

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Nejčastější dilemata a jejich řešení v sociální
práci s romskými klienty**

Diplomová práce

Autor:	Veronika Horáčková
Studijní program:	Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. et Bc. Veronika Horáčková**
Osobní číslo: **U1351**
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Nejčastější dilemata a jejich řešení v sociální práci s romskými klienty**
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

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

Romové v České republice ve vztahu k sociální práci - sociální vyloučení, vzdělávání, zaměstnání, bydlení, rodina; Sociální práce s romskými klienty; Dilemata v praxi sociálních pracovníků - etická dilemata, dilemata vycházející z kulturních odlišností.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

...

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce: **28. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

L.S.

JUDr. Miroslav Mítlöhner, CSc.
ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně, pod vedením vedoucího práce, a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Mladé Boleslavi dne

podpis:

.....

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Též děkuji své rodině a všem pomáhajícím za jejich pomoc, podporu a trpělivost.

Abstrakt a klíčová slova v českém jazyce

HORÁČKOVÁ, Veronika. *Nejčastější dilemata a jejich řešení v sociální práci s romskými klienty*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2015. 90 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zabývá tématem Nejčastější dilemata a jejich řešení v sociální práci s romskými klienty. Práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část práce se dělí do dvou velkých kapitol, které vyplývají z jejího názvu. Je to kapitola Romové v České republice ve vztahu k sociální práci a kapitola Dilemata v praxi sociálních pracovníků. První kapitola se věnuje sociálnímu vyloučení, vzdělávání, zaměstnání, bydlení, rodině a dluhům. Všechny tyto aspekty se při práci s romskými klienty projevují zřetelně, proto je jim věnována pozornost i zde. Ve druhé kapitole jsou vymezena dilemata a vznik, dilemata v historii, etická dilemata podle Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR a dilemata v současné sociální práci. Pod poslední jmenovanou podkapitolou je zahrnuto celkem osmnáct dilemat napříč různými autory a autoritami a jejich pojmáním. U každého z dilemat je věnována pozornost promítnutí dilematu do romské problematiky, které doplňuje teoretický základ a propojuje tak pohled teorie a praxe. Slouží také k nahlédnutí na jednotlivé situace, při kterých se může dané dilema projevit.

Klíčová slova: Romové, romský klient, sociální vyloučení, dilemata, řešení dilemat, nejčastější dilemata, etická dilemata

Abstrakt bakalářské práce a klíčová slova v cizím jazyce

HORÁČKOVÁ, Veronika. *The most common dilemmas and solutions in social work with Roma clients*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2015. 90 p. Master Degree Thesis.

This thesis deals with the most common dilemmas and solutions in social work with Roma clients. The work is divided into two parts. The theoretical part is divided into two large chapters arising from its title. It's a chapter Roma in the Czech Republic in relation to social work and chapter Dilemmas in practice social workers. The first chapter is devoted to social exclusion, education, employment, housing, family and debt. All these aspects are exhibited noticeable when working with Roma clients, we ale pay attention to it. In the second chapter outlining the dilemmas and dilemmas in history, ethical dilemmas according to Code of Ethics of Social Workers Republic and dilemmas in contemporary social work. Under the last of these subchapter includes eighteen dilemmas across different authors and authorities and their conceptualization. For each of the dilemmas is devoted to reflection dilemma to Roma issues, which complements the theoretical basis, connecting view of theory and practice. It is also used for consultation on individual situations that may show the dilemma.

Keywords: Roma, Roma client, social exclusion, dilemmas, solving dilemmas, the most common dilemmas, ethical dilemmas

Obsah

Úvod	9
1 Romové v České republice ve vztahu k sociální práci	11
1.1 Sociální vyloučení.....	11
1.2 Vzdělávání	14
1.3 Zaměstnání.....	17
1.4 Bydlení.....	20
1.5 Rodina.....	22
1.6 Dluhy	24
2 Dilemata v praxi sociálních pracovníků	25
2.1 Vymezení a vznik dilemat	25
2.2 Dilemata v historii	27
2.3 Etická dilemata	29
2.4 Dilemata v současné sociální práci	31
2.4.1 Dilema mezi právem a etikou	31
2.4.2 Formalizace a de-formalizace	32
2.4.3 Profesionalizace a de-profesionalizace	33
2.4.4 Normativnost a nenormativnost.....	34
2.4.5 Polyvalence a specializace.....	36
2.4.6 Sociální práce jako věda a umění	37
2.4.7 Pomoc a kontrola	37
2.4.8 Zasáhnout a nezasáhnout	40
2.4.9 Materiální a nemateriální pomoc	41
2.4.10 Komplexní a zjednodušené cíle	42
2.4.11 Množství klientů a kvalita služeb	43
2.4.12 Neutralita a favoritismus.....	44

2.4.13	Jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem	46
2.4.14	Procedurální a situační přístup.....	47
2.4.15	Dilema mezi monologem a dialogem	48
2.4.16	Oznamovací, informační povinnost a mlčenlivost, důvěrnost informací.....	49
2.4.17	Zakázka uživatele a zakázka veřejné instituce.....	52
2.4.18	Zájem uživatele a veřejný zájem	53
2.5	Možnost jak pracovat s dilematy	53
3	Praktická část	55
3.1	Popis a interpretace dosažených výsledků.....	59
3.1.1	VO1 S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají?	59
3.1.2	VO2 Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější.....	67
3.1.3	VO3 Jak pracovníci dilemata řeší?	69
	Závěr	71
	Seznam použitých zkratk	74
	Seznam tabulek	75
	Seznam použitých zdrojů.....	76
	Seznam příloh	1

Úvod

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila téma Nejčastější dilemata a jejich řešení v sociální práci s romskými klienty. Pozornost bude věnována sociálnímu vyloučení Romů, vzdělávání, zaměstnání a bydlení Romů, romské rodině i dluhové problematice. Dále budou popsána jednotlivá dilemata. Jen namátkou například dilema formalizace a de-formalizace, polyvalence a specializace, pomoc a kontrola. Popsáno bude osmnáct dilemat a u každého bude uvedeno promítnutí do romské problematiky, tím bude čtenáři poskytnut ucelený pohled na problematiku.

Toto téma diplomové práce jsem si vybrala na základě svých předchozích dvou bakalářských prací. Kdy první bakalářská práce pojednávala o Sanaci romských rodin a druhá bakalářská práce se zaměřila na Funkční negramotnost romské minority. Obě tyto práce, hlavně v oblasti praktické části a získávání údajů, ukazovaly na velké množství problematických a dilematických situací, se kterými se pracovníci a pracovnice při práci s romskými klienty setkávají. S množstvím takovýchto situací si pracovníci a pracovnice umějí hravě poradit, jiné jsou pro ně však natolik závažné, že je velice ovlivňují, troufám si i říct omezující v práci s těmito klienty. Považovala jsem tedy za důležité, zaměřit se na jednotlivá dilemata a zkusit mezi daným výsekem pracovníků zjistit, jaká považují za nejčastější a s jakými se vůbec setkávají.

Cílem mé diplomové práce, tedy bylo zjistit, jaká jsou nejčastější dilemata v sociální práci s romskými klienty a jak je pracovníci řeší. Výzkumné otázky jsou stanoveny takto; S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají? Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější? Jak pracovníci dilemata řeší?

S ohledem na hlavní cíl práce jsem se rozhodla pro použití kvalitativní výzkumné strategie. Rozhovor byl proveden s 10 pracovníky, 5 z nich byly ženy a 5 z nich byli muži. Nestátní neziskové organizace byly zastoupeny 5krát a státní správa také 5krát. Pod každou výzkumnou otázku spadá jedna tazatelská otázka, na

kterou informanti odpovídali. Hlavní je, aby informanti zmiňovali situace, které považují za dilematické, často na příkladech či přirovnání.

Výsledky mého výzkumu mohou být přínosem pro sociální pracovníky(ce), kteří pracují s romskými klienty. Mohou jim sloužit jako pomocný materiál v případě rozhodování se nad situacemi, které zmiňují informanti ve výzkumné části. Je však nutné mít na paměti, že jednotlivé situace jsou specifické a proto by se pracovníci měli soustředit na řešení konkrétních situací a v případě nejasností se poradit s kolegy či situace rozebrat na supervizi.

Výběr obsahu teoretické části práce jsem přizpůsobila předpokládané praktické části práce. Proto jsem v první kapitole rozebrala podkapitoly (sociální vyloučení, vzdělávání, zaměstnání, bydlení, rodina a dluhy), které jsem očekávala, že se projeví v dilematických situacích, o kterých budou informanti hovořit.

1 Romové v České republice ve vztahu k sociální práci

Kapitola se věnuje jevům a znakům, které jsou nějakým způsobem typické pro romskou populaci a odlišné od jevů v populaci majority. Proto považuji za důležité tyto jevy zmínit a to převážně s ohledem na uvědomění si jednotlivých odlišností každým čtenářem a také provázaností mezi dilematy, které se s touto minoritou váží a to právě skrz tyto odlišnosti. V první podkapitole se budu zabývat sociálním vyloučením Romů, jeho projevům, příčinám a důsledkům. Dále vzděláváním Romů, kde popíšu vztah romských rodičů ke škole, předpoklady romských dětí ke studiu i postup romského dítěte ve škole. Další podkapitola bude věnovaná zaměstnání, kde se budu zabývat převážně charakteristikami znevýhodňujícími Romy na trhu práce a v závěru také podnikatelskými aktivitami Romů. Dále pak podkapitola věnující se bydlení, kde stručně popíšu způsoby související s historií, věnovat se budu i vybydlování a možným příčinám tohoto jevu. Podkapitola s názvem Rodina je převážně mým vlastním shrnutím z praxe, opírajícím se o podložené názory autorit zabývajícím se tímto tématem. Podle mého názoru se jedná o podkapitolu celkem výživnou a velice důležitou s ohledem na praktickou část práce a způsoby vnímání dilemat s romskými klienty. Poslední podkapitola se věnuje krátkému nastínění dluhové a finanční problematiky v těchto rodinách.

1.1 Sociální vyloučení

Termín sociální vyloučení se začal používat v zemích západní Evropy v 80. a 90. letech 20. století. Měl zprvu nahradit termín chudoba, který odkazuje na nedostatečné hmotné zastoupení oproti termínu sociální vyloučení, které v sobě zahrnuje kritérium kvality sociálních vztahů. „Termín odkazuje k situaci, kdy osoba, rodina, domácnost, společenství nebo celá subpopulace jsou vyloučeny z určitých sociálních vztahů a interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou přístupné většině společnosti.“ (Moravec, 2006, s. 13)

„Jako sociální vyloučení označujeme proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních,

ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti. (Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, 2006, s. 9)

Osoby, které jsou sociálním vyloučením ohroženi:

- mají nedostatečné vzdělání,
- jsou dlouhodobě či opakovaně nezaměstnaní,
- lidé s handicapem,
- senioři žijící osaměle,
- lidé v těžké životní situaci,
- příslušníci menšin (etnických, náboženských).

(Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, 2006)

Sociální vyloučení je často spojeno a projevuje se zejména:

- prostorovým vyloučením,
- vyloučením spojeným se stigmatizací,
- nízkou mírou vzdělanosti,
- nezaměstnaností a závislostí na sociálních dávkách a s tím spojenou chudobou,
- rizikovým životním stylem, špatnými hygienickými poměry a horším zdravotním stavem,
- orientací na přítomnost, neschopností plánovat, vidět a myslet na budoucnost,
- uzavřeným ekonomickým systémem - zastavováním majetku a půjčováním peněz na vysoký úrok,
- potenciálním vyšším rizikem výskytu sociálně patologických jevů a kriminality,
- nižší mírou sociokulturních kompetencí.

(Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, 2006)

Mezi skupiny lidí ohrožených sociálním vyloučením jsou zařazeny etnické menšiny. V kontextu České republiky se jedná hlavně o Romy. Za Roma lze považovat „...takového jedince, který se za Roma sám považuje, aniž by se nutně k této příslušnosti za všech okolností hlásil, nebo je za Roma považován významnou částí svého okolí na základě skutečných či domnělých

(antropologických, kulturních nebo sociálních) indikátorů.“ (Langhamrová, Fiala In Romové a cikáni - neznámí i známí: interdisciplinární pohled. 2008, s. 95)

Vliv romství na životy Romů podle Moravce:

Existují „tři způsoby, kterým romství vstupuje do problému sociálního vyloučení, za prvé vnější vlivy (tedy projevy directing systému), založené na uchopení dané situace skrze etnicitu zúčastněných, za druhé specifická subkultura sociálně vyloučených Romů a za třetí jejich chápání sebe sama a okolního světa, které obsahuje i rozlišení na Romy a neromy.“ (Moravec, 2006, s. 26)

Načrtnutí příčin sociálního vyloučení Romů

Laická veřejnost se často domnívá, že příčinou jsou vlastnosti, postoje a chování Romů samotných, a pro ně typických. Romové jsou často považováni za nepřizpůsobivé jedince, kteří si za svou situaci mohou sami a jediným řešením jejich problémů je úplná integrace do majority. Druhý přístup k příčinám popisuje situaci Romů jako výsledek působení vlivů z vnějšku (diskriminace – současná, ale i minulá). Moravec uvádí, že se často stává, že jsou Romové považováni za skupinu odlišných jedinců, kteří si za svou odlišnost mohou sami, nebo jsou naopak popisováni jako „oběti majority“, která nedokáže pochopit jejich odlišnosti. První pohled vylučuje druhý a naopak druhý vylučuje první. Ani jeden z nich není správný. Přístup převážně odborné veřejnosti je autorem považován za třetí přístup. Jedná se o situaci, kdy je pozornost obrácená ke skutečnosti, že Romové vytvářejí specifické adaptační vzorce na situace, ve kterých žijí a na které reagují. (Moravec, 2006)

Sociálně vyloučená romská lokalita

„Obrat sociálně vyloučená lokalita měl obrátit pozornost k situaci, kdy místní společenství sociálně vyloučených Romů, v rostoucí míře, osidlují územně vymezitelné a namnoze také izolované urbanistické celky. V méně formálních kontextech se o nich hovoří úderně jako o ghettech a o procesu jejich vzniku jako o ghettoizaci.“ (Moravec, 2006, s. 21) Pokud sociálně vyloučení jedinci, kteří jsou odlišného vzezření od zbytku populace, žijí na jednom místě které je izolované,

tak se předpokládá, že se jejich situace stává horší a hůře řešitelná. Okolní společnost (majorita) ztrácí sebemenší zájem a snahu jejich situaci řešit. Ztráta bydlení a vytěsňování z bydlení postihují celé romské generace a vedou ke vzniku sociálně vyloučených lokalit. V průběhu 90. let minulého století byl ve velkých městech ekonomický tlak, aby nejchudší obyvatelstvo odešlo z bytů v městských centrech na okraje měst. Tak se tedy stalo, že se romské domácnosti, které měly příjem na úrovni životního minima, postupně přesunovaly z bydlení standardního do formy bydlení substandardního (např. ubytovny). (Moravec, 2006)

Sociálně vyloučené romské lokality vznikají sestěhováním chudých romských rodin do oblastí, kde jsou cenově dostupné byty, anebo vytlačováním romských rodin a přidělováním náhradního bydlení či řízeným sestěhováním. (Vacková, Kajanová, Davidová, Uherek, 2011)

1.2 Vzdělávání

Jaký mají romští rodiče vztah ke škole?

Romové často považují školu za represivní instituci, kde jsou zástupci majority. Chovají k ní často velkou nedůvěrou, která se přirozeně přenáší i na dítě. Pokud nemá učitel romských dětí oporu u jejich rodičů, nemá často naději na úspěch. (Řičan, 1998)

Důvodem proč mají Romové povětšinou tak špatný vztah k instituci vzdělávání, je podle Řičana (1998) to, že si vzdělání cení o mnoho méně než členové majoritní populace. V průběhu předchozích let života pro ně nebylo vzdělání v životě rozhodujícím. V době jejich diskriminace neměli šanci na uplatnění a využití. (Nečas, 2002) „Romové měli své tradiční vzdělávání, které bylo poskytováno příbuzenskou pospolitostí. Týkalo se jak všeobecné přípravy na život tak i profesních hodnot.“ (Hübschmannova, 1999, s. 37). Pro Romy je důležitější přítomnost a minulost než budoucnost, proto ji přisuzují jen malou váhu. Prakticky uchopitelné a využitelné převažuje nad ostatním. Mnohdy tak nemusí být schopni vidět spojitost mezi nynějším vzděláním a pozdější možností uplatnit se na trhu práce.

Za další důvod lze považovat diskriminaci Romů, se kterou se setkávají v průběhu přijímání do zaměstnání. Je pro ně obtížnější, často i prakticky nemožné, dosáhnout

na zaměstnání postaveném vysoko na pracovním žebříčku a to často, mimo jiné, právě kvůli diskriminaci. (Říčan, 1998) „Mnoho Romů proto může zastávat názor, nač se namáhat, když pro ně jsou zde jen podřadné práce, kvůli kterým není potřeba studovat tak dlouho ani tak pilně. Mladí lidé se proto snadno rozhodnou nevěnovat se vzdělávání tak, jako jejich neromští vrstevníci. Tím se stává, že dítě začne chodit za školu, nebo do ní nechodí kvůli malicherným důvodům.“ (Horáčková, 2013, s. 23)

Romským dětem se ve škole daří často hůře než dětem majoritní populace. „Slabý školní prospěch romských dětí lze z části vysvětlit nejen nedostatečnými schopnostmi, nýbrž - podle tzv. teorie rezistence - přímo odporem k tomu typu vzdělávání, jež předává naše škola a jež je v romské komunitě málo ceněno...“ (Říčan, 1998, s. 116)

Rodiče mnohdy nedohlíží na to, jestli jejich dítě dodržuje pravidelnou školní docházku, často nemají zájem ani o domácí přípravu dítěte a se školou ve většině případů nechtějí spolupracovat. Někteří mohou ve vzdělání a vzdělávání svých dětí vidět nebezpečí. Potenciální hrozbu, že by se jim jejich dítě mohlo odcizit, najít si dobré zaměstnání, odejít z komunity, vést život jako majorita. Z tohoto důvodu se pak často spokojí s nižšími výkony svých dětí či určitými prohřešky, které jsou schopni snáze tolerovat. Problém pak nevidí ani v nedokončeném základním vzdělání svých dětí. (Říčan, 1998)

Předpoklady romských dětí ke studiu

Mezi nejčastější handicapy dětí nastupujících do školy patří nevyhovující zázemí v rodině a nesprávná životospráva. Dítě s ostatními členy domácnosti často přebývají společně v jedné místnosti, která se stává velice přeplněnou. Dítě nemá možnost mít svůj prostor ani kout v bytě, kde by se mohlo nerušeně připravovat do školy. Romské děti většinou nenavštěvují předškolní vzdělávací instituce, proto nemají potřebné návyky, které si děti v mateřské škole osvojují. Což se pak mimo jiné projevuje i v procesu přijímání do prvních tříd základních škol. Dítě nemá osvojený vztah k autoritám, neumí se dostatečně vyjadřovat, pojmenovávat věci, často nemá osvojené základní hygienické návyky či stolování. Nemálo častým jevem bývá i nedostatečná znalost českého jazyka a prakticky žádná znalost jazyka romského. To vede k jazykovému vakuu, které ovlivňuje i myšlení.

