zachovávají profesionální přístup ke svým klientům. Tento výsledek je však relativní, jelikož vyplývá z toho, co byli schopni klienti sdělit a co se z jejich chování při rozhovorech dalo usoudit. Přes anonymní vyhodnocení výsledků se mohli pracovníci obávat hodnocení, například ode mě, jako výzkumníka a proto mohou být výsledky subjektivně ovlivněny. Otázkou tedy zůstává, jaký by výsledek byl, pokud by se výzkum podařilo uskutečnit na základě náslechnů či účasti při jednotlivých konzultacích sociálních pracovníků s klienty.

6 ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo *popsat přístup sociálních pracovníků ke klientům romské minority*. Pro naplnění tohoto cíle jsem si zvolila kvalitativní výzkum a pro sběr dat jsem zvolila metodu dotazování, techniku nestrukturovaného rozhovoru. Zkoumaný vzorek tvořilo 9 sociálních pracovníků, kteří pracují v Jihočeském kraji. Přístup všech sociálních pracovníků, kteří se výzkumu zúčastnili se zakládá na individuálním přístupu ke klientovi. Pracovníci tedy splňují a dodržují všechny zásady a požadavky pro profesionální práci v pomáhající profesi, které toto povolání obsahuje. Otázkou ale zůstává, jaký by byl výsledek, pokud by se výzkum podařilo uskutečnit na základě náslechů či účasti při jednotlivých konzultacích sociálních pracovníků s klienty. Nechávám tedy výsledek otevřený pro nový druh výzkumu, který by tuto otázku mohl zcela konkrétně zodpovědět.

Jako vedlejší cíl výzkumu jsem zjišťovala faktory, které nejvíce ovlivňují sociální pracovníce a pracovníky v přístupu k romským klientům. Takových faktorů jsem popsala celkem 10. Z výzkumu vyplynulo, že některé faktory ovlivňují pracovníky v jejich práci převážně pozitivně, jiné převážně negativně. Negativně ovlivňujících faktorů bylo zjištěno celkem pět. O předsudcích, hodnotách klientů a jejich způsobu komunikace jako o negativních faktorech referovali v rozhovorech sami sociální pracovníci. Zbylé dva faktory, problematiku a generovou roli, nereflektovali pracovníci, ale vyplynuly při porovnání výsledků rozhovorů. Jako pozitivně ovlivňující faktory sociální práce s romskou minoritou jsem identifikovala součinnost mezi pracovníky a jinými orgány sociální práce, dále zkušenosti pracovníků s romskou klientelou, úspěchy v sociální práci, supervize a přizpůsobení se klientovi.

Předsudky a hodnoty se tedy staly nejvíce zatěžujícími faktory sociální práce s romskou minoritou. Pro nové zkoumání vzniká z tohoto závěru otázka jak tyto faktory překonat a sociální práci s romskými klienty tak usnadnit. Naopak nejlépe sociální pracovníky, v práci s romskými klienty, ovlivňuje součinnost sociálních orgánů a zkušenosti. Zde by se mohlo dále zkoumat, jestli součinnost pramení z potřeby své zkušenosti a akutní problémy s někým konzultovat, či je to otázkou podpory při chybějící supervizi.

Pro výzkumnou část byly stanoveny tři výzkumné otázky:

Uvědomují si sociální pracovníci stereotypy a předsudky vůči minoritě, jaké, jak se projevují?

Sociální pracovníci mají profesionální přístup ke klientům romské minority. Nenechají se ovlivnit předsudky ani zažitými stereotypy vlastní majoritní společnosti. Předsudky a

stereotypy si ale plně uvědomují a snaží se svým klientům poskytnout adekvátní pomoc při řešení problému.

Existuje u dotázaných sociálních pracovníků rozdíl v sociální práci s příslušníkem majority a minority?

Rozdíl pracovníci pocítují a snaží se zefektivnit práci s romskými klienty. Dbají na nehodnotící přístup a přizpůsobují sociální práci potřebám klienta. Výzkum prokázal provázanost sociální problematiky, která se týká romské minority. Sociální pracovníci tedy musí prokazovat znalosti a orientaci ve všech odvětvích sociální práce s romskou minoritou, aby mohli podávat adekvátní poradenství a komplexní pomoc svým klientům v tíživé situaci.

Co považují sociální pracovníci za největší sociální problém romského etnika?

