

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav speciálněpedagogických studií

Ivo Buček

III. ročník- prezenční studium

Obor: Speciální pedagogika

PROCES KULTURNÍ A SOCIÁLNÍ INTEGRACE U ROMSKÉ MLÁDEŽE

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Miluše Hutýrová, Ph.D.

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil jsem uvedených pramenů a literatury.

V Bruntále dne 27. 6. 2010

.....

vlastnoruční podpis

Děkuji Mgr. Miluši Hutyrové, Ph.D., za odborné vedení bakalářské práce, za poskytnutí materiálů, podnětné rady a připomínky. Rovněž děkuji respondentům výzkumného šetření za poskytnuté rozhovory.

Obsah	
1 Adolescence	7
1.1 Přístupy k adolescenci v průběhu evropské historie	8
1.2 Teoretické přístupy k adolescenci	10
1.3 Vývojové úkoly jedince v adolescenci	11
1.4 Vývojové změny v adolescenci	14
1.5 Subkultura mládeže	14
2 Vzdělávání romských žáků v českých školách	15
2.1 Příčiny školní neúspěšnosti romských žáků	16
2.1.1 Vnitřní faktory školní neúspěšnosti romských žáků	16
2.1.2 Vnější faktory školní neúspěšnosti romských žáků	18
2.2 Segregace romských žáků do ZŠ praktických a tzv. „cikánských škol	18
2.3 Přehled nástrojů sociální integrace v oblasti vzdělanosti	20
3 Sociální vyloučení	23
3.1 Bydlení v sociálně vyloučených lokalitách	24
3.2 Obecní byty	25
3.3 Vznik neplatičů	25
3.4 Důsledky života v sociálně vyloučené lokalitě	26
3.5 Právo, přístup ke službám a kriminalita	26
3.6 Povědomí romské komunity o českém systému práva a možnostech využívání sociálních služeb	27
3.7 Kriminalita jako průvodní jev sociálního vyloučení	28
3.8 Vzdělávání	28
3.9 Přístup Romů na trh práce	29
4 Terénní sociální pracovník pracující v sociálně vyloučené lokalitě	31
4.1 Cíle výzkumného šetření	31
4.2 Cílová skupina	32
4.3 Metody výzkumného šetření	32
4.4 Analýza výsledků výzkumného šetření	33
4.4.1 Náplň práce	33
4.4.2 Vztah s klienty	34
4.4.3 Přístup státních orgánů k sociálnímu pracovníkovi jako zprostředkovateli komunikace s klientem	36
4.4.4 Smysl práce	38
4.4.5 Rizika zaměstnání	41
4.4.6 Budoucnost v řešení problematiky	43
4.5 Závěry výzkumného šetření	44
Závěr	47
Seznam použité literatury a zdrojů	48

1 Adolesecence

Podle Macka (1998) je termín adolescence odvozen z latinského slovesa adoles (dorůstat, dospívat, mohutnět). Jako termín označující určité období života člověka bylo tot slovo použito poprvé v 15. století (Muuss in Macek, 1998). Označení adolescenti (typické v psychologii) se v českém jazyce volně zaměňuje s označením dospívající či dorost (používaným v lékařských vědách) a také s širším označením mládež (charakteristické v pedagogice).

Časově vyplňuje adolescence především druhé desetiletí života. Konkrétní časové vymezení a specifikace tohoto období se u jednotlivých autorů velmi různí. V evropské psychologii se adolescence tradičně oddělovala od pubescence (v české terminologii dospívání). Pubescence obvykle ohraničuje časovým intervalem 11 až 15 let. Adolescence (v české terminologii mládí) je datována většinou od 15 do 20 (22) let. Její počátek je spojován s plnou reprodukční zralostí, v jejím průběhu se obvykle ukončuje tělesný růst. Pro ukončení adolescence nemají biologická kritéria takovou váhu jako psychologická (dosažení osobní autonomie), případně sociologická (role dospělého) a pedagogická (ukončení vzdělávání a dosažení profesní kvalifikace) (Macek, 1998).

V publikaci Langmeira a Krejčířové (2006) se období pubescence dělí na další dvě fáze. Fáze prepuberty začíná prvními známkami pohlavního dospívání, především objevením se prvních sekundárních pohlavních znaků, a obvykle i „vlnkou“ urychlení v růstové křivce. Končí nástupem menarche u dívek a analogickým vývojem u chlapců (první emise semene). U většiny českých dívek trvá tato fáze zhruba od 11 do 13 let, u chlapců probíhá fyzický vývoj asi o 1-2 roky později. Druhá fáze, fáze vlastní puberty trvá po dosažení reprodukční schopnosti. První menzes bývají obvykle anovulační a často nepravidelné. Pravidelný ovulační cyklus a schopnost oplodnění se tedy dostavuje až za nějaký čas po prvních menzes- zpravidla za jeden až dva roky. Podobně i reprodukční schopnost chlapců je dosahována o něco později po dokončení vývoje hlavních sekundárních pohlavních znaků. Zhruba můžeme období vlastní puberty vymežit věkem 13- 15 let.

Období adolescence vymezují Langmeir s Krejčířovou (2006) mezi 15- 22 let lidského věku. Teprve v této době je postupně dosahována plná reprodukční zralost a dokončován tělesný růst. Rychle se mění postavení jedince ve společnosti- došlo k přechodu ze základní školy do učebního poměru nebo na střední školu, začínají častější a hlubší erotické vztahy, zásadně se mění sebepojetí.

Tato práce se přiklání k periodizaci podle Macka (1998), na jejímž základě se adolescencí označuje celé období mezi dětstvím a dospělostí. Toto pojetí se původně rozšířilo na americkém kontinentě a nyní je stále používáno v celosvětovém měřítku. Respektuje se skutečnost, že ve vyspělých industriálních zemích probíhají paralelně některé procesy, které dobu adolescence prodlužují- zrychlení pohlavního dospívání (sekulární akcelerace) až na počátek druhého decenia, prodlužování „přípravy na dospělost“ (specializace ve vzdělávání, množství různorodých požadavků a norem, neurčité a složité sociální prostředí) a také zřetelnější existence „adolescentní

kultury“ neboli „stylu života teenagerů“.

Všeobecná shoda panuje v tom, že je užitečné toto období rozdělovat na tři fáze: časnou adolescenci (10- 13 let), střední adolescenci (14- 16 let) a pozdní adolescenci (17- 20 let, případně déle, až do 24 let). Každá z těchto etap má vlastní svébytné charakteristiky, např. Srovnání dvanáctiletého a devatenáctiletého adolescenta potvrzuje, jak markantní změny se v průběhu tohoto období odehrávají (Macek, 1998).

Stabilní charakteristikou adolescence zůstává, že je považována za most mezi dětstvím a dospělostí. Ve srovnání s předchozím obdobím dětství se podstatně rozvíjejí základní schopnosti člověka jako symbolizace, anticipace, zástupné učení, reflexe a seberegulace. Především reflexe a seberegulace se stávají pro adolescenty významnou hodnotou. Další atributy období adolescence jsou kulturně a sociálně spíše proměnlivé, než trvalé. Dokonce by se dalo říct, že fenomén adolescence na dvě tisíciletí téměř vymizel (Macek, 1998).

1.1 Přístupy k adolescenci v průběhu evropské historie

Macek (1998, str. 13) uvádí charakteristiky tohoto období v průběhu evropské historie v podání významných světových myslitelů:

„Aristoteles (384- 322 př. n. l.) navrhl periodizaci života člověka, která vycházela ze sedmiletých cyklů. Adolescenci by tak odpovídala třetí perioda (14- 21 let). Byla chápána jako svébytné období života, ve kterém má člověk (muž) ukončit svůj tělesný a pohlavní vývoj, formovat svůj charakter, myšlení a rozum. Měl by také studovat abstraktní teorie, jako je matematika, astronomie a teorie hudby (podle Muusse, 1989).

Ve středověké Evropě byl význam adolescence spíše marginální. Aries (1962), který studoval charakteristiky rodinného života ve středověku, nenašel žádný výrazný rozdíl mezi dětstvím a adolescencí. Vyjma role pážete v rytířském stavu (viz např. Příhoda, 1967) nebyla etapa adolescence, ba ani etapa dětství obvykle chápána jako kvalitativně odlišné období od dospělosti.- ať již se jednalo o vnější charakteristiky (např. Styl oblékání), anebo požadavky na celkový životní styl. I když to podle P. Ariese neznamena, že nerespektování období dětství a adolescence by automaticky implikovalo ztrátu lásky a náklonnosti ze strany dospělých, některé studie tomu nasvědčují. Například podle Badinterové (1981, cit. Dle Koopse, 1996) je mateřství jako láskyplný vztah relativně novodobý kulturně historický fenomén.

Odlišný pohled naznačil až ve druhé polovině 17. století britský filozof J. Locke (1632- 1704). Jeho pojetí tabula rasa ve vztahu k narozenému dítěti přisuzuje obecně velký význam vlivům prostředí a výchovy. Duševní rozvoj probíhá plynule od narození a kulminuje právě na konci adolescence (Locke, 1906).