(Šotolová, 2011) Myšlení převažuje z velké části konkrétní, dítě nerozumí správně pojmům a musí se je zpětně doučit. (Říčan, 1998) Dítě, které jeho rodiče posílají do mateřské školy je většinou lépe vybaveno českou slovní zásobou. Jeho slovní zásoba je pod kvalifikovaným vedením správně rozvíjena. (Šotolová, 2011)

„Šotolová uvádí, že na zlepšení vzdělanosti romských dětí by mohlo mít příznivý vliv následující:

- předškolní vzdělávání a příprava před zahájením školní docházky,
- nepovinná výuka romského jazyka, dějin a kultury,
- podpora a poradenská činnost při studiu a přípravě na povolání,
- šíření informací o Romech, výchova k toleranci, podpora začleňování. “

(Šotolová In Horáčková, 2013, s. 24)

Děti z minority a majority se ve škole a v průběhu vyučování liší svým chováním. „Romské děti bývají živelnější, temperamentnější, hůře se ukáznují, vykřikují atd. Také se hůře soustřeďují, mívají slabou úmyslnou pozornost. Potřebují častější přestávky, při nichž si mohou zacvičit, zakřičet, zazpívat. Při výuce jim vyhovuje dramaturgie a technika hraní rolí.“ (Říčan, 1998, s. 116)

Postup romského dítěte ve škole

Romské děti často nenavštěvují mateřskou školu. Mívají tedy problém ve vztahu k autoritám, neumí se zdravě prosadit mezi vrstevníky, naslouchat a také plnit úkoly. Při nástupu do školy jsou ochuzeni mimo to i o dovednosti, které by jim start ve škole značně usnadnily a to například o správné zacházení s tužkou, nevyrušování a zaměřování pozornosti. Některé děti jejich rodiče posílají do škol přípravných, kde navštěvují tzv. nulté ročníky základních škol. Přípravný ročník má plnit několik funkcí a to hlavně adaptační, komunikační, vzdělávací a sociální. I tak, ale řada romských dětí vůbec nenastoupí do základních škol, ale rovnou do škol speciálních. Do těchto škol nastupuje až 30 procent těchto dětí a to často z důvodu špatného sociálního zázemí. (Balabánová, 1999) Děti jsou na této škole více spokojeni, protože v prospěchu se dokážou držet průměru či lehce vynikat. Což je způsobeno velkým zastoupením této skupiny dětí. Rodiče upřednostňují tento typ školy také z jakési pohodlnosti. Nemusí se s dětmi doma připravovat, a pokud ano, tak nemusí probírat

tak těžké učivo. Na tento typ škol chodí mnohdy i ostatní příbuzní či členové rodiny dítěte, proto je dítě v přirozenějším prostředí, tak říkajíc mezi svými.

Důvodem proč děti často neuspějí při testech, které mají posoudit jejich připravenost na školní docházku je podle Šotolové (2011) to, že jsou testovány testy, které byly standardizovány na majoritní populaci. Jsou proto pro tuto skupinu dětí naprosto nevyhovující. Nezohledňují jejich rodinné prostředí, nedostatečnou znalost českého jazyka, konkrétní myšlení a neschopnost udržovat pozornost.

Školní kariéra těchto dětí většinou končí po dosažení základního vzdělání a to buď v základní či speciální škole. Část jich dále nastoupí do učiliště. (Šotolová, 2011) Na střední školu nastoupí menší procento a na vysokou školu pokračují už jen výjimečně. (Říčan, 1998)

Nižší vzdělaností úroveň má podle Šotolové (2011) vliv nejen na oblast ekonomickou ale také sociální a kulturní. Vyvolává mnohé problémy, společenské rozpory a obtíže v národním porozumění.

Jednou z hlavních úloh školy je „Co nejvíce využívat přirozeného nadání a schopnosti romských žáků pro specifickou přípravu na povolání a občanský život.“ (Šotolová, 2011, s. 50) V minulých letech proto vzrostl počet strategií a programů podporujících vzdělávání a integraci romských dětí. Bohužel ale současně se začaly více projevovat vlivy diskriminační politiky a praxe vůči Romům. Často se potýkají se vzdělávacími systémy, které nejsou dostačující a nejsou přizpůsobené s ohledem na jejich kulturní jinakost. Často se tak stávají příčinou segregace a způsobují nerovné příležitosti. (European Union Agency for Fundamental, 2007)

1.3 Zaměstnání

Sociálně vyloučení Romové jsou často v produktivním věku nezaměstnaní, ve velkém množství případů nezaměstnaní dlouhodobě (podle Mezinárodní organizace práce se jedná o dlouhodobě nezaměstnaného, je-li nezaměstnaný déle než jeden rok). (Moravec, 2006)

„Do roku 1989 naprostá většina Romů žijících v Československu pracovala. Zaměstnání všem občanům bez rozdílu zajišťoval paternalistický socialistický stát. Nemít práci tehdy navíc bylo kvalifikováno jako trestný čin příživnictví.

Během první poloviny 90. let 20. století přišla postupně o zaměstnání drtivá většina dnešních obyvatel sociálně vyloučených romských lokalit.“ (Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, 2006, s. 41-42)

V minulém režimu byla řada sociálních dávek podmíněna prací. Právo na práci bylo jakousi povinností pracovat. Mít zaměstnání neznamenovalo jen finanční příjmy za výkon činnosti, ale i jistý stupeň sociální ochrany. Podniky v té době zaměstnávaly i dělníky, kteří nebyli kvalifikovaní. V pracovním procesu však Romové často dopláceli na nevhodnou či nedostatečnou kvalifikaci a tak většinou vykonávali pouze pomocné práce. Což je podle autora determinovalo, protože nadále už navazovali kontakty jen mezi sebou, nesnažili se udržovat vztahy s okolní společností, se kterou v pracovním procesu nepřišli do styku. Romové mají problematický vztah k zaměstnanosti. V předchozím režimu bylo povinností lidí pracovat a povinností zaměstnavatelů zaměstnávat. Romové si navykli na vztah se zaměstnavateli, tento vztah se však s příchodem tržního hospodářství velice změnil. (Višek In Romové v České republice, 1945-1998, 1999)

Znevýhodňující charakteristiky romských pracovníků na trhu práce:

- „nekvalifikovanost a nespolehlivá pracovní morálka s výraznou pracovní a územní fluktuací,
- nelegální a společností odmítané způsoby obživy (krádeže, prostituce apod.) vedoucí ke zvyšování kriminality a snižování pocitu bezpečnosti,
- záporný vztah k majetku, charakterizovaný často negativním přístupem ke vžitě tradiční kultuře bydlení,
- určité hygienické a zdravotní podmínky, ve kterých žijí a které jsou z hlediska života majoritní společnosti obtížně akceptovatelné.“

(Kaplan In Romové v České republice, 1945-1998, 1999, s. 352)

V minulosti se Romové živilí převážně tradičními romskými řemesly, jako byla např. kovožpracující a dřevozpracující obory, výrobky z hlíny, koňské handlířství a překupnictví. Tato řemesla a dovednosti Romů však zanikla se vznikem

zemědělských družstev a příchodem továren. (Kaplan In Romové v České republice, 1945-1998, 1999) Ocitli se tak bez práce, a protože nebyli schopní se rychle přizpůsobit změně režimu, ztratili krok s ostatním obyvatelstvem. Čím déle nebyli schopni se přizpůsobit, tím více se jim ostatní obyvatelstvo vzdalovalo, což přispělo k tomu, že se stávali nezaměstnanými a prakticky nezaměstnatelnými a odkázanými na pomoc státu. „... čím ostřejší je konkurence na trhu práce, tím horší vyhlídka Romů.“ (Říčan, 1998, s. 38)

Poptávka po zaměstnancích se změnila ruku v ruce se změnou státu na tržní hospodářství. Podniky začaly vyhledávat více kvalifikované zaměstnance a nabídka práce pro méně kvalifikované nebo nekvalifikované byla nedostačující. Velký důraz je kladen na produktivitu práce a pracovní morálku zaměstnanců. „Požadavky současného trhu práce na pracovní síly ... vyřazují z trhu práce většinu příslušníků romské komunity a prohlubují následně jejich marginalizaci.“ (Kaplan In Romové v České republice, 1945-1998, 1999, s. 357) Romové s jejich tradičními řemesly a výrobky nebyli schopni konkurovat manufakturním firmám. Začali si proto hledat jiné způsoby obživy. Tyto způsoby však nebyly vždy vhodné ani zákonné. (Nečas, 2002)

I přesto, že výše platů za práci v době komunismu byla u romských zaměstnanců nižší než u zaměstnanců majority, dokázala zabezpečit jejich každodenní potřeby. Později, s přechodem k tržnímu hospodářství, došlo ke stabilizaci výše příjmů, ta však, ale nezabezpečovala základní životní potřeby. Což mělo za následek zvyšování závislosti na sociálních dávkách, které se později staly hlavními zdroji příjmu (hlavně podpora v nezaměstnanosti a přídavky na děti). Další následek bychom mohli vidět v počínající orientaci členů romské komunity na jednodušší a ziskovější způsoby obživy, které ne vždy byly úplně legální. (Kaplan In Romové v České republice, 1945-1998, 1999)

Narůstá skupina dlouhodobě nezaměstnaných osob (ve které je velké procento příslušníků romské komunity) a to vlivem nízké kvalifikace, špatného zdravotního stavu a nízké sociokulturní úrovně. Z dlouhodobě nezaměstnaného se postupem času může stát nezaměstnatelný a na trh práce se mu v budoucnu bude stěžší znovu pronikat. Dlouhodobě nezaměstnaný ztrácí pracovní návyky, stává se závislým na

pobírání podpory, ztrácí dovednosti a sebedůvěru. Dlouhodobá nezaměstnanost má mnoho negativních důsledků mimo jiné například to, že se nezaměstnaný snaží ukrátit si čas, ne vždy přímo vhodnými aktivitami (zahálkou, žebrotou...). Snaží se sehnat finanční prostředky po svém, například drobnými krádežemi, prostitucí, prodejem drog. (Horáčková, 2014)

„V případě, že není dlouhodobé pracovní zařazení pro nízkopříjmové skupiny obyvatelstva, ztrácejí tito občané postupně nejen pracovní návyky, ale i chuť často bezúspěšně „shánět“ práci. Dávají pak přednost jiným „snazším“ finančním zdrojům, mezi které patří i dávky sociálního zabezpečení... V oblasti zaměstnanosti se poskytování sociálních dávek projevuje demotivačně, zejména u nízkopříjmových skupin obyvatelstva a ovlivňuje jejich chování na trhu práce.“ (Kaplan In Romové v České republice, 1945-1998, 1999, s. 364)

Jednání ze strany zaměstnavatelů k Romům jako uchazečům o zaměstnání není spravedlivé. Často jsou stížnosti Romů na proces při přijímání do zaměstnání oprávněné. Zaměstnavatel je často odmítne bez toho, aby využil možnosti nahlédnutí do posudku od předchozího zaměstnavatele. Jedná tak na základě předsudků a stereotypů.

Romové a podnikatelské aktivity

Někteří Romové podnikají na základě živnostenského oprávnění, anebo si založí vlastní podnikatelské firmy. Často to jsou firmy zaměřené na sezonní a pomocné dělnické profese. Také jsou provozovateli restaurací, majitelé úklidových a odvozových firem, taxikáři nebo prodejci. (Kaplan In Romové v České republice, 1945-1998, 1999)

1.4 Bydlení

Dříve Romové obývali chudě vybavené a polorozpadlé chatrče umístěné v osadách či ghettech. Dnes bývají v bytech, které jsou určené pro majoritu. Bývají to byty malé a nižší kategorie. Typickým znakem romského obydlí je, podle Říčana (1998), perfektní čistota a také komfort. Byty však bývají příliš malé s ohledem na počet lidí, kteří v nich žijí. Často se liší i způsob jejich obývání.

Hlavní je jedna místnost (větší) - obytné kuchyně, které slouží jak k přípravě pokrmů, tak k setkávání se celé širší rodiny. Rodina se podle Lakatošové (1994) schází v jedné místnosti, ostatní pokoje slouží jen ke spánku.

V případě Romů je známé tzv. vybydlování čili radikální devastace bytu. „Romové dokážou v krátké době zničit byt, případně celý dům natolik, že je nutná generální oprava nebo demolice. Někdy má vybydlování charakter komerční - prodá se vše, co lze odmontovat... Romové odmítají - vědomě a snad ještě více nevědomě - gádžovská obydlí jednak proto, že je nutí měnit své zvyky, jednak proto, že to jsou obydlí právě gádžovská.“ (Říčan, 1998, s. 37) Tento jev však může mít také souvislost s nedostatečnou vědomostí a schopností zacházet s majetkem a neúctou k hodnotám majoritního způsobu života.

Kvůli vybydlování mají Romové problémy s nalezením nového bydlení. Stěhují se tak na ubytovny, kde jim jsou jako jediní, ochotní nabídnou ubytování bez problémů. Z ubytoven se postupem času a s přílivem dalších nájemníků stávají ghetta či romské osady. Jedná se o předražené bydlení s nedostatečným vybavením, umístěné na okrajích měst či mimo města na menších vesnicích. Jsou tak strategicky vystěhováni z lukrativních částí ve městech. Pokud se rodina chce z ubytovny odstěhovat, nemá moc možností na nalezení bytu. Většinu bytů v dnešní době pod sebou mají realitní kanceláře, které si k nájmu účtují provize, a byt je také zatížen požadavkem na kauci. Rodina bez našetřených peněz nemá možnost takové byty získat. Pokud se naskytne nabídka bytu bez realitní kanceláře, často se stává, že pronajímatel nechce najmout byt Romům a neostýchá se jim to takto sdělit. Často jim tedy nezbude nic jiného než hledat ubytovnu jinou. „Je však nutno říci, že Romové v této situaci nejsou bez viny. Mohou si za ní z větší části tím, že mají spoustu dluhů a neváží si majetku. Je pro ně totiž pomíjivý. Mnoho odborníků na romskou problematiku (např. Říčan a Hübschmanová) se shoduje na tom, že je to zapříčiněno již z historie a jejich kočovného způsobu života. Je však otázka, jak kočovný život romských předků ovlivňuje život dnešních Romů a jaké tradice si z těchto dob dnešní Romové stále drží.“ (Horáčková, 2014, s. 30)

Velkého kontrastu si můžeme povšimnout mezi čistotou domácností a nepořádkem v okolí obydlí. „Hübschmanová vysvětluje neuvěřitelně zaneřáděné exteriéry lokalit obývaných Romy, kteří jsou si navzájem cizí. Dále uvádí, že pozůstatky prastarého indického systému kast a podkast mohou mít vliv na vztahy Romů mezi sebou. Romové tedy nemají důvod se o společné prostory starat, nechtějí je sdílet s příslušníky jiných kast a nevidí tedy ani důvod, proč o ně společně pečovat.“ (Hübschmanová In Horáčková, 2013)

1.5 Rodina

Na základě výzkumu, prováděného ke své bakalářské práci Sanace romských rodin (2013) a bakalářské práci Funkční negramotnost romské minority (2014), jsem došla k výsledkům, že romská rodina má jiný hodnotový žebříček než rodina majoritní, a to se promítalo nejen v přístupu k těmto rodinám, ale i v postavení těchto rodin ke vzdělání a zaměstnání. Výzkumy ukazují, že je romská rodina soudržnější, větší a více spolupracující mezi sebou. Má více členů a není redukována a chápána pouze ve smyslu nukleární rodiny, ale rodiny širší, zahrnuje široké příbuzenstvo pojímající všechny generace. Romské rodiny mají více dětí, to je známý fakt, nicméně respondenti se shodli na tom, že to není tak velký rozdíl oproti majoritní populaci, jak tomu bývalo dříve. Romské rodiny měly dříve zhruba šest až osm dětí a dnes mají tak tři až čtyři, čili je tu vidět znatelný pokles. Kromě toho, že jsou romské rodiny více-početné a velice soudržné, mají také v každé rodině svá pravidla odlišná od pravidel majoritních rodin. V romských rodinách je patriarchát. Vládne muž, který je, dalo by se říci, hlavou rodiny a žena musí poslouchat. Na ženách leží těžký úděl obstarat děti, obživu, muže a sloužit mu. „Dnes už to tak také úplně neplatí, muži jsou často ve výkonu trestu a tak na ženu připadne úplně celá péče včetně výdělku a zaopatření rodiny. Patriarchální rodiny Romů jsou známé hlavně pro svoji odlišnou povahu vztahu mezi romským mužem a ženou. Romský muž je brán jako pán a žena se musí podřizovat. Romský muž, který nebije svoji ženu, je považován za méněcenného a neromského. I tento znak se již v dnešní době mění a to hlavně vlivem sociálních pracovníků a sociálních pracovníků a dalších odborníků docházejících a pracujících s těmito rodinami, kteří do rodin přinášejí znaky

majoritní kultury a snaží se je v rodinách, byť v rámci dobrého úmyslu, prosazovat. Romské dívky dospívají dříve, a proto více než na vzdělávání kladou důraz na rodinu. Pokud romská dvacetiletá dívka nemá alespoň jedno dítě, jedná se o výjimku z romských tradic.“ (Horáčková, 2014, s. 29 -30) Romská komunita si často chrání svoje členy a tak se často stává, že pokud se některé ženy snaží o děti starat a pečovat tak, aby děti mohly chodit do normálních základních škol, kamarádit se i s neromskými dětmi, navštěvovat mimoškolní či předškolní zařízení, jsou často ostatními členy romské komunity napadáni pro jejich neromské chování. Může dojít až k úplnému vyčlenění z komunity. „Hlavním a nejdůležitějším prvkem charakterizujícím romské rodiny jsou děti. Ač se nám jako členům majoritní společnosti může zdát výchova romských matek naprosto nevhodná a prostředí, ve kterém romské děti vyrůstají naprosto nevyhovující, děti Romů jsou pro ně vším, co mají. Romské matky jsou na své děti „napojené“ jinak a vnímají je jinak než matky neromské. Romské dítě dostane vždy to, co chce. Dostává najíst, když si řekne, jde spát, kdy si řekne, hraje si, s čím chce. Nejsou tady tak pevná pravidla, která by děti svazovala. Někteří autoři (hlavně Říčan) tvrdí, že mezi romskými dětmi se méně často vyskytují neurotické stavy a psychické poruchy než je tomu u dětí z majoritní společnosti a přisuzuje to právě tomu, že na romské děti není od narození kladen takový velký důraz v tom, co smějí či nesmějí, kdy co smějí a kdy ne. Mají tak větší volnost v tom, jak vyrostou.“ (Horáčková, 2014, s. 30 - 31) „Zatímco česká matka kojí děťátko podle toho, jak jí to předepíše lékař, romská matka mu dá napít, podle toho kdy má hlad. Dítě neustále někdo nosí, někdo si s ním hraje, někdo se ho dotýká ... Nikdy není samo a cítí, že je milované. České dítě vstává, když ho rodiče vysypou z postele, třebaže se mu ještě chce spát. Musí jíst v přesnou hodinu, i když nemá hlad a když má hlad, musí počkat ... Musí jít tam, kam mu rodiče přikážou, i když se mu nechce. Romské dítě jí, když má hlad, vstává, když se probudí a jde spát, když je ospalé. Třeba o půlnoci. Nemusí být pořád ve střehu, napjaté, aby něco neudělalo špatně ...“ (Demeter In Říčan, 1998, s. 46)

1.6 Dluhy

„Finanční situace Romů souvisí s jejich hodnotovým žebříčkem. Jsou známí tím, že neumí šetřit. Peníze pro ně nemají skoro žádnou hodnotu, a pokud nějaké mají, jdou a utratí je prakticky ihned. Neumí myslet na budoucnost a neočekávané výdaje a tak se často stává, že v případě nedostatku financí podlehnou lákadlům lehce zřízených půjček.“ (Horáčková, 2014, s. 30)

Zadlužování romských rodin představuje jednu z největších překážek jejich integrace a stává se současně příčinou dalšího sociálního propadu. „Mnohé rodiny dluží na nájemném, nedoplatcích za energie, zboží pořízeném na splátky, různých pokutách atd. Když jim za neplacení hrozí postih (např. vystěhování z bytu či exekuce majetku), půjčují si často na splátky od lichvářů či firem poskytujících tzv. rychlé půjčky na vysoký úrok.“ (Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, 2006, s. 78) Přičemž úroky se pohybují v řádech desítek někdy i stovek procent. Výše dluhu rodin závislých na sociálních dávkách se tak, s ohledem na výši úroků, vyšplhá na takovou částku, že je těmito rodinami fakticky nezaplatitelná. Rodiny jsou tak často uvězněny v koloběhu splácení dluhů a jeho dalšího narůstání, ze které neví jak se dostat. (Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, 2006)

2 Dilemata v praxi sociálních pracovníků

V této kapitole nejprve vymezím dilemata a popíšu nejčastější proces jejich vzniku. Budu se věnovat popisu dilemat v historii a to konkrétně skrze šest hodnotových a etických směrů. Nastíním etická dilemata neboli problémy tak, jak jsou pojímány v Etickém kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR. V další podkapitole se budu věnovat dilematům současné sociální práce. Celkem vymezím osmnáct dilemat napříč různými autory a ke každému dilematu uvedu promítnutí do romské problematiky. Zvlášť pak ve zkratce popíšu dilema mezi právem a etikou. V rámci těchto částí práce bych ráda uvedla, že pokud dále nebude uvedeno jinak, jedná se o osobní zkušenosti autorů z praxe. Nakonec zařadím podkapitolu, která navrhne možnosti, jak s dilematy pracovat.