Jako největší problém romského etnika vidí sociální pracovníci hodnotový systém, který se v zásadních věcech liší od hodnotového žebříčku majoritní populace. Na tyto hodnoty se nabalují téměř všechny problémy, které sociální pracovníci s romskými klienty řeší.

„Je to ale smutná epocha, když je snadnější rozbít atom, než zničit předsudky.“ Albert Einstein

7 SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

7.1 Knižní literatura

1. BALABÁNOVÁ, Helena: Romské děti v systému českého základního školství a jejich následná profesionální příprava a uplatnění. In: *Romové v České republice (1945–1998)*. Socioklub, 1999, 334 s., ISBN 80-902-2607-8
2. BALVÍN, Jaroslav. *Výchova a vzdělávání romských žáků jako pedagogický systém*. Vyd. 1. Praha: Hnutí R, 2004, 206 s. ISBN 80-86798-01-1.
3. BARTOŇOVÁ, Miroslava a Marie VÍTKOVÁ. *Strategie ve vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a specifické poruchy učení: texty k distančnímu vzdělávání*. Vyd. 1. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 2007, 159 s. ISBN 978-807-3151-409.
4. BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2002, 236 s. ISBN 80-247-9006-8.
5. DOMINELLI, Lena. *Anti-oppressive social work theory and practice*. 4.[print]. Basingstoke [u.a.]: Palgrave Macmillan, 2006. ISBN 978-033-3771-556.
6. DŘÍMAL, Filip. Dětství v romské rodině. In NOSÁL, Igor. *Obrazy dětství v dnešní české společnosti: Studie ze sociologie dětství. 1.* vyd. Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně: Barrister & Principal, 2004. s. 65-90. ISBN 80-86598-80-2.
7. ELICHOVÁ Markéta. *Sonda do zdravotního stavu a životního stylu českobudějovických Romů*. Kontakt 6 (2004) 203-210
8. GABAL, Ivan, Karel ČADA a Jan SNOPEK. *Klíč k posílení integrační politiky obcí: sociální vyloučení Romů a česká společnost*. Praha: Otevřená společnost, c2008, 56 s. ISBN 978-80-87110-07-2.
9. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 208 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4733-791.
10. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2
11. HEWSTONE, Miles, Wolfgang STROEBE a Jonas KLAUS. *Introduction to social psychology: a European perspective*. 4th ed. Oxford: BPS Blackwell Pub., 2008, xvi, 409 p. ISBN 14-051-2400-8.

12. JANEBOVÁ, R. 2008. „Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci?“ *Sociální práce*, roč. 8, č. 2: 90–105.
13. KAJANOVÁ, Alena. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami: etnické, marginální a rizikové skupiny*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2009, 103 s. ISBN 978-807-3941-819.
14. KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003, 23 s. ISBN 80-707-1231-7.
15. _____, Petr. *Romové v České republice, 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999, s. 378-396. ISBN 80-902-2607-8.
16. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009, 279 s. ISBN 978-807-3675-684.
17. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998. ISBN 978-807-1695-516.
18. LISÁ, Helena. *Romové v České republice. 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999, 558 p. ISBN 80-902-2607-8.
19. LUŽICA René, *Kapitoly z rómském kultúry*. Trnava, 2004 ISBN 80-89104-34-7
20. MAREŠ, Petr. Romové: Sociální exkluze a inkluze. *Sociální práce*, 2003, č. 4. s. 65-75. ISSN 1213-624.
21. MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006, 41 s. ISBN 80-870-0715-8.
22. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
23. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 80-736-7818-7.
24. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