První autor, který zdůraznil potřebu přemostění období mezi dětstvím a dospělostí a který

de facto položil základ pro první hlubší úvahy o adolescenci jako svébytném období, byl J. J. Rousseau (1712- 1778). Jeho koncepce přirozené výchovy a tzv. návratu k přírodě byla opřena o diferencovaný pohled na jednotlivé etapy života. Vývoj člověka rozdělil do pěti stadií, přičemž adolescenci datuje mezi 15. a 20. rokem. V předchozím období, ve věku rozumu (12- 15 let), se prohlubuje sebeuvědomování, adolescence je dobou emocionálního dozrávání a přesunu od sobeckosti k zájmu o druhé. Život dostává nový rozměr a minulé i současné zkušenosti nabývají nový smysl. Člověk si uvědomuje, že nyní je skutečně zrozen pro život a nic lidského mu není cizí (Rousseau, 1907).“

V jednoduše organizovaných společnostech neexistuje samostatné období dospívání, kterému je připisován zvláštní význam tím, že se jedincům dostává jiných práv než dětem a na druhé straně dospělým. Nároky současné rozvinuté společnosti na její dospělé členy ale neustále stoupají a vyžadují tak ve všech směrech delší přípravu. Od konce 19. a zejména od začátku 20. století se stále výrazněji vytváří zvláštní životní úsek se samotným sociálním určením. Dospívající se začínají lišit jak od dětí, tak od dospělých, vytvářejí si zvláštní znaky i specifickou subkulturu s odlišným vyjadřováním, oblečením i úpravou a také zakládají i zvláštní neformální i formální seskupení- „hnutí mládeže“. Legislativní úprava většiny států s odlišností mladistvých alespoň částečně počítá při úpravě právních norem (např. při odlišných výměrách trestů u jedinců ve věku 15- 18 let). Přesto je však společností určená hranice pro tuto vymezenou etapu značně nejistá a dospělými rozdílně chápána. Postavení dospívajících ve společnosti je proto nejisté a jejich výchovné vedení nejednotné. Nejistosti zapříčiněné rychlými společenskými proměnami mohou být příčinou mnoha obtíží mládeže v dnešním světě a vytvářejí četné problémy při jejich výchově (Langmeier, Krejčířová, 2006).

Příčiny, proč se adolescence začala vyvíjet jako samostatné ontogenické období v životě člověka, jsou především povahy sociologické, politické a kulturní. Rozpad feudální společnosti vedl k podstatným sociálním změnám, které provázely nástup kapitalismu. Urbanizace, potřeba volné a kvalifikované pracovní síly a oddělení života v rodině od pracovní části dne mělo řadu sociálně psychologických důsledků. Způsob života dětí a dospělých se postupně začal výrazně lišit a období adolescence začalo mít specifický význam. Rozdělení jednotlivých generací bylo v druhé polovině 19. století podporováno zřízením nového systému všeobecného školství. Tento proces vyústil v oddělení sociálního světa mladých lidí. Projevilo se to v mnoha oblastech každodenního života, včetně trávení volného času, užívání médií a vytvoření specifické kultury a hodnot. Adolescence tím získala- zejména v posledních desetiletích- specifický význam. Má svůj sociální, ekonomický, pedagogický, zdravotní i kulturní rozměr. Má rovněž svoji sociální reprezentaci a subjektivní hodnotu (Macek, 1998).

1.2 Teoretické přístupy k adolescenci

„Starší literatura charakterizovala celé období dospívání nejčastěji jako období emoční lability, která je domněle podmíněna vnitřními změnami v organismu jedince,“ (Langmeier, Krejčířová, 2006, str. 147).

První ucelenou koncepci adolescence utvořil G. S. Hall (1844- 1924). Adolescenci ve stejnojmenném díle z roku 1904 přirovnal k německému literárnímu hnutí Sturm und Drang, které se vyznačovalo idealismem, plným vyjadřováním emocí, revoltou proti všemu starému, odhodláním „žít jinak“ až do všech důsledků, i za cenu nejvyššího utrpení. G. S. Hall popisoval adolescenci jako nevyhnutelný střet protikladných tendencí v člověku. Taková teorie měla vliv na výchovu a postoj společnosti k adolescentům. Opravňovala k akceptování dospívajících a k respektování specifické kultury a stylu života teenagerů. V psychoanalytické teorii je adolescence obdobím tzv. „druhé oidipovské situace“ (Macek, 1998, str. 18). Ego a superego se již vyvinuly do té míry, že bariéra incestu se zvnitřnila a tyto city jsou ve své původní podobě potlačeny. Dospívající si místo toho začne hledat náhradní objekt- dospělého muže či ženu. Zdůrazňována je skutečnost, že je důležité, aby se adolescent osvobodil (z hlediska oidipovské situace) ze své závislosti na rodičích. To se však často projevuje odmítáním a až nepřátelským postojem a původně vnitřní konflikt tak získává konkrétní interpersonální rozměr (Macek, 1998).

Uvedené teorie zdůrazňují význam biologických faktorů pro adolescenci, konkrétně pohlavní dozrávání a nástup sexuality. Všechny tyto teorie také zdůrazňují dramatickost a konfliktnost v průběhu adolescence. To vše je tolerováno a chápáno jako nutné pro rozvinutí silné, zralé osobnosti dospělého člověka. Řada studií, zejména ze 60. a 70. let, ale ukázala, že v Evropě a na severoamerickém kontinentě probíhá vývoj obvykle bez zásadních psychických obtíží a krizí. Průběh dospívání je velmi závislý na specifických společenských a kulturních normách, ve kterých jedinec žije. Vzdor a konflikt se tradičně připisoval zejména mezigeneračním vztahům. Současná analýza empirických výsledků ale takovouto teorii nepotvrzuje. Adolescenti častěji uvádějí, že si se svými rodiči rozumí, než že se s nimi dostávají do konfliktů. Dospívající, kteří zmiňují spory a konflikty se svými rodiči je často měli už od dětství. Pro současné kulturní a společenské podmínky v Evropě a Severní Americe proto není „bouře a vzdor“ obecnou charakteristikou adolescence. Případný problematický a konfliktní průběh je spíše determinován osobnostními a situačními faktory. Faktem však zároveň také je, že právě v takzvané moderní společnosti se zvyšuje procento chlapců a dívek, kteří jsou v adolescenci vystaveni tzv. rizikovým faktorům vývoje (z hlediska zdraví, výchovy, kriminality) a kteří zažívají subjektivní obtíže (Macek, 1998).

Zvláštnosti psychicky dospívajícího lze celkově chápat jako více méně nepodařené úsilí o přizpůsobení na biologické, psychické a sociální podmínky. Ačkoliv období dospívání není náhlým a přesně odděleným úsekem života, ale navazuje ve všem na předcházející fáze a plynule přechází

do dospělosti, přesto je úsilí o integraci rolí minulých a do budoucna předjímaných ve vlastní individuální osobnost mnohem intenzivnější. Odtud také plynou zásady pro vychovatele, který má na jedné straně vést dospívajícího jedince k postupnému optimálnímu zařazení do společnosti a na druhé straně mu má ponechat plný prostor pro rozvoj všech jeho osobních předpokladů a sklonů a tak umožnit naplnění jeho života (Langmeier, Krejčířová, 2006).

1.3 Vývojové úkoly jedince v adolescenci

Do vývojových úkolů jsou zahrnuty jak potřeby a očekávání společnosti, ve které jedinec žije, tak jeho individuální potřeby a očekávání. Vývojový úkol je často definován konkrétními typy situací. Zahrnuje to, co člověk sám touží splnit jako podstatné a důležité ve svém životě, a rovněž to, co si uvědomuje, že je důležité splnit v kontextu vlastního života v určitém prostředí, komunitě a společnosti. Pro naplnění vývojového úkolu nabízí konkrétní společnost dané a osvědčené vzorce chování. Pokud je člověk nerespektuje a volí své vlastní, odlišné, je často sankcionován (Macek, 1998).

Macek (1998) nabízí seznam vývojových úkolů typických pro adolescenci:

2. Přijetí vlastního těla, fyzických změn, včetně pohlavní zralosti a pohlavní role.
3. Kognitivní komplexita, flexibilita a abstraktní myšlení- schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné, každodenní zkušenosti.
4. Uplatnění emocionálního a kognitivního potenciálu ve vrstevnických vztazích, schopnost a dovednost vytvářet a udržovat vztahy s vrstevníky obojího pohlaví.
5. Změna vztahů k dospělým- autonomie, popř. vzájemný respekt a kooperace nahrazuje emocionální závislost.
6. Získání představy o ekonomické nezávislosti a směřování k určitým jistotám- volbě povolání, získání základní profesní kvalifikace, ujasnění představ o budoucí profesi.
7. Získání zkušeností v erotickém vztahu, příprava pro partnerský a rodinný život.
8. Rozvoj intelektu, emocionality a interpersonálních dovedností zaměřených ke komunitě a společnosti- tj. získání kompetence pro sociálně zodpovědné chování.
9. Představa o budoucích prioritách v dospělosti- důležitých osobních cílech a stylu života.
10. Ujasnění hierarchie hodnot, reflexe a stabilizace vlastního vztahu ke světu a k životu (světový názor).

Tyto úkoly mají biologickou, psychologickou a kulturní dimenzi. Adolescence je pátým z celkově osmi stádií životního cyklu. Vývojový úkol je zde formulován jako vytvoření identity vlastního já (ego identity). V tomto procesu se rekapitulují všechny čtyři předchozí fáze vývoje- dospívající má spojit svou zkušenost se sebou samým do smysluplného celku- a také jsou v něm obsaženy i tři vývojové fáze následující. Neproběhne- li proces sebevymezení úspěšně, to znamená

nesjednotí-li adolescent svoje dřívější zkušenosti, reflektované potřeby i libidózní pocity, výkonové kapacity i identifikace do soudržného celku, vzniká tak zvaná difúzní identita, to je vlastně nepřítomnost či aktivní odmítání vymezení sebe samého. Difúzní neboli rozptýlená identita se často naplno projeví až v nadcházejícím stadiu- mladší dospělosti- kdy je vývojovým úkolem vytvoření intimity (Macek, 1998).

Plnění vývojového úkolu je možné chápat jako proces, který má různé podoby. Klíčovým pojmem je zde krize, která má specifický význam. Je obdobím, kdy je adolescent vtažen do procesu volby a rozhodování v důležitých oblastech svého současného a budoucího života. Dále existuje určitý závazek, kterým jedinec vyjadřuje zodpovědnost v důležitých oblastech života. Člověk přijímá určitý cíl a tím i program (Macek, 1998).