2.1 Vymezení a vznik dilemat

„Etické dilema je situace, kdy pracovník stojí před nezbytným a nevyhnutelným rozhodnutím (dvě nebo více možností), které mají srovnatelně nepříjemné nebo nepříznivé varianty řešení a zdá se, že přijatelné řešení v podstatě neexistuje (pracovník např. musí vybrat tzv. „menší zlo“ a nemůže se rozhodnutí vyhnout třeba tak, že by rozhodnutí přesunul na někoho jiného a na základě zkušeností ví, že optimální řešení neexistuje.“ (Sýkorová, 2008, s. 80)

„Dilema je nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi.“ (Klimeš In Musil, 2004, s. 36) Možnosti, mezi kterými se vybírá, bývají neslučitelné. Je nutné se rozhodnout buď pro jednu, nebo naopak druhou variantu. Někteří pracovníci se snaží výběr oddálit nebo se mu zcela vyhnout. Jestliže se jim to daří, začnou postup rutinně opakovat. Je možné, že dočasné vyhýbání selže a pak je nutné se opravdu rozhodnout. (Musil, 2004)

Sociální pracovník má v rámci výkonu své profese určitá práva a povinnosti, skrze která se může setkat s dilematy a to za předpokladu, že jsou v rozporu. Práva a povinnosti, která patří k roli sociálního pracovníka, Nečasová (2001):

- „zákonná (právní systém),

- profesní - vychází ze členství v profesi, která má definované vlastními standardy jednání,
- morální - vychází z toho, že sociální pracovník pracuje s jednotlivci a ovlivňuje jejich život,
- sociální - vycházejí z toho, že sociální pracovník je občan, který má více příležitostí přispět k obecnému dobru než ostatní,
- procedurální - vycházejí z toho, že zaměstnavatel má vlastní pravidla, která určují, jak má zaměstnanec postupovat.“

(Nečasová, 2001, s. 83)

Když se práva a povinnosti sociálního pracovníka vzájemně doplňují tak, jde o ideální situaci. V praxi se však často dostávají do konfliktu a to v souvislosti s dalšími povinnostmi sociálního pracovníka. Ten má povinnosti ke klientům, k profesi, zaměstnavateli, a ke společnosti. (Nečasová, 2001) Pokud se práva a povinnosti dostávají do konfliktu, jedná se o situaci, ve které se vyskytují dvě a více dilemat mezi kterými je pracovník nucen se rozhodovat.

Nečasová (2001) uvádí, že existují tři oblasti, ve kterých často dochází k dilematům:

- Oblast, která se týká práv a kvality života klienta.
- Oblast, vztahující se k obecnému blahu.
- Oblast, týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku.

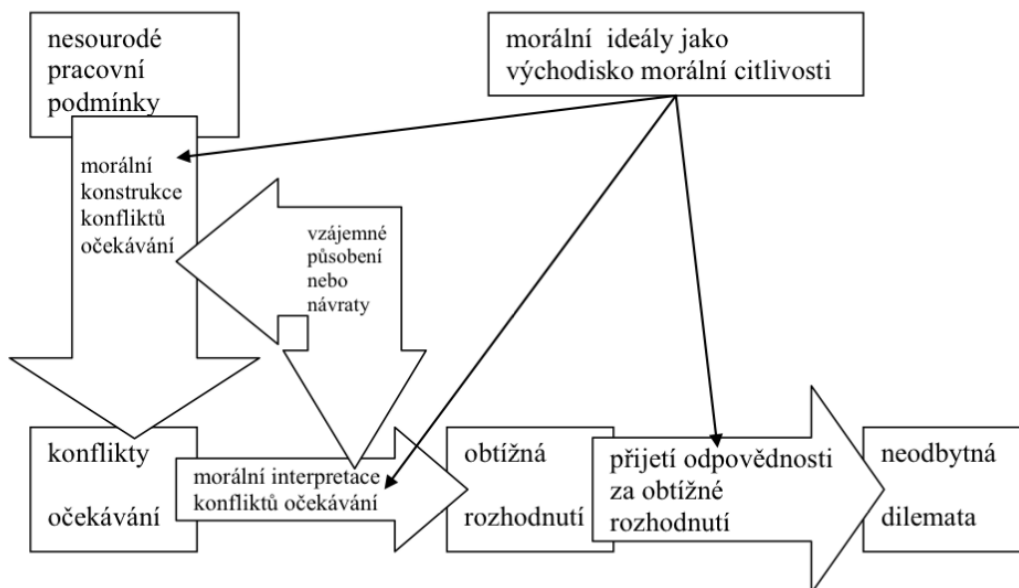
Etická dilemata podle Nečasové (2001), vznikají v situaci kdy:

- je zřejmé, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu přičí,
- sociální pracovník stojí před více možnostmi rozhodnutí a neví jistě, které rozhodnutí bude vhodnější.

„Střet s obtížným rozhodnutím, který je výsledkem morální interpretace určitého konfliktu očekávání, může vyvolat nejistotu, která pracovníky přivede ke snaze znovu měnit jednou již „ujasněnou“ představu o povaze konfliktu očekávání. Celý proces může probíhat znovu a znovu, přičemž návraty k jednou již přijatým a později odmítnutým úvahám jsou běžné.“ (Musil, Nečasová, 2008, s. 92)

Obrázek 1 Vznik dilemat podle Musila, Nečasové (2008, s. 92)

Vznik dilemat práce s klientem v procesu morální interpretace nesourodých pracovních podmínek



Vzájemné prolínání všech procesů zabraňuje možnosti rozčlenit procesy vzniku a zvládnutí. Pokud se o analytické rozčlenění pokusíme, často dojde k redukci empirické stránky (morálního hodnocení a prožívání ze strany pracovníka). (Musil, Nečasová, 2008)

2.2 Dilemata v historii

Etické směry nabízejí různá řešení etických dilemat. To jaké řešení sociální pracovník zvolí, ovlivňují hodnoty, které jsou uznávané profesí i hodnoty samotného pracovníka. Hodnoty jsou to, co považujeme za významné, vycházejí z morálky. V sociální práci jsou důležité, protože určují povahu samotné sociální práce i vztahu pracovníka s klientem, kolegy či veřejností a jsou klíčové při řešení etických dilemat. (Nečasová, 2001)

„Reamer identifikoval šest hodnotových a etických směrů, které jsou v historickém pohledu patrné a které vykazují různý stupeň vytrvalosti. Jedná se o následující orientace, ve kterých je možné vidět dilemata vztahující se k dané orientaci:

1. Paternalistická orientace - tato perspektiva byla nejpůvodnější koncem 19. a začátkem 20. století. Sociální pracovníci se snažili vylepšit mravní profil klientů, tak aby žili ctnostně a byli užiteční.
2. Orientace na sociální spravedlnost - podle této perspektivy je závislost způsobena strukturální závadou v kulturním a ekonomickém životě, která provází ty nejméně zvýhodněné. Tuto situaci může zlepšit změna, jejímž cílem je nastolení rovnosti příležitostí, redistribuce bohatství, nestigmatizujících příspěvků a služeb.
3. Náboženská orientace - základní poslání profese má kořeny v historickém pojetí sociální práce s církví. Často jde o transformaci náboženského přesvědčení sociálního pracovníka v smysluplnou sociální službu. Charitativní činnost může např. reprezentovat křesťanskou lásku mezi jednotlivci a Bohem a mezi bližními.
4. Klinická orientace (orientace sloužící badatelským a vyučovacím úkolům a prevenci) - ve středu pozornosti jsou diskuze o klientově důvěře, způsobu komunikace, podávání pravdivých informací, klientovu souhlasu s postupem sociálního pracovníka, střetu zájmů apod. Jde především o ochranu a prospěch klienta.
5. Defenzivní orientace - jde především o ochranu sociálního pracovníka. Tomuto pojetí dominuje otázka odpovědnosti a problémy spojené s nebezpečím soudního sporu mezi pracovníkem a klientem.
6. Morálně neutrální orientace - jejími stoupenci jsou ti sociální pracovníci, kteří praktikují spíše technický přístup k sociální práci.“
(In Nečasová, 2001, s. 50 - 52)

V případě každé výše vypsané orientace si můžeme doplnit možná dilemata, ke kterým mohlo docházet.

V případě paternalistické orientace by se nejspíše jednalo o dilemata mezi zakázkou uživatele a zakázkou veřejné instituce, zájmem uživatele a veřejným zájmem, normativností a nenormativností, zasáhnout a nezasáhnout.

V případě orientace na sociální spravedlnost by se mohlo jednat o dilemata mezi normativností a nenormativností, zasáhnout a nezasáhnout, jednostranností a symetrií, procedurálním a situačním přístupem.

V případě náboženské orientace se může jednat o dilemata mezi formalizací a de-formalizací, profesionalizací a de-profesionalizací, monologem a dialogem.

V případě klinické orientace se jedná o přímou orientaci na etická dilemata. V rámci této kategorie lze přímo nalézt orientaci na práci téměř se všemi dilematy, která jsou zaměřená na ochranu klienta. Jde například o dilemata mezi materiální a nemateriální pomocí, zasáhnout a nezasáhnout, pomoc a kontrola, a to ze strany klienta.

V případě defenzivní orientace jde především o etická dilemata, která se zaměřují na samotného pracovníka. Například dilemata mezi formalizací a de-formalizací, zasáhnout a nezasáhnout, pomocí a kontrolou, mlčenlivostí a oznamovací povinností.

V případě morálně neutrální orientace se mohou vyskytovat dilemata mezi kvalitou a kvantitou, jednostranností a symetrií, procedurálním a situačním přístupem, monologem a dialogem.

2.3 Etická dilemata

V této podkapitole se budu věnovat vymezení etických problémů, které při výkonu sociální práce mohou nastat a to konkrétně podle Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR.

A. Základní etické problémy jsou

- „kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,

- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.“
(Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006, s. 4)

B. Další problémové okruhy:

vyžadující etické rozhodování, vyplývající z:

- konfliktu mezi zájmy sociálního pracovníka a zájmy klienta,
- konfliktu klienta s jiným občanem,
- konfliktu instituce či organizace a skupinou klientů,
- konfliktu mezi zájmy klientů a společností,
- konfliktu mezi zaměstnavatelem a sociálními pracovníky (zaměstnanci).

(Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006)

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka

který klientům nabízí pomoc, ale současně je kontroluje. Tyto protichůdné aspekty vyžadují vyjasnění kontrolní role sociálním pracovníkem. Je nutné zvážit přijatelnost této role z hlediska hodnot sociální práce.

(Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006)

Postupy při řešení etických problémů

1. „Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost:

diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.“

(Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006, s. 4 - 5)

2.4 Dilemata v současné sociální práci

Podle Navrátila (2001) se v sociální práci v 19. století, a zvláště pak ve 20. století, projevilo velké množství protichůdných snah a tendencí, které on sám nazývá „vývojová dilemata.“ Ráda bych zde vyšla právě z Navrátila a popsala šest základních protichůdných tendencí, které ovlivňují výkon sociální práce. Dále se budu zabývat sedmi dilematy, která uvádí Musil (2004). On sám je označuje jako všední, které „vyvstávají, když pracovníci kvůli nepřízní pracovních podmínek nemohou s klienty jednat tak, jak by považovali za adekvátní. Do stejné situace se mohou dostat, pokud v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale neslučitelné postupy.“ (Stachová, 2012, s. 20)

2.4.1 Dilema mezi právem a etikou

V této podkapitole jen krátce nastíním dilema mezi právem a etikou. Předem upozorňuji, že se nejedná o souhrnný text pojednávající o této problematice, ale pouze o úvod do problematiky s naznačením relevantních zdrojů a přístupů k tomuto dilematu.¹

„Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.“ (Etický kodex sociálních pracovníků, 2006, s. 1) „Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.“ (Etický kodex sociálních pracovníků, 2006, s. 3) Z první citace vyplývá, že je profese sociální práce podřízena právu naproti tomu z druhé citace vyplývá, že je zde možnost uznání konfliktu, který vznikl mezi právem a etikou na základně individuální zodpovědnosti pracovníka. (Janebová In Etika sociální

¹ V případě zájmu viz Janebová, R. Dilema mezi právem a etikou aneb právo nezabývá odpovědností, 2010).

práce, 2010) Právě v této situaci se projevuje rozpor, tedy kdy jednat podle prvního bodu etického kodexu a řídit se právními předpisy a kdy naopak jednat podle druhého bodu kdy jednání může být v konfliktu se zákonnými ustanoveními.

Řešení toho typu dilematu navrhuje Janebová (2010) následovně. „Za prvé je potřebné zachovat si profesní nezávislost mezi klienty a společnostmi. Za druhé mít na vědomí, že právo není totožné s morálkou a nezbavuje zodpovědnosti za etické rozhodování. Za třetí je nutné vytvořit si citlivost vůči opresivnímu působení právních norem, tedy „nemlčet“, měnit prostředí a zákony, aby se snižovala pravděpodobnost vzniku takovýchto konfliktů... A za čtvrté, když už k takovýmto dilematům dojde, tak je řešit situačně (individuálně)...“ (Janebová In Etika sociální práce, 2010, s. 52 - 53)

Dalo by se říct, že optikou tohoto dilematu by se dalo dívat na následující dilema, protože v některém z nich můžeme nalézt působení konfliktu mezi právem a etikou.

2.4.2 Formalizace a de-formalizace

V 19. století byla sociální práce z velké části poskytována z iniciativy soukromých a církevních organizací. Ve 20. století se sociální práce stává organizovanou, financovanou a centralizovanou státem. Formalizace znamená úplné převedení sociální práce pod veřejné, územněsprávní a státní instituce. Snaha o de-formalizaci vznikla jako odezva na otázky týkající se levnějšího řešení sociálních problémů. Kdy je sociální práce navracena zpět k samotnému sociálnímu pracovníkovi, který má potřebné vzdělání a pomoc poskytuje v přirozeném prostředí klienta. Jak formalizovaná, tak neformální sociální práce se vyvíjely obě zároveň a převaha jedné nad druhou je ovlivněna konkrétní politickou situací v té které zemi. V České republice je v 90. letech 20. století možné sledovat jinou formu de-formalizace, a to rozvoj nestátního neziskového sektoru, kde je sociální práce poskytována na profesionální úrovni, ale také na občanské vzájemnosti a solidaritě. (Navrátil, 2001)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Jak již bylo výše zmíněno, pod formalizovanou sociální práci si můžeme představit sociální práci vykonávanou veřejnými, územněsprávními a státními

institucemi (financovanou, organizovanou a centralizovanou státem), pro potřeby této práce budu dále používat souhrnné označení úřady. V otázce romské problematiky se můžeme zaměřit na to, jaké služby a v jakém rozsahu jsou Romům poskytovány prostřednictvím právě těchto úřadů a prostřednictvím nestátního neziskového sektoru. Nejspíše bychom došli k závěru, že těmto klientům jsou skrz úřady poskytovány stejné služby a prakticky ve stejném rozsahu jako je to u klientů neromských. Nedá se tedy mluvit o nějaké speciální propracované struktuře služeb a pomoci, které by byly upraveny romským klientům přesně na míru. Naopak tomu je v rámci nestátního neziskového sektoru. V rámci snahy o řešení romské problematiky se po celém území České republiky objevilo nepřehledné množství NNO, které se specializují právě na klienty romského původu. Formalizovaly se zde organizace se službami, které jsou přesně určeny pro tento typ klientů. Pracovníci jsou lépe připraveni na práci s těmito klienty, proškoleni a mnohokrát osobně do problematiky „zapálení“, proto jsou s romskými klienty schopni pracovat na jiné úrovni a s jinou mírou zaujetí, nabízet služby, které jsou přesně vybrány pro tento typ klientů a často poskytovány v jeho přirozeném prostředí. Naproti jejich kolegům z úřadů, kteří mají možnost pouze nabízet unifikovanou pomoc a služby jak klientům z majoritní, tak i minoritní společnosti.²

Dilema můžeme spatřovat v tom, zdali by měly být poskytovány služby všem stejně, a to bez ohledu na skupiny, ke které patří (jako je tomu u formalizované sociální práce) či by se měla zařízení specializovat pouze na určitou skupinu obyvatel (jako je tomu u NNO).

2.4.3 Profesionalizace a de-profesionalizace

Snahu o profesionalizaci sociální práce můžeme vnímat jako tvorbu profesního etického systému, kontrolu, standardizovanost a vymezení okruhu kompetencí, vytváření profesního statusu a postavení k ostatním profesím, nalézání nových vztahů mezi sociálními pracovníky a klienty. De-profesionalizace naopak, má umožnit přístup k sociální práci i laikům. Sociální práci tak mohou vykonávat

² Viz článek autorů Mojžíšová, Urban, Kajanová - Existují dilemata v sociální práci o kterých se nemluví?

přátelé, rodina, dobrovolníci, kteří jsou mnohdy schopni dosáhnout mnohem lepších výsledků. Naproti tomu profesionální intervence je součástí dané doby tím, že je racionální a orientovaná na praktický výsledek a proto přináší mnoho výhod i přesto ale, je její účinnost někdy velmi nízká. (Navrátil, 2001)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Dilema můžeme spatřovat v tom, zda by s romskými klienty měli v zařízení pracovat pouze sociální pracovníci odborně vyškolení se speciální vzděláním, přípravou, kurzy a dostatečnými kompetencemi, či zda bychom v rámci této problematiky měli nechat více prostoru pro zapojení samotných Romů, „aktivistů“ či „dobrovolníků“. Tito se snaží o zlepšení situace v komunitě tím, že se přidávají do odborného týmu sociálních pracovníků a na řešení problémů klientů spolupracují. Velké výhody můžeme spatřovat v tom, že spolupracující pracovník z řad Romů má velmi často neformální vazby s klienty a je tedy schopen s nimi lépe navázat spolupráci a mnohdy dosáhnout kvalitnějších a rychlejších výsledků než tým velice kvalifikovaných sociálních pracovníků s odpovídajícími kompetencemi. Cílem není upřednostnit jednu nebo druhou skupinu pracovníků, v nejlepším případě a také v nejlepším zájmu klienta je, aby s ním spolupracoval tým, který se skládá z pracovníků jak profesionálů, tak i pracovníků z řad klientů samotných a společně pracovali na stejném zájmu.³

2.4.4 Normativnost a nenormativnost

Sociální práce je profese, která pomáhá lidem stojícím mimo většinovou společnost, přizpůsobit se této společnosti. Sociální práce tedy zaujímá normativní funkci. V 60. letech se ale objevila kritika této normativní funkce, která vycházela od marxistů. Zpochybnila pojetí sociální práce jako povinnosti. To znejistilo celé pojetí sociální práce jako profese, která pojímá sociální problémy jako vyřešitelné nesnáze konkrétních osob a mění je na boj, který je zaměřen proti majoritní společnosti. Spolu s tímto se vynořuje základní problém a to rozporuplnost mezi etnocentrismem a partnerstvím. „Etnocentrismus je přístup k jiným etnickým

³ Více článek Ondrejkoovič - Veda alebo intervencia do sociálnej skutočnosti? (Sociálna práca ako akademická disciplína a jej budúcnosť). A Zrzavá - Profesionalita a/nebo spojenectví.

skupinám založený na nereflektovaném preferování hodnot a postojů typických pro etnickou skupinu posuzujícího.“ (Matoušek, 2008, s. 64) Etnocentrismus je v tomto případě konkrétněji chápán jako přístup sociálních pracovníků ke klientům, který je ovlivněn hodnotami a normami dané skupiny či celé společnosti do které sociální pracovník přísluší. Autoři si začínají klást otázky, zdali je možné klientovi efektivně pomoci z postavení člena etablované majoritní společnosti? Partnerství naopak znamená podporu klienta bez ohledu na normy a hodnoty panující v dané společnosti. (Navrátil, 2001)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Toto dilema se projevuje při sociální práci s romskými klienty a značně ji ovlivňuje. V případě, že ke klientovi pracovnice přistupuje ze své pozice, jako člena majoritní společnosti, není většinou schopna nenormativního přístupu. Romští klienti pochází z jiné skupiny než my, členové majority a proto i jejich normy a hodnoty jsou jiné, než normy a hodnoty členů majority. V případě, že pracovnice tyto rozdíly nedokáže reflektovat a pracovat s nimi, může docházet k velkým chybám při práci s romskými klienty. Například patriarchální pojetí rodiny, či vztah romských rodin mezi sebou vně i uvnitř, přístup ke škole či pojmání nevěry mezi manžely je značně odlišné, proto by bylo zapotřebí, aby se pracovnice v rámci práce s touto skupinou nesnažila Romy „dostat do normy“, nutně a za každou cenu jim vnucovala hodnoty uznávané většinou společností a vyhnula se celkovému etnocentrickému přístupu. Pro vyřešení, nebo alespoň zmírnění tohoto dilematu považuji za nutné, aby pracovnice k těmto klientům přistupovala skrz jejich odlišnosti a snažila se na jejich situaci nahlížet z pozice klienta, a toho jaké má postavení v rodině a komunitě. Myslím, že v tomto případě není nadbytečné, aby si pracovnice předem přečetla odborné publikace či výzkumy a udělala si přehled o odlišnostech mezi těmito skupinami, aby byla v praxi schopna lepšího výsledku a reflektovaného přístupu.⁴

⁴ Viz Kappl - Od konstruktivistické teorie ke konstruktivistické praxi. A Vojtko - Dilema normality v teorii a praxi pomáhajících profesí.