25. NAKONEČNÝ, Milan. *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2003, 507 s. ISBN 80-200-0993-0.
26. NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: Jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 224 s. Výzkumné zprávy. ISBN 80-7178-741-8.
27. NAVRÁTIL, Pavel a Libor MUSIL. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, Fakulta sociálních studií MU Brno, 2000, 5s.127-163. ISSN 1212-365X. 2000.
28. NAVRÁTIL, Pavel. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. s. 183-260.
29. NEČASOVÁ, Mirka Sociální práce: *Hodnoty a etika v sociální práci*. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2004, roč. 2004, č. 4. ISSN 1213-6204.
30. PELCOVÁ, Naděžda. *Multikulturalismus a multikulturní výchova*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2009. ISBN 80-729-0392-6.
31. PORTIK, Milan. *Determinanty edukácie rómskych žiakov: (asistent učiteľa)*. Vyd. 1. Prešov: Pedagogická fakulta Prešovskej univerzity, 2003, 177 s., [8] s. obr. příl. ISBN 80-806-8155-4.
32. PRESTON, Edited by Gabrielle a Colin CLARK. *At greatest risk: the children most likely to be poor*. London: Child Poverty Action Group, 2005, s. 150-165. ISBN 1-901698-78-5.
33. PRŮCHA, J. *Multikulturní výchova*. 1. vyd. Praha: ISV, 2001. 211 s. ISBN 80-85866-72-2.
34. RAICHOVÁ, Irena. *Romové a nacionalismus?*. Vyd. 1. V Brně: Muzeum romské kultury v Brně, c2001, 247 s. ISBN 80-902-4769-5.
35. RÁKOCZYOVÁ, M. Komunitní sociální práce. *Sociální práce*, 2003, č. 1, s. 69-81. ISSN 1213-624.
36. RENZETTI, Claire M, Daniel J CURRAN a Shana L MAIER. *Women, men, and society*. 6th ed. Boston: Pearson, c2012, p. cm. ISBN 02-054-5959-5.
37. ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 143 s. ISBN 80-7178-205-5.

38. SEDLÁKOVÁ, R. Romská problematika v denním tisku (případová studie). In *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií : Georgetown, 2002, s. 131-159. ISBN: 80-210-2791-6
39. SIROVÁTKA, Tomáš. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Vyd. 1. Brno: Nakl. Georgetown, 2002, 355 p. ISBN 80-862-5113-6.
40. SMATÁČKOVÁ, Irena a Klára VLKOVÁ. *Gender ve škole: příručka pro vyučující předmětů občanská výchova, občanská nauka a základy společenských věd na základních a středních školách*. Vyd. 1. Praha: Otevřená společnost, 2005, 191 s. ISBN 80-903-3312-5.
41. STOCK, Christian. *Burnout erkennen und verhindern*. [Online-Ausg.]. Freiburg, Br: Haufe, 2010. ISBN 978-344-8101-454.
42. ŠAVELKOVÁ, Livia a Klára SCHIROVÁ. *Učitelé bez titulu. Romano džaniben*. 2000, roč. 7, č. 3, s. 35-43. ISSN 1210-8545.
43. ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 188 s. ISBN 80-7178-648-9.
44. ŠOTOLOVÁ, Eva. *Vzdělávání Romů*. 1. vyd. Praha: Grada Pub., 2000, 95 p. ISBN 80-716-9528-9.
45. UHLÍKOVÁ, Lucie a Marta TONCROVÁ. *Etnické stereotypy z pohledu různých vědních oborů*. Brno: Etnologický ústav Akademie věd České republiky, 2001, 123 s. ISBN 80-850-1034-8.
46. VEČERKA, K. *Romové a sociální patologie*. In *Romové v České republice*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 1999. s. 416-445. ISBN 80-902260-7-8.
47. VÝROST, Jozef. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Editor Ivan Slaměník. Praha: Grada, 2008, 404 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4714-288.
48. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologické podmínky vzdělávání zdravotně, sociálně a sociokulturně znevýhodněných lidí*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2007, 72 s. ISBN 978-80-7372-184-8.