Kombinace přítomnosti, nebo nepřítomnosti krize a přítomnosti, či nepřítomnosti závazku jsou základním kritériem pro klasifikaci potenciálních stavů identity. Existují celkem čtyři základní stavy identity (Macek, 1998):

3. Difúzní (rozptýlená) identita. Je stav, kdy člověk neprožívá ani krizi ani závazek, nemá aktivní potřebu sebedefinování. Jedinec je snadno ovlivnitelný vrstevníky, nemá svůj vlastní názor. Jeho sebehodnocení je značně kolísavé, závisí na tom, jak na něj druzí reagují.
4. Status náhradní identity či předčasného uzavření. Aniž by člověk zažíval krizi identity, charakterizují tento stav závazky a konzistentní obraz světa a sebe. Postoje, normy, přesvědčení a cíle přebírá nekriticky od autorit bez potřeby ověřovat si je vlastní zkušeností.
5. Status moratoria. Člověk zde zažívá krizi identity spojenou se stavy úzkosti a s pochybnostmi, aniž by na sebe bral skutečné závazky. Pouze v tomto statusu jedinec experimentuje, zkouší různé role, objevuje hodnoty a rozvíjí své zájmy.
6. Status získání či dosažení identity. Je provázen zážitkem krize a pochybnostmi jedince při snaze řešit otázku svých závazků. Spojuje tak svoji minulost, přítomnost a budoucnost ve smysluplný celek, posiluje svoje já a v konečné fázi je schopen sexuální identity.

1.4 Vývojové změny v adolescenci

Vývojové změny se dají dělit na biologické, kognitivní, psychosociální a emocionální. Vzájemně jsou ovšem provázány. Primární změny, které uvádějí dítě do adolescence, jsou především změny hormonální. Pubertální změny se obvykle popisují v pěti vývojových stádiích. U dívek v prvním stadiu nejsou patrné viditelné pohlavní znaky. Ve druhém stadiu se začíná zvětšovat prsní tkáň pod bradavou. Ve třetím stadiu se objevuje větší kontura prsou. Ve čtvrtém stadiu se objevuje i vnitřní kontura prsu a axilární ochlupení genitálu již dospělého typu. Páté stadium je charakterizováno již plným vývojem sekundárních pohlavních znaků. Menarche se objevuje relativně později, často v průběhu třetí až čtvrté fáze vývoje pohlavních znaků. U chlapců je první

stadium pubertálních změn charakteristické infantilním vývojem penisu a šourku, ochlupení se ještě neobjevuje. Ve druhé fázi se šourek a varlata zvětšují, objevuje se první pubické ochlupení. Ve třetí fázi se penis zvětšuje více do délky než do šířky, objevuje se první axilární ochlupení. Ve čtvrtém stadiu je ochlupení již dospělého typu. V pátém stadiu jsou již chlapecké vnější pohlavní orgány plně vyvinuty, objevuje se středové ochlupení, vousy, změna hlasu (Macek, 1998).

Od počátku pubescence dosahuje většina dospívajících vyššího stupně logického myšlení. Podle Piageta se v této době objevuje nový operační systém, systém formálních operací. Konkrétní operace se v tomto systému berou za objekt dalších soudů, vyvozují se soudy o soudech. Tím je dán myšlení daleko větší prostor. Dospívající je tak schopen velkého počtu myšlenkových kombinací, z nichž se mnohé ve skutečnosti ani nevyskytnou. Nový způsob myšlení má významné následky pro postoj dospívajícího k celému okolnímu světu. Zatímco dítě v mladším školním věku bralo svět realisticky a střízlivě, dospívající nyní srovnává existující a přítomné poměry s tím, co by mohlo být, tedy stavem, který si vytvoří v mysli. Odtud plyne častá kritičnost, nespokojenost, zklamání a vystupňovaný pesimismus. (Langmeier, Krejčířová, 2006).

V emocionálním vývoji se rozšiřuje spektrum emocionálních reakcí na jednotlivé podněty. O časné adolescenci se dá říct, že je to období zvýšené emoční lability, negativních nálad, pocitů krizí a emočních zvrátů. Střední a pozdní adolescence jsou charakteristické odezníváním náladovosti a lability a na druhé straně přibýváním a diferenciací nových prožitků. Zvláštní význam ve střední adolescenci získávají emoce a city související s erotickou sférou života, estetické city a mravní cítění. Také je to často období prvního vystřízlivění, kdy člověk zažívá konfrontaci reality všedního dne se svými představami a ideály (Macek, 1998).

Pro období adolescence je charakteristická zvýšená sebereflexe. Důležitým ukazatelem v tomto ohledu je míra sebepřijetí. Dle empirických důkazů lze všeobecně říct, že větší rozpor mezi aktuálním obrazem sebe sama a požadovaným obrazem najdeme spíše u starších adolescentů, než u mladších. Z obsahového hlediska se příliš neliší struktura dívčího a chlapeckého sebepojetí. Důležitými charakteristikami sebepřijetí v dospívání je oblast výkonové charakteristiky, dále charakteristiky vymezující jedince v interpersonálních vztazích, charakterové vlastnosti a podstatná je dimenze sebepojetí v dimenzi maskulinity- feminity. Základem pozitivního sebehodnocení je uznání vlastní hodnoty (Macek, 1998).

1.5 Subkultura mládeže

Proces socializace mládeže nelze chápat jen jako jejich vrůstání do společnosti dospělých. Kultura mládeže se profilovala zejména po skončení druhé světové války jako opozice ke kultuře dospělého světa, postupně však získává specifitější a relativně autonomní charakter. Specifický význam pro adolescentní subkulturu má hudba. Vyjadřuje hodnoty, názory a pocity adolescentů, je

prostředkem pro sdělování a sdílení. Její specifická prezentace je zvláštním sociálním prostředím pro seznamování, sbližování, přátelské a erotické aktivity, stejně jako pro vyjadřování vlastní úzkosti, nejistoty, agrese, či protestu. Zároveň v jejím aktivním provozování nachází řada mladých lidí příležitost k seberealizaci, potvrzení vlastní hodnoty, kompetence a prestiže.

Prezentace názorů na hudbu a komunikace o hudbě mezi adolescenty navzájem funguje jako prostředek rychlé diagnostiky postojů, názorů a hodnot vrstevníků („řekni mi, co posloucháš, a já budu vědět, kdo jsi“) (Macek, 1998).

2 Vzdělávání romských žáků v českých školách

Dlouhodobou podmínkou romské inkluze je oblast vzdělávání, která podmiňuje úspěšnost Romů na trhu práce. Vyšší vzdělanostní úroveň je hlavním faktorem pro proces emancipace Romů a otevírá jim prostor plnohodnotné participace na občanském i politickém životě. Současné výzkumy dokládají, že romské děti ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí mají nižší šance na získání kvalitního vzdělání a v průběhu školní docházky vykazují ve srovnání s ostatními žáky nižší školní úspěšnost, která jim neumožňuje další studium na střední a vysoké škole, což negativně ovlivňuje jejich budoucí pracovní kariéru, jak se uvádí v dokumentu Koncepce romské integrace 2010- 2013 (Kocáb, 2009).

Kocáb (2009) ve své publikaci dále uvádí výzkum realizovaný Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ve spolupráci s Ústavem pro informace ve vzdělávání, který se realizoval v první polovině roku 2009. Výzkum uvádí, že z celkového počtu všech romských žákyň a žáků základních škol navštěvuje základní školy vyučující podle rámcového vzdělávacího programu základních škol pro lehce mentálně postižené (dále RVP ZV LMP, ZŠ praktická) téměř třetina z nich (26,7%), zatímco z celkového počtu ostatních žákyň a žáků navštěvuje tyto školy pouze 2,17%. Většina romských žáků, kteří absolvovali ZŠ praktickou, přechází na střední školu s výučním listem (65%) a jen zlomek z těchto absolventů nastoupilo na střední školu zakončenou maturitou (0,93%). Přitom v případě romských absolventů vzdělaných na běžných základních školách nastoupí do maturitního studia více než 30% z nich.

Úroveň vzdělání romské populace je velice nízká. Projevuje se negramotností ve starších věkových skupinách a rozsáhlou pologramotností u mladších věkových skupin. S rostoucím věkem přibývá zastoupení negramotných osob. Nízkou úroveň vzdělání trpí i Romové mladší věkové kategorie, většinou prošli jen základním vzděláním bez další kvalifikace (Jesenský, 2008).

Podle Michala Komárka (Respekt, 1. 11. 2009) z výzkumu Světové banky vyplývá, že Romové stojí Českou republiku každoročně nejméně šestnáct miliard korun. Hlavní příčinu odborníci vidí v tom, že většina zdejších romských dětí dostává podřadné vzdělání a natrvalo tak ztrácí šanci na slušné zaměstnání. Stát potom přichází o peníze proto, že nezaměstnaní Romové nevytvářejí ekonomické hodnoty.