2.4.5 Polyvalence a specializace

Dilema souvisí s organizací sociálních služeb. Polyvalenci si můžeme vyložit jako situaci, kdy sociální pracovník poskytuje služby klientům v nejrůznějších situacích (nespecializuje se pouze na děti a mladistvé či seniory nebo postižené, ale zašití služby pro všechny druhy klientů). Naproti tomu specializace znamená profesionální působení na určitý druh klientů s určitým sociálním problémem.

Promítnutí dilematu do romské problematiky

V případě tohoto dilematu bychom se mohli zaměřit na to, jak jsou organizovány sociální služby pro Romy. A to konkrétně na případ, kdy v jedné romské rodině spolupracuje více organizací/poskytovatelů sociálních služeb a ona tak využívá služby a pomoc od více než jen jednoho sociálního pracovníka. Pracovníci k ní docházející se snaží pomoci s řešením celkové situace. Většinou nepřicházejí, aby řešili jen jeden určitý problém. Například do rodiny s největší pravděpodobností nebude docházet pracovnice, aby řešila pouze finanční problematiku či pracovnice nabízející volnočasové aktivity a doučování pro děti bez zájmu o další problémy. Problémy klientů bychom měli vždy brát komplexně, protože jsou často provázané a jeden nejde vyřešit bez pomoci a řešení problému druhého. V případě specifických situací je vhodné zajistit konzultaci se specialistou, který je na daný jev odborníkem, jinak ale, zvláště v případě klientů romského původu, neshledávám nic špatného na polyvalenci a práci na problémech jako komplexu.

V případě, že se v rodině vyskytuje více pracovníků, kteří s rodinou spolupracují, mělo by s ohledem na zájmy všech, dojít k jakémusi propojení služeb od obou organizací a to alespoň na úrovni poskytování informací ohledně aktuálních potřeb a problémů v rodině, včetně jejich následného řešení danými pracovníky. Pracovníci z různých organizací by měli spíše spolupracovat než se navzájem snažit být pro klienta tím lepším. V tomto případě jde, podle mého názoru, hlavně o spolupráci a vymezení kompetencí daných pracovníků a to s ohledem na zájmy klienta.⁵

⁵ Viz Šotola - Vztah školy a rodiny ze sociálně vyloučené lokality – výzva pro sociální práci.

2.4.6 Sociální práce jako věda a umění

Sociální práce je často považována za jistý druh „umění“ při kterém je potřeba zvládat velké množství dovedností, které se mimo jiné vztahuje k porozumění potřebám druhých i schopnosti nabídnout pomoc tak, aby na ni člověk nadále nebyl závislý a aby byl schopný si příště pomoci sám. Sociální práce je ale často považována i za „vědu“ a to protože obsahuje spoustu teorií a vytváří nové tak, aby vysvětlily, proč vznikají sociální problémy a jak by se měly řešit. (Navrátil In Matoušek, 2001)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Někteří autoři tvrdí, že pro výkon profese sociálních pracovníků musí mít člověk určité předpoklady či snad talent. Tuto teorii bychom mohli rozvinout zvláště v případě práce s romskými klienty. Ne každý sociální pracovník cítí, že by jeho cílovou skupinou mohli být právě Romové. Proto za vědu v tomto dilematu s ohledem na romské klienty považují schopnost, vybrat si z nabízených postupů, přístupů, teorií a metodik právě takové, které budou vhodné pro práci s tímto typem klientů a v případě že nejsou vhodné, mohou vést k vytvoření zcela nových. Na druhou stranu za umění by se v tomto případě dal považovat určitý předpoklad, schopnost spolupráce s odlišným etnikem. Proto bych se výlučně nesnažila vybrat mezi jedním nebo druhým a snažila se oba pohledy spojit a nalézt to nejvhodnější.⁶

2.4.7 Pomoc a kontrola

Od dilematu normativnosti do značné míry vychází i dilema mezi pomocí a kontrolou. Je zde do značné míry protichůdné pojetí oboru, kdy jedna část sociálních pracovníků považuje za svůj cíl sociální práce pomáhat klientům, naopak druhá část sociálních pracovníků za cíl sociální práce považuje sociální kontrolu. (Navrátil, 2001) Pomoc je „akt, při kterém jednotlivec nebo skupina něco poskytují jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení svého problému.“ (Matoušek, 2008, s. 150)

⁶ Viz Macková - Specifické aspekty poskytování zdravotních služeb u dětí podle nového zákona o zdravotních službách.

Naproti tomu kontrola je „soubor formálních i neformálních postupů, kterými společnost vyvíjí na jedince tlak, aby se choval v souladu s normami. Cílem je zajištění řádu a stability.“ (Matoušek, 2008, s. 209)

„Cokoliv co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje.“ (Úlehla, 2005, s. 20) Obojí je považováno za profesionální způsob práce, obojí je potřebné a vyskytující se při rozhovoru s klientem. Úlehla (2005) uvádí, že aby se dalo mluvit o pomoci, musí být chápána jako výsledek spolupráce s klientem. Takováto spolupráce začíná objednávkou (přáním klienta), následuje nabídka (odpověď pracovníka na objednávku), posledním krokem je dojednávání (nabízení pomoci, zakázky či kontraktu). Pomoc je dohodnutý způsob práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient si ji vybral. Pokud jde o kontrolu tak je zásadní to, kdo rozhodl na základě svého posouzení, že daný člověk potřebuje zrovna toto, tzn. za cíl práce je vybráno něco jiného, než původně byla klientova objednávka. (Úlehla, 2005)

Jako odpověď na dilema mezi pomocí a kontrolou Úlehla doporučuje nestálé provádění sebereflekujícího postavení, soustředění se na pozorování co pracovník v konkrétní situaci dělá. Zda vykovává pomoc či kontrolu.

Podle Laana (1998) se sociální pracovníci musí s tímto dilematem smířit. Je potřeba, aby vykonávali jak pomoc, tak kontrolu. Do rozhodování mezi pomocí a kontrolou pracovníky směřují tlaky z vnějšku. Pokud se pracovník identifikuje s požadavky společnosti, začíná klást důraz na kontrolu (efektivitu, úspory, ekonomickou stránku). Laan ale také upozorňuje na riziko jednostranného zneužívání moci pomáhajících, kdy tito nejsou schopni klientům poskytnout pomoc a to právě z obavy, že klient nevznesl objednávku a proto by se mohlo jednat o ukázněvání (přizpůsobování klienta hodnotám a normám společnosti - kontrolu). Laan ukazuje na to, že je nutné přijmout ambivalenci sociální práce, tedy pomoc a kontrolu považovat obojí za součást sociální práce. (Laan, 1998)

Moc a pomoc podle Kopřivy (2013) můžeme rozdělit na moc institucionálně přidělenou a tu, která vznikla v rámci vztahu pomáhání. V případě institucionálně přidělené moci by měl klient počítat s tím, že se se svými problémy svěruje někomu, kdo má jistou formu moci. V případě, že pracovník navrhuje jiné řešení

než o jaké by stál klient, může to být chápáno jako nepřátelství a může dojít až ke ztrátě důvěry a přerušení kontaktu. Pomáhající je ale povinen určité pravomoci vykonávat. Pracovník by v sobě měl mít zastoupeny obě složky - autoritu i pomoc. Měl by je umět oddělit a nepropojovat je. Klienty by měl vždy upozornit na to, že mají určité povinnosti a určité věci nemůže nechat bez povšimnutí, je pak jen čistě na klientovi, s jakými problémy se na něj obrátí. Naopak moc vzniklá v rámci vztahu pomáhání se projevuje hlavně v okamžiku, kdy se jedná o projevení odborných znalostí a zkušeností ze strany pracovníka. Konkrétně v případě, kdy je potřeba se odkazovat na právní předpisy, navrhnout další postupy, případně hledat návazné služby. (Kopřiva, 2013)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Romové jsou často považováni za nespolehlivé a to nejen z důvodu, že mohou být negramotní, nerozumí úplně dobře česky či dokonce v některých případech nemusí ani umět hodiny a nedostaví se tak na schůzku včas, ale může to být způsobeno také tím, že nemají denní režim, protože často nenavštěvují pravidelně zaměstnání. Z tohoto důvodu může mít většina pracovníků tendenci k nim přistupovat z pozice vykonávající kontrolu. V mnoha případech mají tito klienti snahu řešit až akutní problémy a na dlouhodobé spolupráci se nechtějí podílet. V tomto případě se pro pracovníce může zdát jako jediné východisko, jak s klientem dosáhnout alespoň nějakých výsledků to, že nad nimi budou stát jako dozor. Často je v takových situacích vhodnější rozhodovat se mezi tím zda situaci nechat být (nechat tedy plně na klientovi, o pomoc nepožádal, čili nemá zakázku a sám pracovník nevidí důvod proč provádět kontrolu), anebo nabízet pomoc stále (snažit se zakázku s klientem hledat).⁷

Dilema souvisí s dilematy jednostrannost a symetrie, monolog a dialog.

⁷ Janebová - Komparace postmodernistické perspektivy v sociální práci a „principu uvážlivé pomoci“ van der Laana s ohledem na proces „posouzení“ životní situace klientky/klienta. A Ševčíková - Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci.

2.4.8 Zasáhnout a nezasáhnout

„Sociální pracovníci nejsou v jednoznačné situaci ani v otázce načasování jejich případné intervence. Často si nemohou být jistí, jestli nereagují pouze na „falešný poplach“ a nezasahují v situaci, kdy jejich zásah není třeba a napáchá více škody než užitku. Na druhou stranu se snaží vyhnout situaci, kdy by jejich zásah přišel pro klienta příliš pozdě, nezasáhnutí z nedbalosti.“ (Kříčková, 2011, s. 27) Pracovník by tedy měl uvážlivě zvážit každý jeden jediný případ, aby nedošlo ani k jedné z chyb a k tomu mu poslouží sada tří kritérií. První kritérium komplexnosti, kde se nacházejí tři světy - objektivní svět (kde pracovník zkoumá, jestli klient ví, jaká jsou fakta situace), normativní svět (jestli klient dokáže posoudit, jaká by situace měla být za normálních okolností), subjektivní svět (neboli důvěra klienta v pracovníka). Druhé kritérium dialogu, zkoumají se tři kompetence - instrumentální kompetence (schopnost popsat fakta), sociální kompetence (popsat problém z hlediska normativity), expresivní kompetence (schopnost pracovníka a klienta spolupracovat). Třetí kritérium metodické, pracovník si klade otázku, jestli vyčerpal možnost využití všech metod sociální práce při řešení daného případu s klientem. Pokud na základě těchto kritérií pracovník shledá, že je klient kompetentní, musí respektovat klientovo rozhodnutí (neboli právo na sebeurčení), to znamená zasahovat nebo naopak nezasahovat podle toho, jak si klient přeje. (Laan, 1998) I tak se pracovníci často dostávají do situací, kdy si musí vybrat mezi výše zmíněným „falešným poplachem“ a „nezasáhnutím z nedbalosti“. Avšak profesionální pracovník pracuje s nejistotou volby a s rozhodnutími ať už špatnými, či dobrými. Důležité je umět správně posoudit klientovu situaci podle kritérií - zvážit jeho kompetentnost a být připraven každý zásah legitimovat. Zdůvodnit své jednání, varianty, mezi kterými se pracovník rozhodoval, a situaci ve které se pracovník rozhodoval a to buď předem či následně po vyřešení klientovy situace. (Laan, 1998)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Velmi často si pod tímto dilematem můžeme představit jednání o péči o dítě v rodině. V tomto případě se velice projevují normy a hodnoty společnosti proti normám a hodnotám romské menšiny a proto se pracovnice velice často a velice

těžko rozhodují, kdy se jedná o jiný způsob péče o dítě, který vychází z jiné kultury a kdy se jedná o samotné zanedbávání a je nutné zasáhnout. V případě, že se pracovnice snaží s rodinou pracovat na zlepšení situace dítěte v rodině a rodina nespolupracuje tak, jak by měla, bylo by teoreticky možné, po konzultaci s ostatními odborníky, a vysvětlení s rodinou, zasáhnout i přes nesouhlas samotné rodiny, to se však nejspíše stává jen ve velice krajních případech. Většinou se pracovníci snaží situaci rodině přibližovat, snažit se jí zkompetentnit a poskytnout ji potřebnou pomoc, aby danou situaci zvládala vlastními silami. Je však nutný reflektivní přístup a zvažování všech variant.⁸

2.4.9 Materiální a nemateriální pomoc

Laan (1998) vymezuje materiální pomoc jako dávkovou (hospodářskou) a nemateriální jako poradenskou (výchovnou). Dilema spočívá v tom, zda má pracovník upřednostnit příjmy - dát klientovi peníze (dávky), nebo zda ho má směřovat k metodickému vyučování jak s penězi hospodařit. S tím se váže druhé dilema a to jestli by se měla materiální pomoc poskytovat odděleně od nemateriální či pospolu. Spolu s tímto se objevují dvě chyby, kterých se pracovníci dopouštějí a to psychologizace a ekonomizace. Psychologizace je přílišné zaměření na nemateriální pomoc. Ekonomizace je naopak přílišné zaměření na materiální pomoc. Pokud má klient velmi nízké příjmy, kdy téměř nemůže zvládat svoje existenční podmínky, tak se doporučuje začít s materiální pomocí a poté navázat pomocí nemateriální. Jestliže má klient příjmy dostačující, je nutné naučit ho s nimi nejdříve hospodařit, proto se začne nemateriální pomocí, ke které se přidá v případě potřeby pomoc materiální. (Laan, 1998)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Velice silně se toto dilema projevuje v zařízeních, nebo na úřadech, které poskytují jak materiální tak nemateriální pomoc. Často se může stát, že si klienti přijdou pouze pro potraviny nebo oblečení a při konzultaci, která je součástí, ale nejsou aktivní či se jí vůbec nechtějí účastnit. Pracovnice se tak často ptají samy sebe jak s tímto problémem pracovat. Mnohdy se jako řešení zdá nastavení hranic

⁸ Viz Janebová - Sebevýzkum jako cesta k dekonstrukci příběhu rozhodování sociální pracovnice.

a podmínek, při kterých je možné čerpat pomoc materiální, aby byli klienti předem obeznámeni a nesnažili se zařízení využít jen po této stránce.

Osobně si myslím, že toto dilema je velice problematické a to hlavně proto, že Romové danou situaci vnímají značně odlišně od reality. Proto se mnohdy na pracovnice zlobí, pokud jim nechtějí poskytnou to, na co mají podle nich nárok, nejsou ale už schopni pochopit, že jejich nárok je vázán určitou povinností. Je potřeba si v tomto zjednat pořádek, vyjasnit si situaci, být neústupní a dodržovat pokyny na pracovišti, jelikož pokud se pracovnice jednou podvolí a udělá výjimku, může si být jistá, že to nebude naposledy, kdy o to bude žádána. Takové neposkytnutí toho, na co mají klienti nárok, může vyústit až v napadání jak fyzické, tak slovní, to už ale nemluvíme pouze o romských klientech, ale o klientech jako celku. Je zde tedy nutné brát na zřetel obezřetnost.⁹

2.4.10 Komplexní a zjednodušené cíle

Dilema je způsobeno tím, že sociální práce má nejasné cíle, což je způsobeno morálním zdůvodňováním a hodnocením poskytovaných služeb a všeobecnými cíli sociální práce, které nejsou konkrétní právě proto, aby mohly obsáhnout co nejširší sociální skupinu klientů. V důsledku širokých a všeobecných cílů se často projevují nejasnosti ohledně metodik a aplikačních předpisů k jednotlivým cílům. Potíž nastává, pokud jsou různá očekávání zainteresovaných subjektů - tedy cíl klienta je jiný, než cíl jaký by si pro něj představovala veřejnost nebo je cíl klienta jiný než je cíl organizace. Pracovníkům v této situaci nezbývá nic jiného, než si cíle konkretizovat a vybrat ty, které lze vzájemně sloučit. Vytvářejí si tak vlastní pojetí cílů, které pokud je hromadné, můžeme ho nazývat ideologií organizace. (Musil, 2004)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Zvláště při práci s romskými klienty je vhodné stanovovat si menší, dílčí cíle – krůčky, které klienta povedou a zároveň ho budou motivovat k dosažení cíle dlouhodobého. Cíle by si neměly konkurovat, protože tím by došlo k nesouladu.

⁹ Viz Květenská - Moc a pomoc v pomáhajících profesích. A Kasanová - Sociálne zabezpečenie extrémne chudobných.

S touto cílovou skupinou může být velice těžké stanovovat si dlouhodobé cíle, protože jsou většinou orientováni na konkrétní okamžik (což vyplývá z mnoha důvodů, například z historie), mnohdy nejsou schopni vidět provázanost mezi krátkodobým a dlouhodobým cílem a ztrácí motivaci, protože se jim splnění cíle zdá v nedohlednu. V rámci efektivní práce s touto skupinou většina pracovníků doporučuje volit spíše cíle zjednodušené (krátkodobé), které jsou pro tuto skupinu odpovídající, což se týče schopnosti plně se soustředit na změnu a dosažení cíle a věnovat pozornost konkrétnímu jednomu zájmu. Po splnění krátkodobého cíle je vhodné přejít na další a tak si dlouhodobý rozdělit jak v jednotlivé kroky, tak i v čase, což pro romské klienty nemusí být až tak nepředstavitelné a splnění jednotlivých kroků je může o to více motivovat.¹⁰

2.4.11 Množství klientů a kvalita služeb

K dilematu dochází, pokud se na organizaci obrátí více klientů než kolik má organizace kapacitu zvládnout. Můžeme tedy jinými slovy mluvit o dilematu mezi kvalitou a kvantitou poskytovaných služeb. S vyšším počtem klientů se snižuje čas, energie a pozornost, kterou je schopný pracovník jednotlivému klientovi věnovat. Tím dochází ke snížení kvality služeb, které je schopen klientovi poskytnout. Pracovník tak stojí před rozhodnutím, zda poskytovat alespoň částečnou službu všem klientům, anebo se zaměřit na menší počet klientů, ale poskytovat jim službu stoprocentní. (Musil, 2004)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Toto dilema bychom si mohli představit jako snahu pracovnice, při práci s romskými klienty, dodržet stanovenou dobu, kterou na klienta má vyhrazenou, což často nebývá možné z důvodu velkého množství klientů. Proto i přesto, že by danému klientovi prodloužení konzultace pomohlo, není mu to poskytnuto, nejsou tedy vyřešeny všechny problémy, které by bylo potřeba vyřešit, což se pochopitelně projevuje na kvalitě situace klienta a poskytované pomoci. Klient

¹⁰ Lehoczka - Premeny rómského etnika - Rómovia medzi tradíciami a súčasnosťou – Rómovia ako ich poznáme i nepoznáme.

tedy musí se svými problémy počkat do příští konzultace, protože na řadě je další čekající klient.