7.2 Elektronická literatura

49. BADÁŇOVÁ, Adéla. Obraz Romů v romském čtrnáctideníku: Romano hangos. *Mediální studia*. 2010, č. 1, s. 63. ISSN 1801-9978. Dostupné z: http://medialnistudia.files.wordpress.com/2011/08/ms_2010_01_4.pdf
50. BERGER, Vojtěch. *Romové nejsou špatní, přesvědčuje mediální kampaň na Slovensku*. [online]. [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/zpravy/evropa/_zprava/romove-nejsou-spatni-presvedcuje-medialni-kampan-na-slovensku--1047423
51. BORUFKA, Sarah. *Vyprávěním proti předsudkům*: Komiksový dokument O příběhu vypráví o životě tří Romů. Česko-německý portál mládeže: já du [online]. Prosinec 2011 [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.goethe.de/ins/cz/prj/jug/kul/cs8558834.htm>
52. BREARLEY, Margaret. The Authors: *The Persecution of Gypsies in Europe*. American Behavioral Scientist [online]. 2001-10-01, roč. 45, č. 4, s. 588-599 [cit. 2012-04-25]. ISSN 0002-7642. DOI: 10.1177/00027640121957105. Dostupné z: <http://abs.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/00027640121957105>
53. BŘEZINOVÁ, Markéta. USA řeší ve zprávě o lidských právech agresi diskutéra iDNES.cz: *Češi mají předsudky vůči Romům*. IDnes:zprávy [online]. 8.4.2011 [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/usa-resi-ve-zprave-o-lidskych-pravech-agresi-diskutera-idnes-cz-pvu-/zahranicni.aspx?c=A110408_184744_zahranicni_brm
54. BURGETOVÁ, Eva. *Mýty a stereotypy o Romech*. CzechKid: pro pedagogy [online]. [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.czechkid.cz/si1360.html>
55. GABAL, Ivan a MPSV. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. [online]. 2006, s. 106 [cit. 2012-04-24]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3043/Analyza_romskych_lokalit.pdf
56. Klip „*Neviditelní*“, upozorňující na předsudky vůči pracujícím Romům, od září v České televizi. Zpravodajský server: Romea.cz [online]. 2011 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/zpravy/klip-neviditelni-upozornujici-na-predsudky-vuci-pracujicim-romum-od-zari-v-ceske-televizi>

57. Projekt Tolerance: Kampaň proti předsudkům vůči Romům v roce 1997. *Romové rádio: Romové v České republice* [online]. [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://romove.radio.cz/cz/clanek/18728>
58. Reklamní kampaň Rámy pro Romy. *Romea-TV: romská internetová televize* [online]. 3.11.2006[cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/romeatv/index.php?id=detail&source=t&vid=eO0f3XeJtVs&detail=eO0f3XeJtVs>
59. WAGNER, Peter. *Mýty a stereotypy o Romech*. CzechKid: pro pedagogy [online]. [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.czechkid.cz/si1360.html>

8 PŘÍLOHY

Dotazník pilotního rozhovoru – smíšený výzkum

1. *Vzdělání:*
 2. *Pohlaví:*
 3. *Věk:*
 4. *Pracovní místo:*
 5. *praxe:*
-

1. *Jaká je náplň Vaší práce s romskými klienty?*
2. *Jak velkou část Vaší klientely tvoří Romové?*
3. *Jak dlouho se ve Vaší praxi setkáváte s klienty romské minority?*
4. *Využíváte ve své práci s romskými klienty zásady multikulturalismu? Pokud ano, jak?*
5. *Co ovlivňuje Váš přístup k romským klientům?*
6. *Máte nějakou osobní pozitivní zkušenost při práci s Romy?*
7. *Máte nějakou osobní negativní zkušenost při práci s Romy?*
8. *Využíváte ve své práci s romskými klienty antiopresivní přístup?*
9. *Co je podle Vás typické při práci s Romy?*
10. *Na co se u romských klientů zaměřujete?*
11. *Jak je Váš přístup k romské minoritě ovlivněn pracovními zkušenostmi?*
12. *Existuje něco, čemu se při práci s Romy úmyslně vyhýbáte?*
13. *Ovlivňují vědomosti o romské kultuře a historii Váš přístup k práci s romskými klienty?*
14. *Jaký máte přístup k postavení romské minority v české republice?*
15. *Nakolik jsou podle Vás Vaši romští klienti specifickými nebo naopak typickými příslušníky romské minority v ČR?*
16. *Jak přistupujete ve své práci ke klientům romské minority?*
17. *Setkala/setkal jste se při své práci s diskriminací Vašich klientů? Pokud ano, popište prosím, o jakou diskriminaci šlo.*
18. *Setkala jste se v práci svých kolegů s nějakými předsudky vůči Romům? Pokud ano, s jakými?*
19. *Jakým způsobem ovlivňují předsudky Váš přístup k romským klientům?*
20. *Domníváte se, že alespoň některé stereotypy o Romech jako skupině, mají reálný základ? Které?*
21. *Usilujete ve své vlastní práci o nediskriminační přístup?*
22. *Co si myslíte o romských klientech?*
23. *Jakým způsobem ovlivnila praxe Váš přístup k romským klientům?*

24. Co by změnilo Váš přístup k romské minoritě?

25. Co Vás na sociální práci s romskými klienty těší?