Pro kvalitní vzdělávání je bezesporu jednou z hlavních podmínek pozitivní přístup žáka ke škole a k výuce. Jaký vztah mají ke škole romské děti zjistíme nejlépe, pokud se jich zeptáme. Milena Hubschmannová ve své knize Šaj pes dovakeras (2002, str. 87-88) cituje vzpomínky romského básníka a žurnalisty Jana Horvátha na školní docházku: „*Do školy jsem začal chodit v šesti letech. Líbilo se mi, že jsem mezi dětmi a že můžu číst pěkné knížky. Ale nelíbilo se mi, že na nás pokřikovaly české děti „cikán“.* Nejvíce jsem se bál a styděl, že do školy nepříjdu tak pěkně oblečený, jako ostatní děti. Bylo nás doma šest sourozenců, tatínek vydělával sám, maminka se starala o domácnost. Nebyly peníze na to, abychom chodili pořád v nových a moderních šatech. Ve třídě nás bylo šest romských dětí a kamarádili jsme víc mezi sebou než s ostatními. Ostatní o nás nijak zvlášť nestáli. My o ně taky ne. Děti nám ve škole nadávaly „cikáne“. Ale to nemohly mít ze své hlavy. Musely to doma slyšet od rodičů. Naštěstí jsme měli hodnou a rozumnou paní učitelku, která ve třídě přede všemi řekla, že jsme hodní a poctiví lidé. Když jsem si šel požalovat mamince, dej jí Pán Bůh lehkou zem, řekla: „Nic si z toho nedělej, že ti nadávají. Oni jsou hloupí, ne ty. Copak se moudrý člověk sníží k nadávání?“ V první třídě jsem česky nerozuměl. Ale hodně jsem četl a tak jsem se naučil. Měl jsem radši knížku než televizi nebo kino. Doma jsme mluvili romsky, ale postupně jsem se naučil česky, že jsem dovedl líp, než leckeré české dítě. Oni měli z diktátů pětky a

já třeba jedničku. Ve škole jsem se o romských dějinách nedozvěděl vůbec nic. Ani o naší kultuře. Chtěli z nás nadělat Čechy. Pořád jsem jen slyšel: Nemluv cikánsky! Nemluv tou vaší hantýrkou! Moji rodiče neuměli číst ani psát, měli těžký život. Chtěli, abychom se my děti měly líp než oni, abych nemusel dřít s krumpáčem a lopatou. Proto tatínek, sotva jsem přišel ze školy- hned na mě: Máš úkoly? Sedni si a piš! Přál bych si, aby se ve škole vyučovaly dějiny Romů, aby se naše děti i české děti dozvíдалy o naší kultuře. Přál bych si, aby rodiče nekupovali dětem drahé hračky, ale dali jim více lásky a moudrosti. My nikdy žádné hračky neměli a byli jsme doma šťastní. Žili jsme v pohodě, chovali se jeden ke druhému s úctou. Jeden druhému dopodrobna vyprávěl, co zažil a všichni ostatní poslouchali. Jeden o druhého jsme měli zájem. Dneska rodiče kupují dětem přepychové hračky, aby ukázali, že si mohou dovolit to, co gádžové. Bohužel se Romové učí od gádžů ne to jejich „dobré“, ale to jejich „špatné“. Učit se dobrému je mnohem těžší. Přál bych si, aby ten, kdo bude číst moje slova, se zamyslel: všichni na světě jsme lidé, kteří se jednou narodili a kteří jednou zemřou. Nebylo by lepší, abychom tu dobu mezi narozením a smrtí strávili na místo ve hněvu a nenávisti v pohodě a lásce?“

2.1 Příčiny školní neúspěšnosti romských žáků

Existují dva hlavní faktory ovlivňující míru školní úspěšnosti romských žáků. Faktory vnitřní a vnější, jak uvádí Gabal (in Kovaříková, 2008).

2.1.1 Vnitřní faktory školní neúspěšnosti romských žáků

Tyto faktory jsou způsobeny životními podmínkami romských rodin a životem v prostředí romských sociálně vyloučených lokalit.

V Příručce pro sociální integraci se uvádí, že děti ze sociálně vyloučeného prostředí jsou oproti jiným znevýhodněné, jelikož ve svém životě doposud toto prostředí pravděpodobně nikdy neopustili a tudíž neznají jiné způsoby jednání nebo řešení konfliktů, než ty ze sociálně vyloučené lokality. Tyto děti nejsou na školní docházku nijak připravené- nedocházely většinou do mateřské školy, neprobíhala u nich předškolní příprava, neměly podmínky pro rozvoj sociálních dovedností a komunikačních schopností, které potřebují při dalším procházení školním prostředím i na trhu práce. Takto znevýhodněné děti hned v prvních ročnících základní školy selhávají, jsou neúspěšné a vytvářejí si ke škole negativní vztah. Tyto děti do školy často nechodí proto, že se tam bojí chodit, necítí se ve škole dobře a bezpečně, rodiče je tam neposílají, nemají se tam jak dopravit, nemají se školou pozitivní zkušenosti. Jejich domácí prostředí bývá často v mnoha případech natolik sociálně patologické, že je ohrožen zdravý vývoj dítěte.

Vnitřní příčiny školního neúspěchu sociálně vyloučených romských žáků:

-Nízká míra motivace ke vzdělávání a následnému uplatnění na trhu práce: Romové, kteří

žijí v sociálně vyloučených lokalitách nevnímají vzdělání jako prostředek k získání kvalitního profesního uplatnění, což dále přenášejí na své děti. V prostředí lokalit nejsou přítomny pozitivní vzory, které by dokazovaly smysl vzdělání.

4. Nepřipravenost romských dětí na povinnou školní docházku: Tyto děti vyrůstají v prostředí, kde není příprava na školní docházku prioritou. Rodiče často zanedbávají povinnost přivést své dítě k zápisu do první třídy základní školy. Mateřské školy děti navštěvují jen výjimečně. Na základní školu přicházejí s odlišnou výbavou sociálních a komunikačních dovedností, z čehož plyne obtížnější adaptace dítěte na nové prostředí.
5. Nedostatečná znalost českého jazyka. Děti často hovoří romským etnolektem češtiny, což je zpomaluje ve vstřebávání probíraného učiva. Tyto příčiny ztížených startovních podmínek romských dětí při vstupu do první třídy jsou důvodoem zaostávání romských žáků ve výuce a jejich přeřazování do speciálních škol.
6. Přeřazování romských žáků na speciální školy je v některých lokalitách běžnou praxí. Příčinou je často přání rodičů, kteří hledají pro své dítě prostředí, ve kterém se bude jejich dítě cítit lépe a kde díky sníženým nárokům nebude zažívat neúspěch. Velká část rodičů, vychází ze své vlastní zkušenosti, jelikož jsou absolventy bývalých zvláštních škol a mají tak ke škole vyšší důvěru. Důležitým faktorem je také to, do které školy chodí ostatní děti z rodiny. Velkou roli hraje také častá absence romských žáků, kterou sami rodiče podporují tím, že dětem omlouvají veškeré zameškané hodiny. Jednou z hlavních příčin neúspěchu Romů na trhu práce je nízký počet romských studentů středních škol. Vnitřní motivace romských dětí ke studiu na středním stupni vzdělávání, navíc rodiče často upřednostňují evidenci svých dětí na úřadu práce. Přestup na střední školu souvisí s adaptací na neznámé prostředí. Romské děti, které žijí v sociálně vyloučeném prostředí se obtížně adaptují na nové prostředí a špatně snášejí odloučení od rodiny.

2.1.2 Vnější faktory školní neúspěšnosti romských žáků

Tyto faktory tvoří míra participace při řešení problematiky vzdělávání obyvatel z romských sociálně vyloučených lokalit a jejich institucionální okolí (úřady, školy, nestátní neziskové organizace, systém vzdělávání) (Kovaříková, 2008).

Kovaříková (2008) považuje za hlavní vnější příčiny tyto jevy:

Nízká míra spolupráce a koordinace aktivit zainteresovaných subjektů. Současná řešení problému sociálního vyloučení jsou často nesystematická a neexistuje spolupráce mezi jednotlivými aktéry. Ti mají sklon nepřipouštět si odpovědnost za daný problém, odmítají spolupracovat. Chybí zde koordinující subjekt, který by na základě analýzy potřeb obyvatel a analýzy nabízených služeb

zprostředkoval komunikaci mezi jednotlivými stranami za účelem plného využití jejich potenciálu. Malá informovanost o možnostech řešení problematiky vzdělávání romské menšiny převažuje jak u zaměstnanců státní správy a samosprávy, tak u zaměstnanců škol.

Podle Kocába (2009) se školy a další vzdělávací instituce často nedokáží přizpůsobit faktu, že se v jejich blízkosti nachází sociálně vyloučená lokalita a že děti z ní školu navštěvují. Nenastavují se tak příhodné podmínky pro podmínky a metodiky výuky, nedochází k aktivnímu využívání cílených opatření, kterými by se tyto děti udržely v hlavním vzdělávacím proudu, tedy s ostatními dětmi. Děti ze sociálně znevýhodněného prostředí bývají také často stigmatizovány a jejich sociální znevýhodnění je vnímáno jako intelektová nedostatečnost.

2.2 Segregace romských žáků do základních škol praktických a do tzv. „cikánských škol“

Evropský soud pro lidská práva v listopadu 2007 rozhodl, že Česká republika diskriminovala romské děti tím, že je umístila do zvláštních škol (škol pro děti s lehkým postižením). Nový školský zákon, platný od roku 2005, přejmenoval zvláštní školy na „základní školy praktické“. Systém, na jehož základě jsou děti do těchto škol umisťovány, však zůstává v zásadě nezměněn (Amnesty International, leden 2010).

„Je to prostě zmedializované, že se Romové nemohou vzdělávat. Není to pravda- oni nechtějí. Jejich mentální úroveň je dána dědičností, proto jich musí tolik chodit do zvláštní školy,“ řekla ředitelka základní školy praktické v Bílině Iveta Krzáková pro časopis Respekt (autor článku Michal Komárek, 1. 11. 2009).

Donedávna se za stěžejní problém vzdělávání romské menšiny považovalo to, že její děti končí příliš často ve zvláštních školách určených pro jedince s lehkou mentální retardací. To dále trvá, ale navíc se množí případy, kdy „bílí“ rodiče odmítají dát své děti do školy, kterou navštěvují malí Romové. Strach rodičů z etnicky promíchaných škol můžeme vidět i na Západě, ale v Česku se celá věc děje za podpory a asistence státu (Marek Švehla, Respekt, 1. 11. 2009).