V případě romských rodin je toto velice komplikované, protože vydá-li se pracovnice do romské lokality a setká-li se s rodinou, většinou se na pracovníci začínají s problémy obracet všichni, kteří jsou právě zúčastnění. Pracovnice se pak velice složitě v situaci orientuje a formuluje si zakázky od všech zúčastněných. Mnohdy tak stráví třeba přes polovinu času jen tím, že je potřeba ujasnit si co kdo potřebuje. V důsledku toho, se nestihnou věnovat žádnému z případů dostatečně, a protože čas uplynul, musí se pracovnice s rodinou rozloučit s příslibem, že příště naváží tam, kde přestali. Mnohdy se ale na další schůzce projeví zase jiné problémy či někteří členové rodiny chybí nebo naopak přebývají a tak se na problému buď pracovat nedá, anebo se naopak objevují zase jiné.¹¹

2.4.12 Neutralita a favoritismus

Dilema pojednává o přístupu sociálního pracovníka, který má potřebu klienty rozlišovat na „oblíbené“ a „ty ostatní“. K takovému rozlišování může dojít z důvodu individuálního přístupu, který se snaží pracovník prosazovat, potřebě pomoci bližnímu za každou cenu, nebo snahy o uspokojení z dosaženého výsledku - tedy pracovník si ke spolupráci vybere klienta u kterého je větší pravděpodobnost, že snáze a rychleji dojde k dohodnutému cíli nebo klienta, který je mu osobně sympatičtější či mají jisté znaky společné. Pracovník na základně individuálního přístupu musí rozlišovat mezi klienty s ohledem na jejich jednotlivé potřeby, tím se může stát, že by s určitým typem klientů mohl sympatizovat a s určitým typem ne. Dojde tedy k tomu, že bude určité klienty upřednostňovat, nebude tedy zaujímat neutrální a stejný postoj ke všem svým klientům. Na nerovný postoj sociálních pracovníků ke klientům mohou mít také vliv předsudky a stereotypy. (Musil, 2004)

Předsudek je „... emocionálně silně zbarvený úsudek o druhých osobách, skupinách nebo některých záležitostech, který je možno jen obtížně změnit na

¹¹ Holasová - Manažerismus v sociální práci.

základě nových zkušeností a informací. Jde o druh stereotypu.“ (Jandourek, 2007, s. 198) Stereotyp chápeme jako „předsudečné zobecněné přesvědčení určující očekávání. Pro sociální práci jsou významné stereotypy většinové společnosti týkající se menšin a stereotypy profesionálů týkající se klientů sociálních služeb...“ (Matoušek, 2008, s. 227)

K tomuto dilematu se silně vážou paradoxy profesionálního pomáhaní tak, jak je pojímá Kopřiva (2013) a to hlavně paradox první. Ostatní paradoxy považují také za důležité proto i je zde ve zkratce popíši.

Prvním paradoxem je pochopení pro každého, který popisuje povinnost sociálního pracovníka každého klienta pochopit, přijímat, zajímat se o něho, vcítit se do něho a být schopný u něho vidět i ty dobré stránky. Pracovníci pomáhajících profesí často upřednostňují klienty, kteří pomoc potřebují méně (mladí, krásní, bohatí) a s menším nadšením pracují s klienty více problémovými (staří, chudí, postižení). Jak uvádí sám autor, jediným efektivním řešením této situace je neustálá sebereflexe a vyhnutí se upřednostňování určitého typu klientů. Druhý paradox nese název láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu. Každý má větší či menší míru potřeby být v povolání úspěšný. Tento úspěch se může mylně považovat za znak, že se práce s klientem daří a blíží ke konci, či že je pracovník velmi dobrým zaměstnancem a svou práci vykonává správně. Přijetí, úspěch a dobrý vztah potřebuje pro uspokojení emočních potřeb každý pracovník. Pokud však potřeba být potřebný pro druhé přeroste, vzdává se pracovník uspokojování svých potřeb s vidinou toho, že se vyhne pocitu samoty a zbytečnosti. K zachování si profesionality je důležité nepotřebovat pro svou práci kladnou odezvu ze strany klientů. Třetí paradox je láska k bližnímu jako zboží. Každá profese se stává zdrojem společenského i hmotného úspěchu pracovníků. V případě sociální práce by se dalo hovořit o tom, že profesí je uskutečňování lásky k bližním. Pokud v této profesi převáží vidina hmotného uspokojení, stává se motiv odměny silnější než profesionální pomáhaní a začíná jít z části o podnikání. Za řešení by se dalo považovat nabídnout takový výdělek, aby pracovníka neznepokojovala jeho výše. (Kopřiva, 2013)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Dilema mezi rozlišováním a upřednostňováním jednoho z klientů, skupinu klientů či rozlišování na základě etnické příslušnosti proti snaze o zachování rovného přístupu ke všem klientům. Znakem pomáhající profese je lidský vztah a proto jak už bylo výše zmíněno, je velice složité přistupovat ke všem klientům stejně. V rámci romské problematiky se nerovný přístup může projevit až v diskriminující chování eventuálně v rasovou nesnášenlivost. Předpokládám ale, že s tím pracovníci poskytující služby romským klientům problém nemají a proto se zaměřím spíše na upřednostňování klienta mezi ostatními klienty.

Ať už se jedná o romského klienta či klienta jiného původu, je velice důležité, aby k němu pracovnice přistupovala profesionálně, to znamená, snažila se o rovný přístup k němu jako k ostatním klientům a v případě, že má výhrady k rovnému přístupu (odvíjející se od jakýchkoliv faktů) nemělo by docházet k extrémně jednostrannému přístupu (a to jak na stranu pozitivní - tedy preference klienta a upřednostňování řešení jeho situace, tak na stranu negativní - tedy nezáměr či zanedbávání klienta ze strany pracovnice). Pokud se pracovnice ve svém jednání setká s jedním z těchto vyhraněných přístupů ke klientovi, měla by požádat o převedení klienta k jiné pracovnici.¹²

2.4.13 Jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem

Dilema mezi tím, zda nechat rozhodovat klienta jaký cíl si zvolí a jakou cestu k cíli si zvolí, či zda-li by ho měl pracovník navádět a usměrňovat podle toho co sám považuje za správnou a nejlepší cestu k onomu cíli, či dokonce za samotný cíl. S tímto dilematem souvisí i uplatňování moci ze strany sociálního pracovníka. (Musil, 2004) Může dojít k legitimnímu či nelegitimnímu užití moci ze strany pracovníka. Důležitá je legitimace (zdůvodnění postupu), která může být smluvní - na předchozí domluvě s klientem, nebo následná. (Laan, 1998) V tomto dilematu se odráží, to jak sociální pracovník vnímá klienty. Pokud je vnímá jako subjekty, které si za své problémy mohou samy či naopak jako oběti nespravedlivého okolí, nejspíše se mu nepodaří dojít ke kladné interakci mezi klientem a jeho sociálním

¹² Viz Vlachovičová - Mihaľová, Csámpai - Rizikové dôsledky súčasných koncepcií a prístupov k riešeniu rómskej problematiky.

okolím, protože se soustřeďují buď na umravňování, nebo ochranu klienta. Jak s tímto dilematem pracovat? „Pracovníci se potřebují nějakým způsobem vyrovnat s tzv. „dilematem dvojí vazby“, kdy se cítí vázáni jakožto zaměstnanci organizace společnosti, která jim dala práci a pověření vykonávat některé speciální činnosti. Na druhou stranu se cítí svázáni s lidmi, kteří se dostali do potíží a potřebují pomoci... Užívají tedy přirozené autority ve prospěch klienta, ale v některých případech také autority přidělené, aby klienta trochu popostrčili tam, kam očekává společnost, že se klient po intervenci posune.“ (Kříčková, 2011, s. 25)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Toto dilema souvisí s dilematy pomoc a kontrola, monolog a dialog, proto bych zde na ně ráda odkázala.

V případě práce s romskými klienty se mnohdy setkáváme s nejednoznačnými zakázkami a proto i přesto, že klient pracovníka s určitým problémem vyhledá, nemusí být zakázka v plné míře stanovena jen tak, jak si jí klient zvolil, ale naopak se často stává, že pokud pracovník už s danou rodinou začne pracovat, věnuje se i jiným problémům, na které upozorňuje a které má snahu řešit i přesto, že s nimi klient prvotně za pracovníkem nepřišel či je dokonce sám za problém nepovažoval. V tomto případě tedy pracovník působí na klienta jednostranně. V prvním případě se jednalo o symetrii ve vztahu mezi pracovníkem a klientem, která je i v rámci práce s romskými klienty velmi důležitá a hraje velkou roli. Pokud pracovník s klientem jedná na úrovni symetrického vztahu, což se odráží v motivaci a míře spolupráce ze strany klienta.¹³

2.4.14 Procedurální a situační přístup

Procedurální přístup je přístup, kdy pracovníci aplikují na rozličné problémy klientů předem připravené postupy řešení. Situační přístup naopak zohledňuje každou jedinečnou situaci individuálního klienta a hledá proto přístup, který by

¹³ Selická - Pomoc, podpora sociálního pracovníka při znovuoobnovení etických hodnot v rómské rodině. A Musil - Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie.

zohledňoval všechny okolnosti daného klienta. Řešením je soustředit se na zájem pracovníka, zájem klienta a legislativní nařízení. (Musil, 2004)

V sociální práci můžeme nalézt tři přístupy sociálních pracovníků, jedná se o typ profesionální, administrativní a filantropický. Tyto „mohou představovat tři myšlenkové orientační body, o něž se s různou intenzitou a různými způsoby opírají představy různých jedinců a skupin. Ti z nich vybírají dílčí myšlenky, propojují je a tímto způsobem vytvářejí různé kombinace.“ (Musil In Sociální práce, 2008, s. 64) Přístupy jsou úzce spjaty s tímto dilematem. Předpokládá se, že administrativní pracovník bude postupovat procedurálně (bude používat předem připravená řešení), profesionální pracovník bude mít snahu zhodnotit celkovou situaci klienta - bude tedy uplatňovat situační přístup a filantropický pracovník bude jednat výhradně podle toho, co potřebuje klient. (Kašparová, 2012)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

U klientů romského původu se setkáváme nejčastěji s řešením naléhavých a komplikovaných problémů, proto by se dalo předpokládat, že by pracovníce pracující s touto skupinou klientů měly být spíše schopné a častěji uplatňovat situační přístup. Tento přístup je častěji preferovaný ze strany pracovníků neziskové sféry oproti veřejnému sektoru, kde jsou přísně daná pravidla a postupy, kde se pracovníce často nemohou odklonit od předem připraveného - procedurálního přístupu, což mnohdy pro tyto klienty nemusí být zcela vhodné.¹⁴

2.4.15 Dilema mezi monologem a dialogem

Pokud pracovník s klientem jedná z pozice nadřazenosti, vede s klientem monolog, naopak pokud pracovník jedná s klientem rovnocenně, vede s klientem dialog. Tedy, je schopný klienta považovat za experta na jeho situaci, zahrnuje ho do jednání a považuje ho za objekt zájmu. Monolog vždy nemusí být asymetrický, protože i díky němu může dojít mezi klientem a pracovníkem k porozumění, naopak dialog nemusí být vždy symetrický, protože může být nástrojem skrytého

¹⁴ Viz Stachoň - Může to být správně v teorii, ale nehodí sa to pre prax.

ovládání, v případě pokud klient nemá plně otevřený prostor pro vlastní vyjádření. (Laan, 1998)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Toto dilema souvisí s dilematy pomoc a kontrola, jednostrannost a symetrie, proto bych na ně zde ráda odkázala.

Při práci s romskými klienty je zvláště nutné pracovat pomocí dialogu. Pokud pracovník s těmito klienty nejedná rovnocenně, většinou dojde k zablokování ze strany klientů a k přerušení spolupráce. Při dialogu je nutné věnovat pozornost celkové úrovni kompetencí klienta a jeho pojmání dané situace. Zvláště v případě práce s romskými klienty je prospěšnější se vyhnout celkovému direktivnímu přístupu, je potřeba klienty zahrnovat plně do spolupráce a tím je více zplnomocňovat. Monolog svádí jednat tak, jak považuje za vhodné pracovník, a ne tak, jak si přeje sám klient. Dochází tak k jednostrannosti. Problém není pojmán jako problém ze strany klienta a tím dochází také ke kontrole ze strany pracovníka, protože klient nemá zakázku.¹⁵

2.4.16 Oznamovací, informační povinnost a mlčenlivost, důvěrnost informací

Oznamovací povinnost je potřeba vnímat tak, jak je uvedena v Trestním zákoníku č. 40/2009 Sb. v platném znění. Informační povinnost vychází ze Zákona o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění. Trestní zákoník skrze dva klíčové paragrafy vymezuje situace, kdy se samo neoznámení trestného činu stává trestným činem. Jde o § 367 „nepřekážení trestného činu“, který se vztahuje na trestné činy zrovna páchané nebo připravované. Pro sociální pracovníce jsou důležité hlavně paragrafy jako vražda (§ 140), zabití (§ 141), těžké ublížení na zdraví (§ 145), nedovolené přerušování těhotenství bez souhlasu těhotné ženy (§ 159), loupež (§ 173), znásilnění (§ 185), pohlavní zneužití (§ 187), týrání svěřené osoby (§ 198), krádež (§ 205 odst. 5), podvod (§ 209 odst. 5), pojistný podvod (§ 210 odst. 6). Škoda však musí být klasifikována jako „škoda velkého rozsahu“, musí dosahovat

¹⁵ Selická - Pomoc, podpora sociálního pracovníka při znovuoživení etických hodnot v romské rodině. A Kappl - Možnosti uplatňování Laanovy etiky diskursu v praxi příznivců radikálně konstruktivistických přístupů.

nejméně 5 milionů Kč, a nedovolená výroba a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy (§ 283). „Překazit trestný čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu...“ (Trestní zákoník, 2009, § 367, odstavec 3)

Druhým paragrafem je § 368 „neoznámení trestného činu“, kdy jde o čin, který se už stal. V oblasti sociální práce jsou důležité - vražda (§ 140), těžké ublížení na zdraví (§ 145) a týrání svěřené osoby (§ 198). Kdo „takový trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu ... bude potrestán odnětím svobody až na tři léta.“ (Trestní zákoník, 2009, § 368, odstavec 1) V tomto případě trestnost zaniká, pokud dotyčný nemohl „aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.“ (Trestní zákoník, 2009, § 368, odstavec 2) Tuto oznamovací povinnost nemá advokát v souvislosti s výkonem advokacie a duchovní registrované církve a náboženské společnosti v souvislosti se zpovědním tajemstvím.

Ze Zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění vyplývá „povinnost sdělování informací.“ „Orgány sociálně-právní ochrany, komise a poradní sbory jsou povinny sdělovat si navzájem údaje z evidence a spisové dokumentace, které vedou, a to v rozsahu nezbytném pro potřeby těchto orgánů.“ (Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, 1999, § 51, odstavec 1). Jedná se o povinnost osob i organizací „sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.“ (Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, 1999, § 53, odstavec 1).

Naproti tomu mlčenlivost a důvěrnost informací jsou velice důležité pro oblast sociální práce, které jsou vymezeny Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění. „Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby

uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.“ (Zákon o sociálních službách, 2006, § 100, odstavec 1)

„Zaměstnanci v orgánech sociálně-právní ochrany ... jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně nestanoví jinak. Zaměstnanci v orgánech sociálně-právní ochrany ... jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán sociálně-právní ochrany na skutečnosti uvedené v § 7 - (upozorní na závadné chování dětí jejich rodiče; upozorní na porušení rodičovských práv a odpovědnosti) a jsou povinni zachovávat mlčenlivost o místu pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem, a jsou rovněž povinni zachovávat mlčenlivost o údajích o osobách, jímž bylo dítě svěřeno do péče před osvojením, jakož i o místě pobytu takového dítěte. Zaměstnanci uvedení ve větě první jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle věty první a druhé i po skončení pracovněprávního vztahu.“ (Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, 1999, § 57, odstavec 1). „Každý zdravotnický pracovník je povinen zejména...zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dověděl v souvislosti s výkonem svého povolání, s výjimkou případů, kdy skutečnost sděluje se souhlasem ošetřované osoby nebo kdy byl této povinnosti zproštěn nadřízeným orgánem v důležitém státním zájmu; povinnost oznamovat určité skutečnosti, uložená zdravotnickým pracovníkům zvláštními předpisy, není tím dotčena.“ (Zákon o péči o zdraví lidu, 1966, § 55, odstavec 1) „Na druhou stranu se povinnosti mlčenlivosti nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj. (Janebová In Etika sociální práce, 2010, s. 43)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

V rámci tohoto dilematu se nejčastěji vyskytují rozpory pracovníků ohledně zákonných a nezákonných aktivit svých klientů. Často se stává, že i přesto že pracovníce ví, že daný čin hlásit nemusí, potýkají se s možností ohlásit a předejít zhoršení situace či právě naopak. Při práci s touto skupinou klientů se často pracovníce setkávají s povolenými hranicemi mezi oběma stranami. Romové si často k pracovnícím

vytvářejí určitý vztah po delší dobu, zprvu jim mnohdy nevěří a jen čekají až je pracovníci „podrazí“. Může tedy i delší dobu trvat než s pracovníci opravdu začnou spolupracovat na problému. V rámci vybudované důvěry a vztahu mezi klientem a pracovníkem se v tomto případě může stát, že se klienti začnou svěřovat s věcmi, které by pracovník neměl nechat bez povšimnutí. Je nutné klienty neustále upozorňovat, že se nejedná o nic osobního (např. že by pracovníka některé jeho problémy neměly zajímat), ale že jde o povinnosti (oznamovací či mlčenlivost), kterými je pracovník vázán a proto musí určité skutečnosti postoupit dále. Klient by na to měl být vždy upozorněn a mělo by se pracovat na pochopení situace s ohledem na legislativní normy i vztah a důvěru mezi spolupracujícími stranami. Často se stává, že v případě oznamovací povinnosti a mlčenlivosti jsou pracovníci nejednotní v tom, jak v situaci postupovat a to právě s ohledem na výše zmíněnou důvěru a dlouhodobé navazování vztahu s romskými klienty.¹⁶

2.4.17 Zakázka uživatele a zakázka veřejné instituce

„Dilema vychází z postavení sociálního pracovníka, který má být prostředníkem mezi klientem a veřejnou institucí. Zájmy a cíle klienta však mohou být v rozporu.“ (Nedělníková, 2008, s. 380)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

V případě tohoto dilematu si můžeme představit například snahu organizace podporovat klienty v tom, aby si našli zaměstnání či splatili své dluhy nebo si další půjčky neuzavírali. Pracovníci, kteří v organizaci pracují, považují takové cíle za správné, protože jako členové majoritní společnosti a zástupci veřejného zájmu jsou si vědomi, že jedině tak může dojít k opravdovému zlepšení situace a zplnomocnění klienta. Naproti tomu cíle samotného klienta, který nemá snahu pracovat na nalezení zaměstnání, nechce splatit své dluhy a jediným možným příjmem pro něj jsou další a další půjčky, které si dále sjednává, jsou považovány jím samotným za správné, nehledě na to, co považuje za správné pracovník či

¹⁶ Viz Janebová - Sebevýzkum jako cesta k dekonstrukci příběhu rozhodování sociální pracovníce.

samotná společnost. Právě v této situaci se projevuje rozpor mezi zakázkou klienta a zakázkou organizace.¹⁷

2.4.18 Zájem uživatele a veřejný zájem

„Dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejména při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou.“ (Nedělníková, 2008, s. 381)

Promítnutí dilematu do romské problematiky

Za příklad tohoto dilematu můžeme považovat situaci, kdy se klient pracovníci zmíní, že pracuje „načerno“. Veřejným zájmem přece je, aby všichni jednali v souladu se zákonem, a práce „načerno“ je protispolečenská. Proto by pracovníce takové jednání klientovi měla rozmluvit. Na druhou stranu se ale často stává, že když už má romský klient opravdu zájem na tom pracovat, tak se často setkává s odmítáním ze strany zaměstnavatelů a proto mu mnohdy ani nezbude jiná možnost než si tento druh práce vybrat či naopak nepracovat vůbec.¹⁸

2.5 Možnost jak pracovat s dilematy

Cílem této podkapitoly není úplné vymezení možností, jak pracovat s dilematy, ale pouze krátce vymežit, jednu z možností. Na pomoc si vezmeme etické zásady práce s klienty podle Novosada (2000)

1. Kritičnost k oboru i k vlastní osobě, schopnost sebereflexe - pracovník by měl pracovat v rámci svých možností a dbát na bezpečí klienta, které by se měl snažit neohrožovat.
2. Obětavost pod kontrolou - pracovník by neměl potlačovat svoje potřeby a věnovat se pouze klientovi na úkor sebe.
3. Odborný zájem versus osobní zájem klienta - se mohou dostat do konfliktu, pracovník by neměl upřednostňovat své zájmy nad zájmy a potřeby klienta.

¹⁷ Viz Šveřepa - Prosazování a obhajoba práv klientek sociální práce. Příběh, který není.

¹⁸ Šveřepa - Prosazování a obhajoba práv klientek sociální práce. Příběh, který není.

4. Zabezpečení citových potřeb profesionála a ochrana klienta - pracovník by měl být schopen rozpoznat svoje motivy pro výběr profese i při jednotlivých rozhodnutích a dále pocity a city, které má směrem ke klientovi.
5. Kolegialita a otevřenost - spolupráce, kolegiální vztahy, prostor pro sdělení obav a nesouhlasu.
6. Respekt k důvěrnosti informací a údajů - respektování mlčenlivosti a přání klienta.

Všechny tyto body se prolínají a spolupůsobí s osobností každého pracovníka, s jeho osobností, zkušenostmi, hodnotovým žebříčkem, rodinným zázemím a celkovou historií. Je potřeba vzít na vědomí, že „jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový mívá i ke klientům. Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům.“ (Úlehla, 2005, s. 113)

„Sociální pracovník by se měl snažit svoji odpovědnost i způsoby řešení problémů na různých úrovních udržovat v rovnováze.“ (Nečasová, 2001, s. 7) Při práci s dilematy je potřeba neustále zkoumání jak si v které situaci stojím, jaké jsou mé možnosti a hranice, kam je mohu posunout a v čem se mohu zlepšovat. Nutně se musíme ohlížet na kompetence a jejich rozsah ať už ze strany klienta, tak i samotného pracovníka. Je dobré brát neustále v potaz přání klienta a možnosti pracovníka a prostředky organizace, jedině tak je možné se v rámci dilemat rozhodovat s ohledem na konkrétní situaci a zájem zainteresovaných subjektů. Jak sám podotýká ve své knize Musil (2006), některé dilematické situace jsou neslučitelné a rozhodování mezi nimi bývá velice obtížné.

3 Praktická část

Hlavním cílem práce je zjistit jaká jsou nejčastější dilemata v sociální práci s romskými klienty a jak je pracovníci řeší. Proto jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou metodu. Oslovila jsem 10 pracovníků a s nimi udělala rozhovor. Jednalo se o 5 pracovníků státní správy a 5 pracovníků nestátních neziskových organizací. Otázky směřovaly hlavně na identifikaci nejčastějších dilemat a způsob jakým se pracovníci s dilematy vypořádávají.

Hlavní cíl výzkumu a výzkumné otázky

V rámci hlavního výzkumného cíle, kterým je zjistit, jaká jsou nejčastější dilemata v sociální práci s romskými klienty a jak je pracovníci řeší, jsem si stanovila následující výzkumné otázky.

VO1 - S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají?

VO2 - Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější?

VO3 - Jak pracovníci dilemata řeší?

Zvolená výzkumná strategie

Pro zjištění cíle výzkumu jsem usoudila, že bude nejvhodnější použít kvalitativní metodu sběru dat. Jak uvádí sám Gavora „Cílem kvalitativního výzkumu je totiž porozumět lidem a událostem v jejich životě. Kvalitativní výzkumníci se soustřeďují spíše na subjektivní svět osob, na ten, který existuje v jejich mysli. Proto je nejlepším nástrojem zkoumání vlastní úsudek a zkušenosti výzkumníka.“ (Gavora, 2000, s. 148) Zvolila jsem si polostrukturovaný rozhovor. Což znamená, že si „vytváříme určité schéma, které je pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Obvykle je možné zaměřovat pořadí ... abychom tím maximalizovali výtěžnosti interview.“ (Miovský, 2006, s. 159) Při polostrukturovaném rozhovoru je důležité nechat si objasnit a vysvětlit odpovědi účastníka. „Znamená to, že si necháváme například vysvětlit, jak danou věc myslí. Ověříme si, že jsme ji správně pochopili a interpretovali, klademe různé doplňující otázky a téma rozpracováváme do

hloubky, do jaké je to užitečné vzhledem k cílům a definovaným výzkumným otázkám.“ (Miovský, 2006, s. 160)

Transformační tabulka

V rámci hlavního výzkumného cíle, kterým je zjistit, jaká jsou nejčastější dilemata v sociální práci s romskými klienty a jak je pracovníci řeší, jsem si stanovila následující výzkumné otázky.

Tabulka 1 Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek

VO	TO
VO1 - S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají?	TO1 - S jakými dilematy se při své práci s romskými klienty setkáváte?
VO2 - Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější?	TO2 - S jakými dilematy se při práci s romskými klienty setkáváte nejčastěji?
VO3 - Jak pracovníci dilemata řeší?	TO3 - Jak dilemata řešíte?

Volba výzkumného souboru

Výběr informantů byl záměrný. Pro zjištění výzkumného cíle jsem o rozhovor požádala 10 sociálních pracovníků. 5 pracovníků z NNO a 5 ze státní správy. Rozhovor jsem provedla se třemi sociálními pracovníky a sedmi sociálními

pracovnicemi. V jednom případě si pracovnice vzala na pomoc další pracovníci, v záznamu rozhovoru i ve výzkumu však jejich výpovědi budou uváděny jako by byl rozhovor veden pouze s jedním člověkem.

Tabulka 2 Přehled informantů

Informant	NNO/SS	Sídlo NNO/SS
Informantka A	NNO	Hradec Králové
Informant B	SS	Pardubice
Informantka C	SS	Pardubice
Informant D	NNO	Hradec Králové
Informantka E	SS	Hradec Králové
Informant F	SS	Hradec Králové
Informantka G	SS	Chrudim
Informantka H	NNO	Chrudim
Informantka I	NNO	Pardubice
Informant J	NNO	Pardubice

Popis a průběh výzkumu

Výzkum probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru. Každá výpověď pracovníka byla jedinečná a specifická, stejně tak jako pracoviště, na kterém se rozhovor konal. To, z jakého zařízení pracovníci a pracovnice byli a jaká u nich vládla pracovní morálka, se také promítalo do rozhovorů. Každý pracovník je pod jistým tlakem a jeho odpovědi jsou jedinečné také s ohledem na klienty, se kterými pracuje, pracovníky se kterými spolupracuje, zařízeními na které odkazuje a také s ohledem na vedení a nadřízené, zadavatele a financovatele.

Rozhovor probíhal tímto způsobem

Jako první věc jsem se informantům představila. Seznámila je s oborem, který studuji i s názvem práce kterou píšu. Stručně jsem jim nastínila, o čem práce bude a jaký bude jejich úkol, který sehraji v mém výzkumu. Sdělila jsem jim hlavní cíl práce a otázky, které pro ně budu mít k zodpovězení. Seznámila jsem je

s odhadem času, který by nám rozhovor mohl zabrat. Poprosila jsem informanty o stručné představení sebe a svého zařízení. Jako další krok jsem se ptala, zda jim bude vadit nahrávání rozhovoru. U pěti pracovníků jsem bohužel souhlas s nahráváním nedostala, proto jsem si dělala pouze zápis ručně. Ostatní souhlasili, a proto jsem poté zapínala nahrávání a kladla informantům otázky. V případě, že se mi zdála jejich odpověď strohá, doptávala jsem se dalších podrobností a příkladů pro vysvětlení. Po skončení rozhovoru následoval přepis a později i vyhodnocování jednotlivých informací.

Způsob analýzy získaných dat

Při zpracování výzkumu jsem procházela systematicky jednotlivé výzkumné otázky. Pod každou z výzkumných otázek spadala tazatelská otázka. Pro lepší orientaci jsem si udělala tabulku, kam jsem pomocí kódování zaznamenávala jednotlivé odpovědi všech deseti informantů, na každou ze tří tazatelských otázek. Pomocí kódování bylo možné se přehledněji orientovat v odpovědích informantů. Kódování je „přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi... Proces kódování je de facto procesem identifikace a systematického označování významových celků dle vytvořených kritérií.“ (Miovský, 2006, s. 219) Dalším krokem bylo propojování dat, tedy hledání spojitostí mezi jednotlivými daty, propojování a vytváření kategorií. Následovalo komentování a doplňování dat, tedy komentáře a uvádění do souvislostí. Po zanesení všech odpovědí informantů do tabulky, jsem sečetla jejich četnost a to uvedla v interpretaci výsledků výzkumu. Ke každé informaci ohledně počtu jsem také uvedla výroky informantů, které dané stanovisko potvrzují. Na řadu přišlo vyvozování závěrů a interpretace výsledků v kontextu jednotlivých informantů. (Miovský, 2006)

Reflexe etických rizik výzkumu

Otázka etických rizik je s ohledem na téma moji diplomové práce velice důležitá. Práce pojednává o Romech, proto se může zdát, že je zde nutné dávat si na takové střety pozor. Je nutné říci, že většina z informantů si velice dává pozor na označení romského etnika. I při samotném rozhovoru mnohdy hledají správný výraz pro označení této skupiny, které by nebylo přímo zavádějící. Často jsem se

také setkávala, že informanti uváděli, že se u nich v zařízení či na úřadě kde pracují, nerozlišuje mezi klienty romskými a neromskými. To mě vedlo k menšímu zamyšlení se nad tím, zdali je tento postup spíše šťastný či nikoliv.

3.1 Popis a interpretace dosažených výsledků¹⁹

3.1.1 VO1 S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají?

Cílem této výzkumné otázky bylo zjistit, s jakými dilematy se pracovníci a pracovníci při práci s romskými klienty setkávají. Dilemata byla zjišťována pomocí TO1 - *S jakými dilematy se při své práci s romskými klienty setkáváte?*

Informanti uvedli celkem deset druhů dilemat, které při své práci pocítují. Seřadila jsem je podle nejvíce zmiňovaných po nejméně.

Dilema - Zakázka uživatele a zakázka veřejné instituce

Toto dilema uvedlo celkem pět informantů. Objevily se tři hlavní názorové proudy, do kterých by se daly odpovědi informantů rozdělit.

Informantka A „...dostáváme se do konfliktu s tím posláním naší služby. Protože ospod po nás chce, aby naše služba byla nařízena, tím pádem, už k nám ten klient jakoby přichází nedobrovolně, ale přitom jsme dobrovolná služba. Ale on prostě má nedobrovolně nařízenou dobrovolnou službu. Takže tam je trošku ta třetí plocha, no. No, a tak nás vlastně tlačej do té kontroly, protože jsme častěji v té rodině než ten ospod (orgán sociálně-právní ochrany dětí) kterej na to prostě nemá čas, tak nás pak tlačej do toho, abysme byli vlastně my takovej kontrolní jejich orgán pro tu práci v rodině.“

Rozpor mezi tím, jaké je poslání zařízení, ve kterém pracovníci pracují a mezi tím, jak by si práci představoval orgán sociálně-právní ochrany dětí, který v některých případech rodiny na tato zařízení odkazuje, či jim spolupráci s nimi nařizuje. Jak tedy pracovat s rodinou, která veskrze funguje podle pravidel organizace, ale orgán sociálně-právní ochrany dětí by si od spolupráce představoval něco jiného?

¹⁹ Přímá řeč bude podle zvyklostí uváděna kurzívou.

Informantka E „*No, já jsem před takové situace postavená dennodenně. Často oni přijdou, a že prostě vy musíte udělat, ale že by oni něco sami udělali, to prostě, oni maj ten problém. To je asi ten největší problém.*“

Pracovnice se dostává při své práci do situací, kdy si zadavatel představuje, že se s klienty bude pracovat jinak, než jak si představují sami klienti a jak je v rámci pracoviště možné.

Informant J „*Kdo je náš klient? - Kdo přijde s problémem? - Ten co za námi přijde - ale ne ospod (orgán sociálně-právní ochrany dětí) nebo úřad a to co chtěj oni řešit.*“

Pracovník poukazoval na to, že je velice důležité věnovat se problémům, které sám vidí a je schopen řešit klient, a ne těm, na které poukazuje orgán sociálně-právní ochrany dětí.

Dilema - Pomoc a kontrola

Pět informantů zmínilo toto dilema. Jejich výpovědi ukazovaly podobné faktory. U informantů z neziskových organizací se objevovaly stížnosti na státní správu, která po jejich zařízení kontrolu vyžaduje, i přesto, že se neshoduje s posláním služby.

Informantka E „*To co oni opravdu chtěj řešit, to je na jejich svobodné vůli. Jo, je to pravda, že mi s nima teda i částečně manipuluju... Musíte jít na ně tak, jakože oni to dělaj, jo ale přitom taháte za nitky vy. Jo, protože chcete, aby slušně žili, ale u všech se vám to nepovede.*“

Informant F „*A pak může nastat další dilema, když mi jako sociální pracovníci vyhodnotíme, že ten klient skutečně už je na hranici těch kompetencí takovejch, že by měl třeba být omezen na svéprávnosti. A to je fakt už potom kontrola.*“

Informantka A „*My jakoby už z principu naší služby máme pomáhat, že jo. Jakoby nejsme služba, která by... protože jsme dobrovolný, takže my jakoby tu kontrolu bysme vůbec jakoby neměli používat. Takže si myslím, že tendleten přístup, že jsme na tý pomoci, ale zas víme, že ze strany kontroly by bylo potřeba, abychom něco kontrolovali, tak, že by se to třeba rychlejc vyřešilo.*“

Všichni informanti svými výpověďmi poukazují na dilema, kdy se snaží s klienty manipulovat ve snaze zlepšit jejich situaci. Hledají řešení, které sami klienti nevidí, nebo ho ze začátku nejsou schopni přijmout, proto pracovníci svoje jednání považují za formu kontroly. Váhají mezi možnostmi, kdy nechat proces změny na klientovi i s ohledem na to, že může dojít k prodlení nebo situace nebude vyřešena, jak by měla a dojde ke zhoršení, nebo naopak kdy do situace zasáhnout i bez zakázky ze strany klienta na změnu, a provést opatření dle svého rozhodnutí. Zasahování bez zakázky klienta, tedy kontrola, je jim značně nepříjemné, i přesto že vědí, že může vést ke zlepšení či urychlení řešení situace. Mnohdy poukazují na to, že posláním jejich služby není kontrola a proto by bylo vhodné, aby se jí při práci s klienty co nejvíce vyhýbali. Sami ale uznávají, že je občas nutné zakročit.

Dilema - Normativnost a nenormativnost

O tomto dilematu mluvili čtyři informanti. Všichni nahlíželi na dilematické situace ze svého pohledu, byli ale i tací, kteří dokázali odhlédnout od stanoviska majority a naopak se zaměřili a snažili se respektovat zvyky minority.

Informant D *„...odlišnost etnika v různých sociálních situacích, kdy oni to maj prostě jinak jo, je to samozřejmě popsany v různých literaturách, ale je potřeba to vnímat, že oni to maj jinak...“*

Informantka E *„No, my to můžeme vidět z jinýho hlediska, ale oni zase maj tu potřebu jinou, to je sporný.“*

Informantka G *„Pro nás je normální chodit do práce, máme ubytovnu a vy přijdete tam ráno a vidíte, že oni pospávají a do tý práce nejdou, protože jim to tak jakoby vyhovuje. Ale my nemáme žádný možnosti, abychom jim to řekli...“*

Všichni informanti poukazují na to, že je nutné mít na paměti odlišnosti v kulturách a zvycích obou skupin. Uvádějí, že je potřeba umět svůj pohled přizpůsobit pohledu romských klientů a pracovat na tom, aby je za to nesoudili a věnovali se těm potřebám, které klienti vnímají sami jako důležité. Což se pro ně stává ale obtížné, protože sami jsou zástupci většiny a neumí se od pohledu majority oprostit a soustředit se čistě na požadavky romských klientů.

Dilema - Zájem uživatele a veřejný zájem

S tímto dilematem se setkali tři informanti. Dva z nich poukazovali na situace, kdy měli pocit, že klienti zamlčují informace z důvodu obdržení nějakých výhod (dávek, doporučení, kladného posudku apod.).

Informant D „...školní věci těch dětí, kdy vlastně ona říká, je to dobrý, je to bezvadný, kluci fungují, děti choděj do školy. A jak spolupracujem s tím ospodem (orgán sociálně-právní ochrany dětí), tak samozřejmě přišla informace, že bychom do té školy měli přijít, a tady mi připadalo to důležitý a tak jsem se tam zeptal a ty výsledky vlastně nejsou tak jak ona říká. Vlastně ty kluci maj problémy výchovný, neuměj tu svoji impulzivitu udržet, domácí úkoly nevypracovávaj... Já si myslím, že to je tím, že ty romové, ty etnika nemají tu školu a tu přípravu na prvním místě, jako prioritu. Nicméně protože tam jezdí sociální pracovnice a ona se snaží být dobrá máma, tak neumí říct, já na to kašlu. A snaží se...“

Informantka I „...klient nemluví pravdu, protože chce získat určité dávky nebo výhody, lže nám nebo zakrývá informace, používá často slovo nárok, mám nárok na to a to, ale my si myslíme, že na to úplně nárok nemá, protože tady jsou jiný, kteří by to potřebovali, a je v zájmu všech, aby šly výhody správně podle toho jak to být má.“

S ohledem na odpovědi u tohoto dilema bych poukázala hlavně na to, že se zde promítají otázky důvěry a nedůvěry v klienta. Ať už se jedná o situace, kdy klient neuvádí pravdivé informace a pracovník tak dále neví, jak by bylo správné postupovat, protože klienti informace zkreslují, jelikož chtějí dosáhnout něčeho, o čem si pracovník myslí, že na to nemají nárok, že jsou jejich postupy nesprávné, nebo že záměrně neuvádějí správné informace. První informant zase poukazuje na situaci, kdy klientka neuvádí správné informace, protože nechce před pracovníkem přiznat, že se jí nedaří to, na čem byli domluveni a na čem spolu spolupracují. Pracovníkovi se zdá, že klientka považuje situaci za selhání, proto záměrně lže a problém zapírá.

Dilema - Polyvalence a specializace

I s tímto dilematem se setkali tři informanti. Odpovědi všech informantů směřovaly stejným směrem.

Informant J „...nespolupráce ostatních služeb, které pracují s jedním klientem, jedna služba odmítne napsat klientovi odvolání, protože ví, že neříká pravdu a druhá služba mu to napíše, protože si chce klienta udržet - jedna organizace je pro a druhá proti s ohledem na postupy v klientově případě, a teď zachovat se v souladu s domluvou s druhou organizací nebo jednat podle požadavku klienta...“

Informantka A „...působíme třeba v městský ubytovně tak i tam jakoby si musíme nastavit pravidla, hlavně od města a co se týče vlastně ve všech oblastech, kde poskytujeme, to město nějakým způsobem figuruje, ať v oblasti bydlení, zaměstnávání, dluhů a takovýchle věcí, takže je to v podstatě, že každý týden řešíme něco, co se týká státní správy. My jsme takový, že snaha podporovat klienta a hledat ty možnosti jak to řešit, zatímco správa má striktně nastaveno.“

Informantka G „Spoustu šumu my vykomunikáváme třeba s neziskovkami, jo. Ona tam jde tu rodinu podpořit, což je v pořádku, ona tam jde ukázat, jak to jde třeba i dělat jinak. Ale samozřejmě se pak stane, že třeba oni postavěj tu rodinu třeba proti škole. A je to negativně vnímáno. Protože my všichni a všichni kolem nás, bereme to tak, že když ta práce do rodiny de, že ta rodina začne nějak fungovat, bude fungovat, ale ne to, že ta rodina dostane podporu toho pracovníka proti jako systému.“

Informanti sami toto dilema nazývali dilematem mezi státní správou a neziskovými organizacemi. Upozorňovali hlavně na nesrovnalosti v komunikaci a v postupech s klientem. Problém v komunikaci neziskových organizací se státní správou a naopak, utváření pravidel pro spolupráci, odlišné nastavení obou poskytovatelů. Častým problémem je tak dublování služeb, nemožnost či nesprávná komunikace mezi zařízeními a tudíž spolupráce na stejném problému rodiny či klienta s více poskytovateli, což vede podle informantů často až k zneužívání jednotlivých služeb či pracovníků. Nejednotná práce na problému, protože každý pracovník je v rámci zařízení schopen nabídnout řešení jiné. Až zbytečná práce pracovníků v případě, že klient sice o pomoc požádá mezitím, ale osloví další poskytovatele, se kterými věc vyřeší. Předávání informací je značně ztížené tím,

že všechny spolupracující organizace, které pracují s klientem, se neznají, nebo nepovažují sdělování informací za správné.

Dilema - Zasáhnout a nezasáhnout

Dilema bylo zmíněno třemi informanty. Objevily se dva hlavní myšlenkové proudy.