Systém běžných základních škol je nadále nedostatečně připraven a mnohdy i neochoten poskytovat potřebnou podporu pro vzdělávání žáků, kteří pocházejí z odlišného etnického a sociálního prostředí a mají rozdílné dovednosti. Potřeby těchto dětí, mezi které patří hodiny českého jazyka navíc, přípravné ročníky nebo asistence při výuce, vyplývají z jejich sociální situace a kulturního zázemí. Pokud tyto potřeby nejsou naplňovány, romské děti mnohdy nestačí ostatním. Tyto děti jsou pak příliš často, bez ohledu na své schopnosti označovány za žáky s „lehkým mentálním postižením“. To, že končí v základních školách praktických nebo ve speciálních třídách, je tedy výsledek neschopnosti běžných školních zařízení vyhovět potřebám těchto dětí (Amnesty International, leden 2010).

Učitelé ZŠ praktických či dětských psychologové tvrdí, že takto je to v pořádku, neboť malí

Romové jsou mnohem méně inteligentní, než děti z majority a proto do ZŠ praktických patří. Ocitáme se na počátku naprosto vážně míněné debaty o tom, zda Romové jsou opravdu a natolik geneticky málo inteligentní, že na nic jiného, než na ZŠ praktickou nemají (Michal Komárek, Respekt, 1. 11. 2009).

Speciální vzdělávací potřeby žáků by měla identifikovat školská poradenská zařízení. Způsob hodnocení těchto potřeb se za posledních deset let nijak významně nezměnil. Stále nebere v potaz sociální, kulturní a jazyková specifika romských dětí, zejména těch, které pocházejí ze znevýhodněného prostředí. Děti jsou například testovány na komunikační schopnosti, ale pro mnoho romských dětí není čeština jazykem, který doma užívají (Amnesty International, leden 2010).

Michal Komárek (Respekt, 1. 11. 2009) píše: Na protilehlých stranách Merhautovy ulice nedaleko brněnského centra stojí dvě školní budovy. Jsou od sebe vzdáleny přibližně sto metrů, ale patří do dvou různých světů. Na první pohled poklidná a docela obyčejná ulice je od sebe odděluje s dramtickou silou, již není snadné uvěřit. Nebo spíš silou, kterou je obtížné si připustit. „Jako by tady stála obrovská bariéra a pro řadu lidí je těžké jenom tu ulici přejít,“ popisuje ředitelka obou škol Petra Faltýnová. Do jedné budovy, té menší na rohu vedlejší Vranovské ulice, chodí romské děti. Do té větší chodí téměř jen bílé děti. Před pěti lety přitom původně oddělené školy radnice sloučila. „Vranovská byla vždycky „cikánská“ škola, vím to dobře, vždyť jsem dělala ředitelku původně tam. Merhautova byla naopak čistě „bílá“ prestižní škola. Já jsem po sloučení chtěla a podporovala a myslela jsem, že se nám podaří děti z obou budov nějak normálně promíchat,“ říká Faltýnová. „Část bílých rodičů nám ale poslala jasný signál hned na začátku- na nic nečekali a přehlásili své děti na jiné školy. Bylo jich asi sto.“ Zkušenost jiné brněnské školy, která vznikla obdobným sloučením „cikánské“ a „bílé“ školy, přinesla další varování. Ze sloučeného ústavu postupně odešly všechny bílé děti. „Uvědomili jsme si, že musíme postupovat takticky a dospěli jsme k závěru, že ideální je, když budou tři čtyři romské děti v „bílé“ třídě,“ dodává ředitelka. „I tak je to těžké. Někteří rodiče jsou tak rasističtí, až je to k nevíře.“

Segregace není oficiální vládní politikou, ve vzdělávání však přetrvává díky existenci „romských“ základních škol a tříd. Jedná se o zařízení, která navštěvují pouze nebo převážně romské děti. Zde děti obvykle získají horší vzdělání, protože učitelé mají vůči Romům zažité předsudky a omezená očekávání, která z nich vyplývají. Etnické složení škol, do kterých chodí převážně děti bydlící v jejich okolí, kopíruje vzorce segregace bydlení v dané lokalitě. Podle zákona mají rodiče právo rozhodnout se, do které školy své dítě přihlásí. Tato svoboda by teoreticky měla vést k odstranění segregace, protože romští rodiče mohou své děti přihlásit na jakoukoliv školu. V praxi ale tato možnost segregaci spíše usnadňuje, protože neromští rodiče často využívají neomezených možností zápisu do škol a odhlašují své děti pryč z institucí s vysokým nebo

vzrůstajícím podílem romských žáků. Faktická segregace romských dětí ve školách a třídách, které poskytují nižší úroveň vzdělání, je nejen průvodním jevem v česém školském systému, ale i jedním z faktorů, které přispívají k přetrvávání netolerance a předsudků v české společnosti (Amnesty International, leden 2010).

2.3 Přehled nástrojů sociální integrace v oblasti vzdělanosti

Koncepce českého národnostního školství

Úkolem národnostního školství je pěstovat národnostní uvědomění a současně přispívat ke sblížování a integraci občanů České republiky. Cílem je vybavit žáky takovými znalostmi, aby se bez obtíží mohli zapojit do praktického života a pokračovat v dalším studiu. Listina základních práv a svobod v čl. 25 odst. 2. písm. c) zaručuje občanům tvořícím národnostní nebo etnické menšiny právo účasti na řešení věcí týkajících se národnostních nebo etnických menšin. Koordinačním a poradním orgánem MŠMT ČR pro otázky národnostního školství, v níž je zastoupena polská, slovenská, německá a romská národnost (Šotolová, 2000).

Podmínkou pro odstranění společenské nerovnosti Romů je změna přístupu školského systému, který musí akceptovat přítomnost romských dětí s jejich etnickou, kulturní a sociální odlišností.

K základním úkolům dle Šotolové (2000) patří:

11. Čelit počáteční neúspěšnosti romských žáků od prvního ročníku ZŠ způsobenou nedostatkem jazykových dovedností a celkovou sociální situací,
12. formami a metodami práce přiměřenými situaci romských žáků motivovat a pěstovat pozitivní postoj žáků a jejich rodičů ke vzdělání,
13. nejvyšší mírou využívat přirozeného nadání a schopností romských žáků pro specifickou přípravu na povolání a občanský život.

Mateřská škola

Šotolová (2000) doporučuje v mateřských školách vytvořit příznivou atmosféru pro výchovu romských dětí těmito cestami:

7. Neformálním využitím emocionálního působení romštiny jako mateřského jazyka dětí prostřednictvím dobrovolných spolupracovníků z řad romského etnika,
8. vytvořením základů českého jazyka u romských dětí,
9. postupným vytvořením podmínek k tomu, aby současně s rozvíjením jazyka českého byl u dětí rozvíjen i jazyk romský.

Základní škola

5. Vytvářet příznivou atmosféru zaměřenou na rozvoj romského dítěte a pěstování jeho pocitu lidské důstojnosti,
6. k překonání jazykových problémů a rozdílů v připravenosti na vzdělání zřizovat od 1. ročníku ZŠ málopočetné vyrovnávací třídy,
7. vypracovat a uplatnit projekt tříd pro romské žáky s rozšířenou hudební a pohybovou výchovou,
8. ve školních družinách uplatňovat specifické zájmové činnosti pro romské žáky, zaměřené na rozvoj jejich přirozených schopností a zájmů,
9. zařadit do studijního plánu výuku romštiny jako nepovinného předmětu
10. zvýšený zřetel brát na výuku multikulturní výchovy (Šotolová, 2000).

Střední škola

- Zřizovat speciální rodinné školy pro absolventy zvláštních škol. Výuku zaměřit na doplnění žádoucí míry učiva a získání poznatků a dovedností pro vedení domácnosti, péče o děti a rodinu, základy vaření a šití, základní občanskou orientaci a na získání kvalifikace a profesionálního uplatnění.
- V odborných učilištích zavést specifické učební obory, které vycházejí z romských tradic: košíkářství, hrnčířství, kovářství a také obory vhodné pro jiné společenské uplatnění- stavebnictví, oděvnictví, zpracování kůže a dřeva, kadeřnictví, oprava hudebních nástrojů aj. (Šotolová, 2000).

Přípravné třídy

Ve školním roce 1993/94 se MŠMT rozhodlo experimentálně ověřit efektivitu přípravného opatření na vzorku dvaceti pěti až třiceti tříd s deseti až patnácti žáky. Došlo k těmto závěrům:

- Zákládat přípravné třídy, které romským žákům umožní zvládnout jazykový handicap a získat základní sociální dovednosti,
- zřizovat od prvních ročníků málopočetné vyrovnávací třídy,
- začlenit romské děti do zájmových kroužků (Šotolová, 2000).

Kovaříková (2008) uvádí, že přípravné ročníky vylepšují vztah romských dětí ke škole a absolvování přípravného ročníku snižuje absenci o 20 až 40 hodin za pololetí. Průměrně mají Romové absenci až o osmdesát hodin vyšší oproti majoritní společnosti a přípravný ročník ji snižuje o čtyřicet hodin.

Ze závěrů tematické inspekce bylo podstatné zjištění, že existence a práce přípravných tříd je v současnosti velkým přínosem pro hladké začlenění dětí do prvního ročníku (Šotolová, 2000).

V roce 2008 fungovalo na území ČR 126 přípravných tříd, které navštěvuje 1 779 žáků. Vytvoření dostatečného množství kvalitních pomůcek, sady metodických materiálů pro práci v přípravných třídách a výcvik pedagogů v jejich používání pro vzdělávání dětí ze sociokulturně znevýhodněného prostředí bylo splněno v programu PHARE 2000. V rámci zmíněného programu byly vytvořeny manuály pro práci učitelů v přípravných třídách, na prvním a druhém stupni ZŠ. Ve využívání metodických postupů, které jsou v tomto materiálu obsaženy, bylo vyškoleny 400 učitelů a vychovatelů- asistentů, kteří pracují se žáky z romských komunit (Balvín, 2008, s. 64).