Informantka I „...oznámit na klienta, že něco dělá nebo naopak nedělá – víme, že dostávají dávky, na které nemají nárok nebo je nevyužívají tak jak by měli, ale když to řekneme, může s námi přestat spolupracovat, nebo bude mít potíže...“

Informantka H „...kdy nechat práci na nich a kdy už zasahovat případně posílat dál - narušení důvěry - zneužívání pomoci (dávek, vysoké požadavky).“

Pracovníci uvádějí dilema, kdy zasahovat do situací klientů a kdy naopak nechat situaci v jejich rukou. Pokud zasáhnou, vědí, že mohou přijít o důvěru klienta, celé jeho rodiny, u romských klientů také komunity. Pokud nechají situaci v rukou klientů, mohou se objevit situace, kdy mají pocit, že klienti nejednají tak, jak by měli a pracovníci začínají mít pocit, že je jejich povinností s tím něco udělat. Často se tak rozhodují mezi ztrátou důvěry klienta a porušení povinností pracovníka či nastavení systému.

Informantka I „...je rodina s dětma, která na ně nemá čas, klientka si chce děti nechat a chce, abych ji s tím pomohla, ale já cítím, že by bylo lepší, kdyby byly děti z rodiny odebrány, mám jí pomáhat, jak chce, anebo zasáhnout a situaci řešit...“

Pracovnice poukazuje na toto dilema popisově při typické situaci. Často je totiž dilema zasáhnout nebo nezasáhnout spojováno s dětmi v rodině. I tady se pracovnice rozhoduje mezi tím, zda je vhodné nechat v rodině dítě, či zda by bylo lepší situaci v rodině nahlásit i za cenu odebrání dítěte z rodiny. Sama totiž situaci v rodině nepovažuje za příznivou, proto se pro ni stává rozhodování složitější.

Dilema - Oznamovací/informační povinnost a mlčenlivost/důvěrnost informací

Dilema bylo uvedeno dvěma informantkami.

Informantka A „*Pak je to tam vlastně jako o čem informovat ospod (orgán sociálně-právní ochrany dětí) a o čem neinformovat. A takhle ta spolupráce, takže je to o spolupráci s tím klientem, aby věděl všechny naše kroky, co děláme a aby s tím hlavně souhlasil. Jo, snažím se to hodit na ni, aby já sem nebyla ten bonzák, aby ona si to promyslela a fakt šla a řekla ospod'ákovi. Oznamovací povinnost máme danou ve smlouvě, co musíme oznamovat. A oni sou s tím seznámený.*“

Informantka uvádí spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, kdy mají pracovníci podávat informace dál a kdy to není nutné. Považují za důležité o předávání informací informovat klienta, aby měl přehled o situaci a neměl pocit, že se jedná za jeho zády.

Informantka H „*...využívání a zneužívání sociálních dávek, - jak dalece jim pomoci, zneužívání nebo si zaslouží - když vidíme tu situaci doma, třeba, že nepotřebují danou věc - hlásit nebo nehlásit dál - je to spravedlivé, řešení problému se zpožděním a žádají okamžité řešení - pak se jim nemůže už tolik pomoci zatajování informací, neříkají otevřeně, pak už může být pozdě na řešení...*“

Pracovnice vidí dilema v situaci, kdy klient pobírá dávky, na které nemá tak úplně nárok a dosáhl na ně buď zapíráním informací, nebo uváděním mylných informací. Neví, kdy by situaci měla postoupit dál k řešení. Je si vědoma toho, že pobírání dávek, na které nemá klient nárok, není spravedlivé a jde o porušení pravidel systému. Naopak, ale ví, že pokud klient přijde o dávky, jeho situace se mnohdy velice zhorší a bude nutné podniknout určité kroky (například vystěhování z bytu atd.).

Dilema - Jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem

Toto dilema bylo uvedeno dvěma informanty.

Informant J „*...co chce klient, co chce pracovník - žádost o dávky na které nemají nárok a my to víme, ale klient si stojí za svým a chce, abychom s ním podali žádost, vyplnili papíry nebo za něj jednali.*“

Pracovníci uvádějí dilema, kdy nechat rozhodování na klientovi jaký cíl a postup si zvolí a kdy naopak je potřeba, aby zasáhl pracovník a cíl nebo postup se snažil

s klientem upravit podle jeho uvážení. Klient po pracovníkovi žádá službu, na kterou podle pracovníka nemá nárok, tím se dostává pracovník do dilematické situace, protože jeho posláním je klientovi pomoci, nepovažuje však cíl jeho žádosti o pomoc za vhodný. Tak se stane, že se pracovníkovi pomoc klientovi přičí a není ochoten s ním na situaci pracovat.

Dilema - Profesionalizace a deprofesionalizace

Jedna informantka uvedla toto dilema.

Informantka A *„Tak to je tím systémem nestaveným. Že se tady neřeší, že třeba někdo na to má nadání, ale už nemá to vzdělání a tak. A to je asi jako celý systém sociálních služeb a sociální práce.“*

Informantka poukazuje na situace, kdy se jí nabízí možnost do zařízení vzít uchazeče o zaměstnání, který nemá potřebné odborné vzdělání, ale má pro práci nadání a naopak, kdy má možnost vzít do zařízení odborně vzdělaného pracovníka, který se podle ní pro práci méně hodí tím, že nemá dostatečný sociální cit.

Dilema - Neutralita a favoritismus

Dilema bylo uvedeno jednou.

Informant J *„...klient, kterého nemáš ráda něco chce, ale ty mu to nechceš dát, nebo zařídit, protože ti není sympatický, i když víš, že by si neměla, nebo, že tě právě už několikrát zklamal, tak se ti do toho nechce...“*

Dilema, kdy pracovník cítí, že nejedná se všemi klienty rovně, protože některé považuje za sympatické a jiné ne. Sám si je vědom toho, že těm méně sympatickým nenavrhuje potřebná řešení situace a dokonce se jim snaží i vyhýbat. Ví, že to není profesionální, ale klient už jeho důvěru ztratil při dřívější spolupráci.

Shrnutí VO1 - S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají?

S ohledem na zjištění u první výzkumné otázky se ukázalo, že se při práci s romskými klienty pracovníci potýkají s deseti druhy dilemat. Dvě dilemata jsou uváděna polovinou informantů - a to dilema Zakázka uživatele a zakázka veřejné

instituce a Pomoc a kontrola. Jedno dilema bylo zmíněno čtyřmi informanty, konkrétně dilema Normativnost a nenormativnost. Tři dilemata byla uvedena až třetinou informantů (dilemata - Zájem uživatele a veřejný zájem, Zasáhnout a nezasáhnout, Polyvalence a specializace). Dva informanti uvedli shodně dilema Jednostrannost a symetrie ve vztahu ke klientovi a Oznamovací/informační povinnost a mlčenlivost/důvěrnost informací. Zbylá dvě dilemata byla uvedena vždy pouze jedním z informantů. Jednalo se o dilemata - Profesionalizace a deprofesionalizace, Neutralita a favoritismus.

3.1.2 VO2 Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější

V rámci této výzkumné otázky, byla stanovena následující tazatelská otázka - *TO2 - S jakými dilematy se při práci s romskými klienty setkáváte nejčastěji?*

Dilema - Jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem

Jako nejčastější dilema toto uvedli čtyři informanti.

Informant F *„Jedno z nejčastějších dilemat je i říct klientovi, že některý věci, který po nás požaduje, tak prostě neuděláme, protože sociální práce má takový řádky pravidla, takže pak tady skutečně přijde klientka, která si myslí, že uděláme hromadu různých úkonů a my jí jednoduše řekneme že to neuděláme.“*

Informantka G *„...řešitelnost situace, která není řešitelná - volit z menšího zla pro klienta, ale občas nejde ani volit, protože není ta možnost a není úplně možné jít podle jeho kroků...“*

Informant J *„...řešit zakázku klienta, i když máme pocit, že je to jen mrhání naším časem? Chtějí pomoc a tak jim službu musíš poskytnout, i když s jejich řešením situace nesouhlasíš...“*

Informanti uváděli otázky kdy klientovi pomoci v řešení jeho situace a kdy už je nutné nechat situaci na něm? Zmiňují případy, kdy nesouhlasí s postupem klientů ani jejich cílem, ale vědí, že je lepší s ním alespoň částečně spolupracovat než nespoupracovat vůbec. Informanti řešili situace, kdy klienta upozornit na to, že to co po pracovníkovi žádá, je mimo jeho kompetence, nebo s tím nesouhlasí, proto mu s tím nemůže pomoci. Další problém viděli v tom, jak klienta informovat

o tom, že způsob jakým by si řešení situace představoval, není možné, správné, nebo dokonce legální. Uváděli, že klientovi s řešením, často pomáhali se sebezapřením a vlastním přesvědčením, že jeho jednání není správné. Legislativu by však ani jeden z nich neporušil.

Dilema - Normativnost a nenormativnost

Tři informanti toto dilema uvedli jako nejčastější.

Informant D *„Já myslím, že to se školou, jo, škola ospod (orgán sociálně-právní ochrany) jo, všechno se to týče té školní docházky základní povinný. A ty rodiny s tím maj samozřejmě problémy. S docházkou, úkoly. Mají problémy s normama tý většinový společnosti, to je prostě, myslím, dost problém, bych řekl, jakože nejčastější.“*

Informantka E *„Někdy to děláte i se sebezapřením. Protože nemůžete na to koukat ze svého hlediska, ale z jejich.“*

Dilema související s jinou kulturou a zvyky, kdy pracovníci často pracují s klienty a je pro ně těžké zohledňovat jejich hlediska a přístup k řešení problémů. Informanti uvádějí, že je nutné umět se na situaci podívat z pohledu klientů a jejich norem. Nicméně je pro ně také velice namáhavé to, že oni jako zástupci většinové společnosti, vnímají normy této společnosti a v jejich pracovním postavení vidí jakousi povinnost či alespoň příležitost, jak s těmito normami seznámit klienty minoritní společnosti. Setkávají se ale mnohdy s nepochopením, což jim značně ztěžuje práci a klienti mají tendenci se od nich vzdalovat či přerušovat spolupráci.

Dilema - Pomoc a kontrola

Toto dilema považují za nejčastější dva respondenti.

Informantka H *„...kdy nechat práci na nich a kdy už zasahovat případně posílat dál - narušení důvěry - zneužívání pomoci (dávek, vysoké požadavky).“*

Informantka I *„...kdy nechat práci na nich a kdy už zasahovat mimo jejich řešení případně posílat dál.“*

Informanti uvádějí jako nejčastější dilematické situace ty, kde je nutné rozhodovat se mezi ztrátou důvěry v případě, že klient přišel žádat o pomoc s řešením situace a místo toho se mu dostane kontroly a kdy nechat řešení na klientovi i přesto, že by podle pracovníka bylo potřebné situaci řešit jinak.

Dilema - Polyvalence a specializace

Toto dilema uvedla jako nejčastější jedna informantka.

Informantka A „...týká se nás to každý den, a i jak působíme třeba v městský ubytovně, tak i tam jakoby si musíme nastavit pravidla, hlavně od města a co se týče vlastně ve všech oblastech, kde poskytujeme, to město nějakým způsobem figuruje...“

Dilema, které sami pracovníci často nazývali jako dilema mezi neziskovými organizacemi a státní správou. Jednalo se hlavně o nesrovnalosti v komunikaci a postupech při práci s klienty.

Shrnutí VO2 - Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější?

Sami informanti uvedli jako nejčastější čtyři druhy dilemat. Přičemž si můžeme všimnout, že jako nejčastější dilema informanti označili dilema jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem. Naopak, ale v první otázce zmínili toto dilema pouze tři respondenti a jako nejčastěji zmiňované bylo dilema zakázka uživatele a zakázka veřejné instituce. Na základě tohoto se můžeme pouze domnívat, že toto dilema je v praxi tak časté, že jej pracovníci vnímají jako neoddelitelnou část práce, proto ho sami jako nejčastější neoznačili i když polovina z nich se s ním jednotlivě potýká.

3.1.3 VO3 Jak pracovníci dilemata řeší?

V rámci této výzkumné otázky byla stanovena následující tazatelská otázka - *TO3 - Jak dilemata řešíte?*

Informanti uvádějí jako nejčastější tato řešení - situace je upravena v metodikách, intervize, porady, supervize, vzdělávání, sebehodnocení, reflektování, vnitřní řešení, dialogy, rada s kolegy, objevení, rozpoznání a pojmenování dilematu, metodické sezení.

Informantka A „...tak jako máme to ošetřený v metodikách, samozřejmě jako co se týče standardů. Pokud je něco co třeba ošetřený nemáme, vyplyne to z praxe, tak potom nám probíhají intervize, porady, řešíme vlastně jako jak to řešit. Takže se vlastně na to stanovuje tým a potom se to zpětně zapracuje do těch metodik a potom máme supervize. Ale jako snažíme se vždycky řešit všechno společně.“

Informantka E „...intervize, supervize, řešení s kolegy - každá nová zkušenost je užitečná. Jak pro mě tak pro klienta.“

Shrnutí VO3 - Jak pracovníci dilemata řeší?

Jedna informantka uvedla, že si dilemata řeší pouze sama pro sebe. Pracuje ve službě, kde je pouze jedna pracovnice, a proto není možné, aby si s někým o dané věci pohovořila. Sama sebe také označila za introvertní a sdělila, že se nerada baví o problémech s ostatními. Zbytek informantů shodně uvedl jakékoliv interakce s dalšími pracovníky, které by jim mohly v situaci ulehčit. Objevila se tak intervize, supervize, rada s kolegy, schůze, porady, ranní kávy, telefonáty či konzultace, metodiky a metodická sezení. Upravení situace v metodikách se dalo očekávat s ohledem na fakt, že každé zařízení by mělo metodiky mít vypracované a řídit se jimi.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo popsat téma Nejčastější dilemata a jejich řešení v sociální práci s romskými klienty, a to jak na teoretické, tak i praktické rovině.

V práci jsem se nejprve věnovala Romům v České republice ve vztahu k sociální práci. Zaměřila jsem se konkrétně na sociální vyloučení, vzdělávání, zaměstnání, bydlení, rodinu a dluhy. Hlavní důvod, proč jsem se těmto podkapitolám věnovala, byl ten, že jsem očekávala, že se budou velkou měrou promítat do výzkumné části, tedy jednotlivých výpovědí informantů. V další kapitole jsem se věnovala dilematům v praxi sociálních pracovníků. Dilemata jsem vymezila, uvedla v historii a věnovala se etickým dilematům zvláště tak, jak je zmiňuje Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. Dále jsem se věnovala osmnácti dilematům, která jsem nejprve popsala z teoretického hlediska a promítnutí dilematu do romské problematiky. Každé toto promítnutí vychází z příkladů běžně popsané praxe, se kterými jsem měla možnost se setkat. Pozornost byla také věnována možnosti, jak s dilematy pracovat.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaká jsou nejčastější dilemata v sociální práci s romskými klienty a jak je pracovníci řeší. Byly zvolené tyto výzkumné otázky - S jakými dilematy se pracovníci při práci s romskými klienty setkávají?; Jaká dilemata jsou při práci s romskými klienty pro pracovníky nejčastější?; Jak pracovníci dilemata řeší? V průběhu rozhovorů se mi zdály výsledky značně nejasné. Při následném zpracování se v nich začaly objevovat podobnosti. Můžeme celkem skepticky uvažovat nad validitou a reliabilitou mého výzkumu, který byl ovlivněn nejen množstvím informantů, ale i typem mých otevřených otázek, které kladly na informanty určité požadavky, mimo jiné v tom, že bylo nutné si dilematické situace vybavit a být schopen je popsat. Vliv můžeme také spatřovat v pracovním klimatu a mnohých dalších faktorech. Uvědomuji si, že výsledky by mohly být odlišné, kdybych o rozhovor požádala jiné informanty. Vše záviselo na tom, jak pracovníci spolupracovali a jak ochotně mé otázky zodpovídali. Závěr výzkumu je nutné chápat v kontextu výpovědí mých informantů. Výzkumná strategie byla zvolena vhodná, nicméně fakt byl ten, že pět pracovníků odmítlo nahrávání rozhovoru, což bylo v tomto případě komplikováno

tím, že měli vyprávět příběhy s dilematickými situacemi. Zapisování nebylo tak rychlé, proto jsem z těchto rozhovorů odcházela s poznámkami, jaká dilemata pracovníci zmiňují a ne s příklady dilematických situací.

Výsledky výzkumu ukazují, že jak je podle mého často očekáváno, jedno z hlavních zmiňovaných dilemat je pomoc a kontrola, kterému se věnuje literatura celkem značně. Velice překvapivé pro mne ale je, že stejný počet informantů uvedl dilema zakázka uživatele a zakázka veřejné instituce. Informanti poukazovali na rozpor mezi posláním organizace a představami orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který v některých případech rodiny či klienty na zařízení odkazuje a dále na rozpor mezi představami zadavatelů a přáními klientů. Jako nejčastější dilema, které uvedlo nejvíce informantů, bylo dilema jednostrannost a symetrie ve vztahu s klientem. Kdy pracovníci uváděli situace související s důvěrou v klienta. Informanti se zabývají otázkou kdy klientovi v řešení situace pomoci a kdy už je potřeba nechat řešení situace na něm i přesto, že s ním nesdílejí stejný cíl či způsob cesty k němu. Na otázku, jak pracovníci dilemata řeší, odpovídali shodně. Jednalo se hlavně o intervize, porady, supervize, vzdělávání, sebehodnocení, reflektování, vnitřní řešení, dialogy, rada s kolegy, objevení, rozpoznání a pojmenování dilematu, metodické sezení.

V případě dalšího výzkumného šetření by bylo vhodné zaměřit pozornost na jednotlivé dilematické situace a ve spolupráci s informanty se snažit rozklíčovat původ situace, jednotlivé faktory a vlivy, které jsou ovlivnitelné i neovlivnitelné jimi samotnými. Dále by bylo vhodné rozšířit počet informantů a v návaznosti na tento výzkum se jich doptávat na konkrétní dilemata vycházející z této práce.

Praktický přínos práce vidím v tom, že samotné rozhovory s informanty nutili tyto informanty nad dilematickými situacemi přemýšlet, uvědomit si je a popsat je, a ač to nebylo lehké, bylo po nich požadováno, aby navrhovali řešení těchto situací. Toto samotné vedlo pracovníky k uvědomění si dilemat, které v každodenní práci sice prožívají, nicméně už nevnímají a nepracují na nich. Na teoretické rovině by mohlo dojít k rozpracování tématu do seminářů a kurzů pro sociální pracovníky pracující nejen s romskými klienty, ale i klienty majoritní společnosti.

Pokud bych měla zhodnotit, jak se mi diplomová práce psala, pak musím říct, že celkem dobře. Literatura k teoretické části je obsáhlá. Proto že jsou některá dilemata různými autory vnímána různě a pojmenována různě, může se stát, že se někomu bude zdát, že se překrývají, či že jsou tam zcela zbytečně. Rozhodla jsem se uvést je všechny tak, jak je uvádějí jednotliví autoři a na jakékoliv spojitosti mezi nimi jsem čtenáře upozornila. Čtenářům je tak poskytnut celkový pohled. U každého dilematu je podkapitola s názvem promítnutí do romské problematiky, kde jsou popisovány situace z mé praxe, ve kterých se dá dilema spatřovat. U každé této podkapitoly je odkaz na autora, který se problematice dále věnuje. Je nutno říci, že s ohledem na malý počet informantů je validita i reliabilita této práce poněkud omezená, nicméně i tak nám může ukázat vcelku konkrétní a ucelený pohled deseti pracovníků na dilemata, která ve své práci vnímají.

Seznam použitých zkratk

apod. - a podobně

atd. - a tak dále

NNO - nestátní neziskové organizace

OSPOD - odbor sociálně-právní ochrany dětí

p. - page

s. - strana

Sb. - sbírka

stol. - století

str. - strana

TO - tazatelská otázka

tzv. - tak zvaně

VO - výzkumná otázka

vyd. - vydání

Seznam tabulek

Tabulka 1 Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek.....	56
Tabulka 2 Přehled informantů	57

Seznam použitých zdrojů

1. BALABÁNOVÁ, H. Romské děti v systému českého základního školství a jejich následná profesionální příprava a uplatnění. In *Romové v České republice, 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999, s. 333-351. ISBN 80-902260-7-8.
2. GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
3. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x.
4. HOLASOVÁ, V. Manažerismus v sociální práci. In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Rizika sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 43 - 52, ISBN 978-80-7435-086-3.
5. HORÁČKOVÁ, Veronika. *Funkční negramotnost romské minority*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2014. 68 s. Bakalářská práce.
6. HORÁČKOVÁ, Veronika. *Sanace romských rodin*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2013. 76 s. Bakalářská práce.
7. HÜBSCHMANNOVÁ, M. Několik poznámek k hodnocení Romů. In *Romové v České republice, 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999, s. 16-66. ISBN 80-902260-7-8.
8. JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.
9. JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezavazuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, (eds.) *Z. Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 38-54.
10. JANEBOVÁ, R. Sebevýzkum jako cesta k dekonstrukci příběhu rozhodování sociální pracovnice. In TRUHLÁŘOVÁ, Z., LEVICKÁ K. (eds.) *Od Teorie k praxi, od praxe k teorii*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012, s. 259 -270. ISBN 978-80-7435-138-9.
11. KAPL, M. Možnosti uplatňování Laanovy etiky diskursu v praxi příznivců radikálně konstruktivistických přístupů In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*, Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 337 - 344, ISBN 978-80-7435-037-5.

12. KAPLAN, P. Romové a zaměstnanost neboli zaměstnatelnost Romů v České republice. In *Romové v České republice, 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999, s. 352-375. ISBN 80-902260-7-8.
13. KAPPL, M. Od konstruktivistické teorie ke konstruktivistické praxi. In TRUHLÁŘOVÁ, Z., LEVICKÁ K. (eds.) *Od teorie k praxi, od praxe k teorii*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012, s. 140 -145. ISBN 978-80-7435-138-9.
14. KASANOVA, A. Sociálne zabezpečenie extrémne chudobných. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds.) *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 306 - 314, ISBN 978-80-7041-118-6.
15. KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. 2012, 102 s. Diplomová práce.
16. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., Praha: Portál, 2013, 147 s. ISBN 978-80-262-0528-9.
17. KŘÍČKOVÁ, L. *Všední dilemata sociálních pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi*. Brno: Masarykova Univerzita, 2011, 103 s. Diplomová práce.
18. KVĚTENSKÁ, D. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds.) *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 112 - 115, ISBN 978-80-7041-118-6.
19. LAAN, Geert van der. *Otázky legitimity sociální práce: (pomoc není zboží)*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1998, 260 s. ISBN 80-85834-41-3.
20. LANGHAMROVÁ, J., FIALA, T. Současná charakteristika romské populace a projekce jejího vývoje do roku 2050. In *Romové a cikáni - neznámi i známí: interdisciplinární pohled*. Vyd. 1. Voznice: Leda, 2008, 94-122. ISBN 80-733-5119-6.
21. LEHOCZKÁ, L. Premeny rómskeho etnika - Rómovia medzi tradíciami a súčasnosťou – Rómovia ako ich poznáme i nepoznáme. In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 300 - 307, ISBN 978-80-7435-037-5.

22. MACKOVÁ, M. Specifické aspekty poskytování zdravotních služeb u dětí podle nového zákona o zdravotních službách. In JANEBOVÁ, R. (ed.) *Spolupráce v sociální práci*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, s. 228 - 236, ISBN 978-80-7435-259-1.
23. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
24. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
25. MOJŽÍŠOVÁ, A., URBAN, D., KAJANOVÁ, A., Existují dilemata v sociální práci o kterých se nemluví? In TRUHLÁŘOVÁ, Z., LEVICKÁ K. (eds.) *Od teorie k praxi, od praxe k teorii*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012, s. 63 - 68. ISBN 978-80-7435-138-9.
26. MORAVEC, Š. Nástin problémů sociálního vyloučení romských populací. In HIRT, T., JAKOUBEK, M. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: A. Čeněk, 2006, s. 11-69. ISBN 80-86898-76-8.
27. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale... “ In *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.
28. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Stassfurt: ISIS, 2006. s. 5-6. ISBN 80-7326-090-5.
29. MUSIL, L. Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds.) *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 11 - 38, ISBN 978-80-7041-118-6.
30. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008: Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace pracovníků. In: Šrajer, J., Musil, L. (eds.): *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Albert: Olomučany. s. 83-106
31. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2001, 159 s. ISBN 80-903070-0-0.
32. NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 183 - 251. ISBN 80-7178-473-7

33. NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. In *Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity sociální studia 5*. Brno: Fakulta sociálních studií, 2000, s. 105 -141. [cit. 28. 12. 2014].
Dostupné
z: http://mail.centrum.cz/download.php?msg_id=0006000004a600092fb402fb7821&idx=5&filename=080404095539.pdf&r=79.95832250453532
34. NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*. Vyd. 5. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002, 128 s. ISBN 80-244-0497-4.
35. NEČASOVÁ, Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita. 2001, 98 s. ISBN 80-210-2673-01
36. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita. 201 s.
37. ONDŘEJOVIČ, P. Veda alebo intervencia do sociálnej skutočnosti? (Sociálna práca ako akademická disciplína a jej budúcnosť). In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Rizika sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 26 -32. ISBN 978-80-7435-086-3.
38. ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, 143 s. ISBN 80-7178-250-5.
39. SELICKÁ, D. Pomoc, podpora sociálního pracovníka při znovuoobnovení etických hodnot v rómské rodině. In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 308 - 315, ISBN 978-80-7435-037-5.
40. STACHOŇ, M. Může to být správně v teorii, ale nehodí sa to pre prax. In TRUHLÁŘOVÁ, Z., LEVICKÁ K. (eds.) *Od teorie k praxi, od praxe k teorii*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012, s. 130 - 135. ISBN 978-80-7435-138-9.
41. STACHOVÁ, V. *Etická dilemata sociální pracovníků při práci s obětí domácího násilí*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2012. 87 s. Diplomová práce.

42. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008, 94 s. ISBN 978-80-7372-323-1.
43. ŠEVČÍKOVÁ, S. Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds.) *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 122 - 130, ISBN 978-80-7041-118-6.
44. ŠOTOLA, R. Vztah školy a rodiny ze sociálně vyloučené lokality – výzva pro sociální práci. In TRUHLÁŘOVÁ, Z., LEVICKÁ K. (eds.) *Od teorie k praxi, od praxe k teorii*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012, s. 577 - 584. ISBN 978-80-7435-138-9.
45. ŠVEŘEPA, M. Prosazování a obhajoba práv klientek sociální práce. Příběh, který není. In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Etika sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 65 - 77, ISBN 978-80-7435-037-5.
46. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
47. VASKOVÁ, J., KAJANOVÁ, A., DAVIDOVÁ, E., UHEREK, Z. Terminologie. In DAVIDOVÁ, Eva. *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2010, s. 18 - 22. ISBN 978-80-7387-428-5.
48. *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Karlova - vydavatelství Ka-rolinum, 1996, 1627 s. ISBN 80-7184-311-3.
49. VÍŠEK, P. Program integrace - řešení problematiky romských obyvatel v období 1970 až 1989. In *Romové v České republice, 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999, s. 184-217. ISBN 80-902260-7-8.
50. VLACHOVIČOVÁ - MIHALOVÁ, A., CSÁMPAI, O. Rizikové důsledky současných koncepcí a přístupů k řešení rómské problematiky. In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Rizika sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 526 - 531, ISBN 978-80-7435-086-3.

51. VOJTKO, T. Dilema normality v teorii a praxi pomáhajících profesí. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds.) *Posuzování životní situace v sociální práci*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 137 - 140. ISBN 978-80-7041-419-4.

Zákony

1. Česko. Zákon č. 20 ze dne 17. března 1966, o péči o zdraví lidu, [online]. Sbírka zákonů ČR. 1999, [cit. 01. 10. 2014]. Dostupné z: <http://www.pravnik.cz/uplna-zneni/uz-68.html>
2. Česko. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999, o sociálně-právní ochraně dětí. [online]. Sbírka zákonů ČR. 1999, [cit. 01. 10. 2014]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>.
3. Česko. Zákon č. 273 ze dne 10. července 2001, o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů [online]. Sbírka zákonů ČR. 2001, [cit. 10. 02. 2013]. Dostupné z:
4. Česko. Zákon č. 108 ze dne 31. března 2006, o sociálních službách, [online]. Sbírka zákonů ČR. 1999, [cit. 01. 10. 2014]. Dostupné z: <http://ftp.aspi.cz/opispdf/2006/037-2006.pdf>
5. Česko. Zákon č. 40 ze dne 8. ledna 2009, trestní zákoník [online]. Sbírka zákonů ČR. 2009, [cit. 01. 10. 2014]. Dostupné z: <http://ftp.aspi.cz/opispdf/2009/011-2009.pdf>

Periodika

1. JANEBOVÁ, R. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. In *Sociální práce*, Brno: Asociace vydavatelů v sociální práci, 2007, č. 1. s. 50-61. ISSN 1213-6204.
2. LAKATOŠOVÁ, M. Některé zvyklosti olašských Romů. In *Romano Džaniben*, 1994, č. 3. s. 2-13.
3. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2008, č. 2. ISSN 1213-6204, s. 64.

4. SALAMON, E. Kdo je zákazníkem sociálních služeb? In *Sociální politika*, 2001, roč. 27, č. 2, str. 6-9.

Dokumenty

1. Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti. [online]. Praha, 2006, [cit. 29. 10. 2014].

Dostupné

z: http://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf?langSEO=documents&parentSEO=nase_prace_vystupy&midSEO=GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf

2. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. [online]. 2006, [cit. 20. 10. 2014]. Dostupné

z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

3. RIGHTS, European Union Agency for Fundamental. *Report on racism and xenophobia in the member states of the EU*. Wien: European Union Agency for Fundamental Rights, 2007.[cit. 5.3.2013]. ISBN 978-929-1920-242. Dostupné

z: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/11-ar07p2_en.pdf

Seznam příloh

Příloha 1 Vysvětlení pojmů2

Příloha 2 Přepis rozhovoru4

Příloha 1 Vysvětlení pojmů

Menšina

„Obecně jakákoliv skupina lidí definovaná nějakým významným společným znakem, která se početně nemůže rovnat jiné skupině, tvořící v dané společnosti většinu. Nejčastěji se v tomto smyslu mluví o minoritě v souvislosti s národnostní (jazykovou), rasovou nebo náboženskou (církevní) a někdy také politickou nebo sociální příslušnosti obyvatele té které země. Otázka minority se stává aktuální tím, že je jí odpíráno nějaké právo, jež užívá většina.“ (Velký sociologický slovník, 1996, s. 605)

Řada autorů výše uvedenou definici odmítá a považuje ji za zjednodušenou. Podle nich menšina „označuje skupinu, která má vůči jiné (většinové) skupině specifické vztahy... můžeme říci, že jsou to mocenské vztahy, co především určuje, zda se určitá skupina nalézá v nadřazené, což zde znamená ve „většinové“ pozici, a zda je jiná skupina ve vztahu k ní v podřazeném postavení.“ (Navrátil, Musil, 2000)

Národnostní menšina

„Národnost většinou znamená státní příslušnost.“ (Velký sociologický slovník, 1996, s. 669)

Národnostní menšina je upravena v zákoně 273/2001 Sb. (ve znění pozdějších předpisů) jako „společenství občanů České republiky žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo. Příslušníkem národnostní menšiny je občan České republiky, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti.“ (Zákon o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, v platném znění, 2001)

Minorita (menšina) - může být kulturní, náboženská, národnostní, rasová, příjmová a bývá znevýhodněna nebo je objektem předsudků ze strany jiné skupiny. (Hartl, Hartlová, 2000)

Majorita (většina) - jedná se o kvantitativní kategorii, označující větší počet prvků nebo jedinců oproti jiné skupině; nejčastějším znakem je etnikum, náboženství, věk apod.; vztahy mezi většinou a menšinami jsou častým předmětem zájmu sociálních věd. (Hartl, Hartlová, 2000)

Příloha 2 Přepis rozhovoru

NNO - HK - pracovnice H

TO1 - S jakými dilematy se při své práci s romskými klienty setkáváte?

Hele, třeba já mám problém, nevím teda, jestli je to jen můj problém, třeba tykat a netykat. Jo, jakože, vztah ke klientovi. A i třeba u dětí, jo, protože někdy si myslím, že je to vykání lepší, že mě vykaj, protože mám pro ně větší autoritu. Zároveň, ale tím že mě vykaj, se dostávám já do pozice nějaký tý učí, a tím pádem se tam nějak nabourává trošičku princip na kterým je postavena takhle služba. Jo, prostě nějakým klientům tykám, vyplynulo to nějak ze situace a některým klientům teda zásadně netykám, přestože mě o to třeba několikrát požádali. Jo, to máme na stejno. Ono to taky vychází i z toho jak máme ty ambulantní služby, tak tady prostě v tom klubu si tykáme, že jo, s dětma. Ale pak zase když chodíme do terénu, do těch rodin, tak je to potom trošku odlišný prostředí, ale docela se mi stává, že dětska jakoby i když jim řeknu ať mi tykaj, tak mi vykaj. Takže jsou už docela jakoby naučený ze školy a takhle z těch prostředí, že spíš říkaj třeba jméno, ale vykaj. Ale taky klienti sami nabízej, ale je to zase vůči věku, protože někdy mám klienty co jsou mladší než mi a jsou to třeba už ženský ve 20, co maj dítě. Myslim, že si chci udržet odstup, abych já si třeba nějak neporušila tu hranici s ním, protože třeba vim, že zrovna tohleto je supermanipulativní klient a když já mu řeknu - no, tak si budeme tykat, tak von mě vleze tam kam já už nebudu chtít.

No a pak to dilema pomoc a kontrola. My jakoby už z principu naší služby máme pomáhat, že jo. Jakoby nejsme služba, která by... protože jsem dobrovolný, takže my jakoby tu kontrolu bysme vůbec jakoby neměli používat. Takže si myslím, že tendleten přístup, že jsme na tý pomoci, ale zas víme, že ze strany kontroly by bylo potřeba, abychom něco kontrolovali, tak že by se to třeba rychle vyřešilo. Ale přistupovat k tomu moc nemůžeme. Z té naší služby, to takhle nevychází. Jsou tam třeba takový sankce, co máme nastavený, to je asi jediný kdy k něčemu přistupujem. Ale prostě upozorňujeme klienty na to, že jsme dobrovolná služba, a je na nich jestli budou plnit, to co si stanovíme. A pokud to neplní, tak to máme ošetřený, jakoby že se s ním spolupráce ukončuje.

Zároveň ale, je problém, že tak jak to chápeme my krásně, tak to nechápou třeba spolupracující organizace. Třeba pro ospod je tohle naprosto nepochopitelný. V rámci spolupráce s ospodem, tak oni jsou od té kontroly a pak to vlastně od nás taky vyžadují. A nechápou vlastně, že... Oni jako můžou nařídít, že nás můžou využívat, ale my s tím jako nemůžeme ani moc operovat. A ani nechceme. A tímhle tím se trošku dostáváme do konfliktu s tím posláním naší služby. Protože ospod po nás chce, aby naše služba byla nařízena, tím pádem, už k nám ten klient jakoby přichází nedobrovolně, ale přitom jsme dobrovolná služba. Ale on prostě má nedobrovolně nařízenou dobrovolnou službu. Takže tam je trošku ta třetí plocha, no. No, a tak nás vlastně tlačej do té kontroly, protože jsme častěji v té rodině než ten ospod, kterej na to prostě nemá čas, tak nás pak tlačej do toho, abysme byli vlastně my takovej kontrolní jejich orgán pro tu práci v rodině.

Pak je to tam vlastně jako o čem informovat ospod a o čem neinformovat. A takhle ta spolupráce, takže je to o spolupráci s tím klientem, aby věděl všechny naše kroky co děláme a aby s tím hlavně souhlasil. Jo, snažim se to hodit na ni, aby já sem nebyla ten bonzák, aby ona si to promyslela a fakt šla a řekla ospodákovi. Oznamovací povinnost máme danou ve smlouvě, co musíme oznamovat. A oni sou s tím seznámený, že v případě, že zjistíme zanedbávání, týrání, zneužívání, tak musíme ohlašovat. Hrozně dobře se to dává na nějaký metafoře, toho, že fungujeme jak doktoři, protože ti maj taky nějakou oznamovací povinnost.

Tak to je tím systém nastaveným. Že se tady neřeší, že třeba někdo na to má nadání, ale už nemá to vzdělání a tak. A to je asi jako celej systém sociálních služeb a sociální práce. Myslim si, že každej by se tak ve vztahu ke klientům měl co naučit, ale tak nějak ten základ by tam určitě měl bejt. A zas někdo na to má cit a myslim si, že by to s menší podporou zvládl i bez školy. Ale tak to náš systém prostě jako nepovoluje. Já sem myslela na dobrovolníky v tom, že voni sou v podstatě jako středoškoláci, kteří to studujou, takže ještě to nemaj vystudovaný, takže ještě nejsou ty profíci. A přijde mi, že je to hrozně dobře, že tady jsou. Teď jich máme hrozně málo, takže... ne jen, že nám jakoby pomůžou, ale i ve vztahu k těm klientům. Je dobře, že oni se nepotkávaj jenom s náma, ale je dobře, že sem prostě chodí i někdo jinej, blíž jim.

Třeba ty nadační fondy. Protože my máme teď nastavenou hrozně dobrou spolupráci s dvěma nadačníma fondama, který nám a klientům pomáhaj. Třeba klientka nemá na bydlení a ... Takže máme ty fondy a ty fondy maj určitý pravidla. A jedno z těch pravidel je, že spolupracující sociální služba musí dát doporučení. No, a pak je problém - tam je to největší dilema. Komu to dát? Protože to je jak vlna, protože jakmile jsme jednomu pomohli, tak najednou to prostě věděli všichni a všichni chtěli žádat. Takže ten nadační fond už třeba v polovině roku musel stopovat žádosti. No, my prostě nemůžeme říct, ne vy si žádat nebudete. Jo, takže maj na to všichni právo pokud splňujou ty podmínky. Takže je s těma podmínkama seznámíme a oni si pak zažádají a podle toho jak posoudí nadační fond tak to... jenomže samozřejmě tam pak vznikaj podvody a takovýhle věci. A pak je zase to jestli my v tom vyjádření... a jak ho napíšem, jestli my v tom vyjádření, aby úplně nebylo poznat, že jim to nechceme dát abysme to tam napsali, aby to z toho nadačního fondu jako pochopili, že to jako úplně není vhodná rodina. Jo ale, je to pak fakt komplikovaný.

TO2 - S jakými dilematy se při práci s romskými klienty setkáváte nejčastěji?

Možná něco i co jsem neřekli, tak myslím si že naše nejčastější dilema je neziskovka versus státní správa jo, protože to je, týká se nás to každý den, a i jak působíme třeba v městský ubytovně, tak i tam jakoby si musíme nastavit pravidla, hlavně od města a to se týče vlastně ve všech oblastech, kde poskytujeme, to město nějakým způsobem figuruje. Ať v oblasti bydlení, zaměstnávání, dluhů a takovýhle věcí, takže je to v podstatě že každý týden řešíme něco co se týká státní správy. My jsme takový že, snaha podporovat klienta a hledat ty možnosti jak to řešit, zatímco správa má striktně nastaveno. A také nejednotnost postupů, hlavní co nás zvedá ze židlí. Tohle jakoby, že nás posouvá furt zpátky a nemá snahu to tam nastavit hlavně ve prospěch klientům.

TO3 - Jak dilemata řešíte?

Tak jako máme to ošetřený v metodikách, samozřejmě jako co se týče standardů. Pokud je něco co třeba ošetřený nemáme, vyplyne to z praxe, tak potom nám probíhaj intervize, porady, řešíme vlasně jako jak to řešit. Takže se vlastně na to stanovuje tým a potom se to zpětně zapracuje do těch metodik a potom máme

supervize. Ale jako snažíme se vždycky řešit všechno společně. Takže pokud si někdo neví rady, nebo je to téma, který bychom chtěli projednat, protože se s tím v praxi můžeme všichni setkat, tak se to řeší v rámci porad intervizí, supervizí. A pak je to samozřejmě vzdělávání, další, pracovníků. Pokud samozřejmě víme, že v rámci sebehodnocení a reflektování svojí práce víme, že třeba máme problém s nastavováním hranic, tak si pak na tohle samozřejmě dáme třeba kurzy vzdělávací, abychom se v téhle oblasti dovzdělávali, a vlastně to je i přínosem pro ten cíl.