Romský pedagogický asistent

MŠMT doporučuje základním školám, kde se vzdělává větší počet romských žáků, zřídit funkci „romského asistenta“. Romský pedagogický asistent musí být starší osmnácti let, musí mít úspěšně dokončené základní vzdělání a absolvovat kurz pedagogického minima pro romské asistenty v minimální délce deseti pracovních dní (80 hodin).

Romský asistent je pomocný pedagogický pracovník, který pod vedením třídního učitele individuálně pracuje s dětmi, pomáhá jim při překonávání jazykových a jiných vzdělávacích obtíží, pomáhá při zprostředkování mezi romskou komunitou a školou, zejména s rodiči žáků, pomáhá v mimotřídních a mimoškolních aktivitách (Šotolová, 2000)

3 Sociální vyloučení

Termín sociální vyloučení byl poprvé použit roku 1974 francouzským autorem Lenoirem v knize *Les Exclus un Français sur Dix* (Vyloučení, jeden Francouz z deseti). I když autor termín jasně nespécifikoval, předpokládá se, že byl původně odvozen od představy společnosti tvořené lidmi vzájemně provázanými i povinnostmi, definovanými s ohledem na sdílený morální řád. Lidé, kteří jsou vyloučeni z tohoto morálního řádu, jsou marginalizováni v oblasti práce a ve svých vztazích k státu (Navrátil, 2003).

Navrátil (2003, str. 34) dále uvádí definici sociálního vyloučení: *"Sociální vyloučení je proces (nebo stav), který určité jednotlivce, rodiny, případně skupiny či celá lokální společenství (komunity) omezuje v přístupu ke zdrojům, které jsou potřebné pro participaci na sociálním, ekonomickém i politickém a občanském životě společnosti. Tento proces (stav) má mnoho příčin. Patří mezi ně chudoba, nízké příjmy, diskriminace, nízká míra vzdělanosti, zdevastované životní prostředí (tak typické pro slumy), často také etnická příslušnost. Prostřednictvím tohoto procesu jsou lidé odštěpeni na významnou periodu v životě od institucí a služeb, sociálních sítí a rozvojových příležitostí, které má k dispozici většina obyvatel ve společnosti."*

Na webové stránce integracniprogramy.cz je uveřejněna tato definice: *"Sociálním vyloučením (exkluzí) rozumíme proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytláčovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním"*

členům společnosti.“

Sociálně vyloučení jsou ti občané, kteří mají ztížený přístup k institucím a službám (tedy institucionální pomoci), jsou vyloučení ze společenských sítí a nemají dostatek vertikálních kontaktů mimo sociálně vyloučenou lokalitu. Základní charakteristikou propadu na sociální dno je nahromadění důvodů, které vedou jedince do životní krize (ztráta zaměstnání, platební neschopnost, problémy s bydlením, problémy dětí ve škole, nemoc, atd.). Sociálně vyloučení lidé zpravidla nestojí před jedním problémem, ale před jejich komplexem, přičemž mnohý z nich by i jednotlivě ohrožoval normální fungování člověka ve společnosti. S postupným propadem na dno přestává být zřejmé, co je původním důvodem propadu a co jeho následkem (Příručka pro sociální integraci, kol. autorů).

Romy v České republice lze pokládat za sociálně vyloučenou skupinu (Navrátil, 2003).

Autor (tamtéž) uvádí indikátory možné pro určení sociálního vyloučení:

1. Indikátory sociálního vyloučení pro určení lokalit ohrožených sociálním vyloučením:

- větší počet přelidněných bytů,
- menší míra dobrovolných aktivit
- horší zdravotní stav populace,
- nižší střední délka života,
- nízké vzdělání obyvatel,
- vyšší podíl obyvatel bez bankovních účtů (specificky stavebního spoření),
- vyšší podíl přečinů a trestných činů (přepadení, loupeží apod.).

2. Indikátory sociálního vyloučení u rodin s dětmi:

- vyšší počet dětí v domácnostech bez práce,
- nízká porodní váha dětí,
- vyšší dětská úmrtnost,
- nízká účast na výuce ve škole,
- vyšší míra porodnosti u dívek v nižších věkových skupinách,
- vyšší počet dětí ve výchovných institucích.

Evropská unie vyhlásila rok 2010 Evropským rokem boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení (European Year for Combating Poverty and Social Exclusion). Na stránkách 2010againstpoverty.eu je uvedeno, že osmdesát čtyři miliónů Evropanů žije pod hranicí chudoby. V lednu a prosinci 2010 se na evropské úrovni uskuteční dvě konference, na nichž se sejdou čelní představitelé evropských vlád a nevládních organizací bojujícím proti těmto faktorům. Dále budou ve všech členských státech probíhat workshopy a informační besedy na školách, zaobírající se tímto tématem. Na celou akci je vyčleněno celkově sedmnáct miliónů eur.

Bude zajímavé sledovat, jaký relevantní výsledek Evropského roku boje proti chudobě a

sociálnímu vyloučení bude zřetelný pro oněch odhadovaných dvě stě tisíc Romů žijících na území České republiky.

3.1 Bydlení v sociálně vyloučených lokalitách

Jedním z nejvíce negativních projevů sociálního vyloučení je zhoršený přístup ke kvalitnímu bydlení a sestěhování sociálně vyloučených lidí do jedné ulice, domu nebo čtvrti (Příručka pro sociální integraci, kol. autorů).

V devadesátých letech dvacátého století vzrůstal v českých městech ekonomicky podmíněný tlak na odchod chudých obyvatel z bytů v městských centrech, které v tržní ekonomice získávaly na hodnotě, směrem na periferii. Domácnosti s příjmem na úrovni životního minima postupně odcházejí ze standardního bydlení do forem bydlení substandardních. Romske domácnosti, závislé na příjmu ze sociálních dávek, byly po roce 1993 v masivní míře postiženy zákonem o nabytí a pozbytí státního občanství České republiky takovým způsobem, že o příjem ze sociálních dávek a tedy často příjem jediný, na čas přišly, a tudíž nebyly schopné platit nájemné, služby, energii a vodu. Tady je u řady "neplatičů" původ jejich neplatičství (Hirt, Jakoubek, 2006).

3.2 Obecní byty

Zásadní roli při řešení bytové situace obyvatel sociálně vyloučených romských lokalit hraje obecní bytová politika, která ovlivňuje vznik těchto lokalit, zároveň ale může přispět k zabránění jejich šíření, či přímo iniciovat jejich zánik (Kocáb, 2009).

Obecní byty spravují obce v samostatné působnosti, což znamená, že stát nemá na podobu této správy prakticky žádný vliv (Hirt, Jakoubek, 2006).

Znevýhodnění Romové jsou vzhledem ke svému nižšímu právnímu povědomí zranitelnější protiprávním jednáním ze strany veřejnoprávních i soukromoprávních subjektů na trhu s byty (Kocáb, 2009).

Obecným závazkem státu, jehož součástí je podle mezinárodního práva i obec, je i mezinárodněprávní závazek zajišťovat bydlení potřebným. Ovšem s koncepcí samostatné působnosti obcí, do které bytová politika spadá, se nezdá být dokonale zajištěna. Obce usilují o maximální uspokojení středních a vyšších středních vrstev a bytový fond privatizují (Hirt, Jakoubek, 2006).

Tento jev je způsoben především příliš silnou identifikací lokálního rozhodování s lokálními zájmy, což vede k pomíjení sociálně menšinových zájmů. Výsledkem konkrétní bytové politiky je mnohdy sestěhování platebně slabších občanů do územně vymezených lokalit, přičemž se stává, že je uplatňováno selektivní rasové kritérium (Hirt, Jakoubek, 2006).

Modelovým příkladem fungování bytové politiky obce je pak soustavná činnost, která v zájmu vymahatelnosti práva a udržování bytového fondu provádí takovou politiku, která vylučuje

sociálně slabší do kategorie méně nákladného bydlení. V rámci co největší efektivity nákladů soustřeďuje obec tyto osoby do jedné lokality, kde tímto způsobem vzniká ghetto. Dosavadní sociální ghetto se tak terializuje a konzervuje, přičemž se následně jeho obyvatelé adaptují mnohdy natolik, že ztrácí snahu o své ukotvení mimo ghetto (Hirt, Jakoubek, 2006).

Z důvodu, že velká část příslušníků romské komunity žije v těchto segregovaných lokalitách v bytech, jež jsou v majetku obce, nemá v podstatě žádnou možnost se z této lokality vymanit (Navrátil, 2003).

3.3 Vznik neplatičů

Praxe, kdy obce stěhují do relativně izolovaných lokalit domácnosti s nejnižšími sociálními příjmy bez ohledu na ostatní individuální parametry nebo na vznik takových lokalit, nepřímo podporuje nevhodnou bytovou politiku pro občany s nejnižšími příjmy a vede ke vzniku jednoho z nejvážnějších sociálních problémů České republiky. O takovýchto enklávách se poté hovoří jako o místech pro "neplatiče" a "nepřízpůsobivé". Často toto prostředí z lidí, kteří se mohou tomuto vývoji vyhnout, neplatiče a nepřízpůsobivé dělá. Bydlení v těchto místech je často dražší než v normálním bytě, který je ovšem pro chudé romské domácnosti nedosažitelný, buď proto, že nemohou zaplatit kauci, nebo proto, že s nimi žádný pronajímatel smlouvu neuzavře (Hirt, Jakoubek, 2006).

Nedostatečné právní jistoty v bydlení (krátkodobé smlouvy, bydlení bez smlouvy, nájmy neodpovídající smlouvám aj.) vedou ke zvýšení vykořeněnosti a dále k vyššímu riziku postupné devastace jak bytového fondu, tak veřejných prostor a prostranství (Příručka pro sociální integraci, kol. autorů).

Nájemníkům v ubytovacích kapacitách tohoto druhu vznikají dluhy zejména na energiích a službách. Velmi často se stává, že pro všechny byty v daném domě existuje jen jeden vodoměr a celková spotřeba vody se rozpočítává na jednoho obyvatele domu bez ohledu na jeho reálnou spotřebu. Ti, kteří s vodou nakládají rozumně, následně doplácí na ty, kteří s ní plýtvají. Připočteme-li, že v mnoha "bytech pro neplatiče" je nájemné vyšší, než v normálním bytě v téže obci, pochopíme, proč některé "ubytovny pro neplatiče" působí ve skutečnosti jako továrny na neplatiče- dělají neplatiče z lidí, kteří předtím platili a větší neplatiče z menších (Hirt, Jakoubek, 2006).

3.4 Důsledky života v sociálně vyloučené lokalitě

Při bydlení v sociálně vyloučené lokalitě dochází ke kumulaci nositelů sociálních handicapů na malém prostoru a rizikové chování se stává normou. Jestliže šance na opuštění takové lokality je malá, ztrácejí tyto rodiny a jednotlivci perspektivu. Jejich vztahy s okolím se zhoršují, ztrácejí

kontak se společností. Špatná dopravní dostupnost spolu s absencí jakékoli sociální infrastruktury zvyšují izolovanost především dětí a mládeže a tím i zvyšují riziko sociálně patologického chování. Nízká kvalita, společně s obvyklou přeplněností, bytového prostoru vede ke snížení možnosti pro kvalitní přípravu dětí do školy. U dospělých jedinců se zvyšuje rezignace při hledání legálního zaměstnání (Příručka pro sociální integraci, kol. autorů).

Typickým jevem pro romskou komunitu žijící v uvedených lokalitách je soužití dvou tří generací, což v praxi znamená soužití např. deseti lidí ve dvoupokojovém bytě málokdy první kategorie. Tato situace zapříčiňuje další negativní projevy, jako je nedostatek osobního a intimního prostoru, nedostatek prostoru k učení a hraní v případě dětí, zhoršené hygienické a zdravotní podmínky (Navrátil, 2003).

3.5 Právo, přístup ke službám a kriminalita

Romská společnost obecně má malé povědomí o právním systému majoritní společnosti. Zároveň například olašští romové mají svůj vlastní soud (Krissa), který pro ně stojí autoritou nad českým soudním systémem. S malým povědomím o legislativě přímo souvisí romský pasivní postoj k ní. Z toho vyplývá neschopnost využívat český právní systém a systém sociálních služeb a také porušování právních norem. V sociálně vyloučených lokalitách je také zvýšená kriminalita, projevující se především lichvou, obchodem s drogami a prostitucí.

3.6 Povědomí romské komunity o českém systému práva a možnostech využívání sociálních služeb

Právo v našem typu společnosti je obsáhlé a složité. Většina laiků proto nezná ani základní právní principy ani konkrétní ustanovení. Přesto k základním sociálním kompetencím patří jakési vědomí práva. Povědomost o tom, že právo tu je a že se ho lze alespoň teoreticky domoci. Sociálně vyloučení Romové tuto představu o existenci práva většinou postrádají. Nejen že neznají konkrétní ustanovení, týkající se například nájmu bytu, nevědí dokonce, že taková ustanovení existují a platí. Nevyhledají proto nikdy právní pomoc (i když bezplatnou právní pomoc vyhledat lze) a jejich případy jsou ztracené dříve, než začnou. Pro obyvatele sociálně vyloučených lokalit je právo manifestováno především represí ze strany úřadů, policie nebo majitelů bytů. Romové nemají ze svých práv žádný užitek, protože je neznají a nevědí, jak je hájit. Jsou tedy pasivním objektem práva a považují za zákon to, jak postupují úředníci nebo policisté, i když zákon stanoví zrovna něco jiného (Hirt, Jakoubek, 2006).

V souvislosti s Romy pobírajícími sociální dávky panuje všeobecný názor, že se dobře vyznají v tom "na co mají nárok" a jsou toho schopni dokonale využívat. Tento fakt může platit o výši životního minima, kterou si každá domácnost, závislá na dávkách, střeží. Ale jinak je právo pro Romy něco jako zlé počasí, které se musí přestát, když se přežene, ale o možnosti jeho použití se

neuvažuje.

S romskou komunitou je často spojováno podezření ze zneužívání služeb sociální pomoci. Realita ale ukazuje, že mnozí Romové nejčastěji z důvodu své nevzdělanosti, neinformovanosti a sociální izolace od většinové společnosti, neumějí využívat všech možností, které státní systém sociální pomoci poskytuje a nedosahují takového řešení své situace, které jsou tímto systémem potenciálně umožňovány. K této situaci velmi často přispívá vzájemná nedůvěra klientů romské komunity k institucím, které spravuje většinová společnost, a zároveň nedůvěra pracovníků těchto institucí k těmto svým klientům (Navrátil, 2003).

Navrátil (2003) dále uvádí, že nevyužívání sociálních služeb ze strany Romů je také u velké části typů těchto služeb (azylové domy, pečovatelská služba, penziony pro seniory, léčebny dlouhodobě nemocných...) dáno systémem hodnot, které romská komunita tradičně uznává. Jde bezpochyby o pozitivní rys, jeho důsledky ale mnohdy neúnosně zatěžují mnohé romské rodiny (finančně, prostorově, časově). Členové romských rodin poskytují ve velké míře svým příbuzným péči, kterou jsou příslušníci většinové společnosti zvyklí přikládat profesionálům.

3.7 Kriminalita jako průvodní jev sociálního vyloučení

Sociálně vyloučená lokalita je spojena s vyšší mírou zločinnosti a její obyvatelé jsou považováni za hlavní zdroj kriminality pro obec, ve které žijí. Občané žijící v jejím okolí se těmto místům raději vyhýbají a ani policisté do ní nechodí, pokud nemusí. S lokalitou tohoto druhu je kromě krádeží, podvodů, lichvy a jiných spojována i řada dalších sociálně patologických jevů, především drogových a alkoholových závislostí, gamblingu, dále potom vandalismus, prostituce aj. Představa majoritní společnosti a státních orgánů o skutečné podobě a úrovni kriminality je přitom většinou poměrně malá. Hlavními původci kriminality v sociálně vyloučené lokalitě je přitom obvykle skupina sestávající z malého počtu osob (lichváři, drogoví dealeri, vyděrači...). Většina obyvatel lokality je tedy obětí zločinů uvedených osob. Velká část zločinů (hlavně krádeže) je proto poze důsledkem zločinů předchozích, kdy lidé shánějí peníze na zaplacení dluhů. Oběti trestné činnosti se mnohem méně než v případě majoritní společnosti domůžou pomoci ze strany policie a jiných státních institucí, čímž klesá důvěra k zákonům a těmto institucím. V sociálně vyloučených lokalitách se také vyskytuje vyšší míra sociálně patologických jevů přímo v rodinách (alkoholismus, týrání žen a dětí). Toto je zapříčiněno nízkou sociální kontrolou a vnitřní izolací. Nízká míra sociální kontroly má devastující vliv především na děti a mládež. Jim se nedostává potřebné sociální infrastruktury včetně míst pro pozitivní trávení volného času (Příručka pro sociální integraci, kol. autorů).

3.8 Vzdelávání

Výzkum realizovaný v první polovině roku 2009 Ministerstvem školství, mládeže a

tělovýchovy společně s Ústavem pro informace ve vzdělávání zjistil, že z celkového počtu všech žáků a žákyň základních škol v ČR navštěvuje základní školy praktické 2,17%, kdežto z celkového počtu romských dětí na ZŠ navštěvuje základní školu praktickou 26,7% (Kocáb, 2009).

Navrátil (2003) podle výzkumu realizovaného v roce 1999 odhadoval, že celkový podíl romských dětí navštěvujících zvláštní školu je kolem osmdesáti procent a podle sčítání lidu 1991 mělo osmdesát procent všech Romů pouze základní vzdělání.

Pokud budeme vycházet z těchto výzkumů, můžeme tvrdit, že počet romských dětí umístěných mimo hlavní proud vzdělávání klesl za deset let o padesát procent. Přesto je stále procentuální podíl romských dětí na ZŠ praktických více než desetkrát vyšší, oproti dětem českým, což je ohromný nepoměr.

Dalším faktem, svědčícím o horší úrovni vzdělání může být, že ještě v roce 1970 bylo přes sedmdesát procent obyvatel romského obyvatelstva v postproduktivním věku negramotných (Navrátil, 2003).

Přístup ke vzdělání mezi Romy a majoritou tedy rozhodně není rovnocenný. Mezi důvody přispívající k tomuto faktu můžeme řadit:

- Školní nepřipravenost a neznalost českého jazyka u dětí, vstupujících do prvních tříd.
- Sociální faktor. Pro chudé romské rodiče může být školné v mateřských školách výrazným zatížením rozpočtu, takže převážně z finančních důvodů své děti do mateřských škol neposílají.
- Nízká motivace k získání vyššího stupně vzdělání.
- Nepřijetí, či rasismus ze strany spolužáků či učitelů.
- Nedostatečná participace rodičů na vyučovacím procesu jejich dětí.

Vysoká míra umístování romských dětí do ZŠ praktických má navíc kromě omezení šancí romských žáků na získání kvalitního vzdělání také negativní celospolečenské dopady. Vyčlenění romských dětí z klasických tříd a jejich vzdělávání v segregovaných školách v romských lokalitách znemožňuje jim i ostatním žákům vzájemný kontakt a tím zhoršuje jejich připravenost na budoucí společné soužití (Kocáb, 2009).

Horší vzdělání Romů oproti majoritě omezuje jejich úspěch na pracovním trhu, jelikož poptávka po nekvalifikované pracovní síle po roce 1989 dramaticky klesla (Hirt, Jakoubek, 2006).

Bylo řečeno, že omezený přístup na trh práce je klíčovou oblastí, která utváří podmínky k zahájení procesu sociálního vylučování. Když se zaměříme na úroveň vzdělanosti romské komunity, jako bychom stáli blízko rozuzlení začarovaného kruhu jejího vyloučení (Navrátil, 2003).

3.9 Přístup Romů na trh práce

Situace celé komunity romských obyvatel se dá charakterizovat ztíženou situací a přístupem na trh práce. Mezi hlavní příčiny vysoké míry nezaměstnanosti romské populace jsou nízká vzdělanostní úroveň a kvalifikace napříč celou populací (Navrátil, 2003).

Sociálně vyloučení Romové v produktivním věku jsou ve velké většině případů nezaměstnaní. Starší obvykle přišli o místo během devadesátých let dvacátého století při restrukturalizaci podniků, ve kterých jako nekvalifikovaní pracovali, ti mladší do práce nikdy nenastoupili (Hirt, Jakoubek, 2006).

Romové jsou také zároveň nejvíce postiženi dlouhodobou a opakovanou nezaměstnaností (za dlouhodobě nezaměstnaného se podle Mezinárodní organizace práce považuje osoba, která je bez trvalého zaměstnání déle než rok). Pokud je člověk dlouhodobě nezaměstnaný, stane se pro něj překážkou v hledání práce nezaměstnanost sama. Postupně ztrácí pracovní návyky, přestává hledat zaměstnání a hledá alternativní způsoby, jak se uživit.

Podstatným důvodem, proč řada sociálně vyloučených Romů nepracuje, je negace hlavního důvodu, proč lidé pracují. Lidé pracují, aby se uživili, tedy v dnešním podání měli peníze. Díky státnímu systému sociální ochrany mají domácnosti, jejichž vlastní příjem nedosahuje životního minima nárok na příjem alespoň tohoto minima, přičemž dorovnání do této výše se skládá ze sociálních dávek. Pro většinu obyvatel sociálně vyloučených enkláv jsou hlavním příjmem tyto dávky (Hirt, Jakoubek, 2006).

Sezónní a příležitostné formy zaměstnání představují pro Romy jednu z mála možností, jak získat pracovní příležitost. Tento druh zaměstnání sice ke své neatraktivitě pro průměrnou populaci představují možnost pracovního uplatnění pro jinak nezaměstnatelné skupiny, ale nezakládají pravidelný příjem, který představuje podmínku pro uplatňování širších občanských práv a pro dosažení životní jistoty vůbec. Ještě závažnějším, nicméně mezi příslušníky romské komunity rozšířeným způsobem, jak mohou lidé vyloučení z oficiálního trhu práce získat pracovní příležitost, jsou pracovní nabídky v rámci šedé ekonomiky. Velmi problematickým rysem zaměstnávání "na černo" je, že pro zaměstnavatele je výhodné zaměstnávání lidí, kteří nemají, kteří nemají možnost uplatnění na legálním trhu práce. Tento způsob zaměstnávání je výhodný z ekonomického hlediska, ale také z hlediska možnosti nedodržování zákoníku práce a manipulace se zaměstnancem. Zaměstnavatelé tento stav uměle udržují, což vede k nedostatku pracovních příležitostí na oficiálním trhu práce (Navrátil, 2003).

Podle výzkumu Světové banky z roku 2008 mělo v České republice stálé zaměstnání pouhých 27% procent Romů, ve srovnání s celostátním průměrem, kde bylo zaměstnáno 66% ekonomicky aktivních obyvatel. Příležitostné zaměstnání mělo dalších 12% ekonomicky aktivních Romů (Kocáb, 2009).

Lze říci, že situace romské populace je uzvavřena v bludném kruhu. Její naprostá většina je nevzdělaná a nekvalifikovaná a vzhledem k současnému nastavení trhu práce jen velmi těžko zaměstnatelná (Navrátil, 2003).

Hlavními plošnými faktory, které mají vliv na bezvýhodnou situaci dlouhodobé

nezaměstnanosti nekvalifikovaných lidí, jsou strukturální nezaměstnanost v určitých regionech, všudypřítomná diskriminace na pracovním trhu a současná podoba fungování systému sociálních dávek (Hirt, Jakoubek, 2006).

Tato situace má negativní dopad na mladou generaci Romů nastupujících na pracovní trh. Tato generace nemá již žádné kontakty na zaměstnavatele z minulého režimu, nikdy nepracovala a často neviděla pracovat ani své rodiče. Práce pro ně není hodnotou, a nejsou nijak motivováni ji získat (Navrátil, 2003).

4 Terénní sociální pracovník nestátní neziskové organizace v sociálně vyloučené lokalitě

4.1 Cíle výzkumného šetření

Obecným cílem tohoto výzkumu je prozkoumat a popsat, jaká je povaha práce terénního sociálního pracovníka a co je její náplní. Zkoumáním odpovědí různých terénních sociálních pracovníků (respondentů) se budeme snažit zjistit, co je jejich motivací pro toto zaměstnání, zda-li se cítí společensky a finančně oceněni vzhledem k náročnosti práce, jaké vlastnosti oni sami považují při tomto zaměstnání za důležité, jaká je dle jejich subjektivního hodnocení efektivita této služby, jaké konkrétní problémy oni sami považují za nejpodstatnější, v čem spatřují hlavní příčiny případného nezdaru v řešení daného problému a jaká jsou rizika tohoto zaměstnání. To by mohlo vést odbornou veřejnost k možnosti netradičního náhledu na terénní sociální práci a poučení o jejích aspektech a povaze. Tento výzkum také může být reflexí a případným srovnáním pro jiné pracovníky, kteří v tomto oboru pracují. V pestrém vzorku respondentů jsou obsaženy odpovědi na výzkumné otázky osmi terénních sociálních pracovníků pracujících pod různými nestátními neziskovými organizacemi v sociálně vyloučených lokalitách, kteří v tomto oboru pracují různě dlouhou dobu, užívají různé metody práce a soustředí se na různou problematiku. Naší snahou tedy bude nahlédnout na terénní sociální práci z pohledu informovaného tazatele, pokusíme se zjistit, v čem spočívá subjektivní a společenská hodnota tohoto zaměstnání, jaká jsou její rizika a do jaké míry se cítí lidé vykonávající toto zaměstnání ohodnoceni. V průběhu rozhovorů docházelo také u samotných respondentů k určité reflexi vlastní činnosti sociální práce a naším cílem je sledovat prostřednictvím kvalitativní analýzy různě se vyskytující jevy a jejich zákonitosti z širšího hlediska. Pokusíme se najít odpověď na tyto výzkumné otázky:

14. Pod jakou neziskovou organizací respondent pracuje?

15. Co je hlavním oborem a cílem jeho práce, s jakou nabídkou ke klientům přichází a jakou metodu jejich kontaktáže využívá?

16. Jakou hodnotu má pro sociálního pracovníka důvěra klienta, jakým způsobem ji získává a jak postupuje při nedostatku důvěry klienta v jeho osobu?
17. Jak hodnotí míru efektivity své práce, v čem spatřuje pokrok za dobu svého působení v oboru?
18. Jaká jsou rizika tohoto zaměstnání?
19. Jsou terénní sociální pracovníci náležitě oceněni?
20. Co jsou hlavní problémy a překážky v řešení problematiky sociálně vyloučených lokalit?

4.2 Cílová skupina

S ohledem na velikost vzorku respondentů výzkumu nelze výzkumné závěry zobecňovat na všechny terénní sociální pracovníky. Jako kritéria výběru respondentů bylo zvoleno vykonávat zaměstnání terénního sociálního pracovníka v sociálně vyloučené lokalitě a být zaměstnán pod nestátní neziskovou organizací. Osloveno bylo osm osob vyhovujících tomuto kritériu, pracující pod třemi různými organizacemi, pět z nich vykonávalo své zaměstnání v Bruntále a tři z nich v Brně a okolí. Věkové složení respondentů bylo velmi pestré, výzkumu se zúčastnilo šest žen a dva muži, sedm respondentů se hlásilo k České národnosti, jeden k Romské.

Zkoumat tuto problematiku bylo poměrně obtížné, překážkou někdy byla přílišná „korektnost“ odpovědí, kdy odpověď neměla požadovanou výpovědní hodnotu. Snažili jsme se o zjištění co nejpodrobnějších informací o vztahu respondentů k zaměstnání, jejich obavách a negativních faktorech, stejně jako o pozitivních a míře individuálního naplnění. Dozvídali jsme se spoustu o faktorech, které jsou na této práci vnímány jako pozitivní a naopak o překážkách a rizicích s tímto zaměstnáním spojených. Zaměřili jsme se rovněž na způsoby obrany terénních sociálních pracovníků proti syndromu vyhoření.

4.3 Metody výzkumného šetření

K získání dat jsme využili metodu kvalitativního individuálního strukturovaného rozhovoru doplněného sondážními otázkami (Hendl, 1999). Individuální rozhovor je založen na přímém dotazování. Měl by zajistit přibližnou tematickou shodnost údajů, které byly od respondentů získány. Vybraná metoda je charakteristická především hlubším proniknutím do tématu a schopností zkoumat hodnoty, motivace a názory respondentů. Předem zvolené otázky byly doplňovány bližším dotazováním se, které reagovaly a snažily se upřesnit výpovědi respondentů. Sběr dat probíhal od dubna do června 2010. Záznamy rozhovorů byly pořízeny pomocí audio záznamu a následně převedeny do textové podoby. Pro výzkum bylo pořízeno osm rozhovorů. Rozhovory samotné jsou součástí příloh, v praktické části práce jsou z nich uvedeny pouze citace. S ohledem na anonymitu jsou jednotliví respondenti označeni čísly 1 až 8. Kategorie, které jsme zvolili, vycházejí z námi

provedených rozhovorů. Vybrané kategoriální systémy vznikly ad hoc z empirického materiálu pro potřeby probíhajícího výzkumu, jak je tomu typické u kvalitativního výzkumu. Navrhované kategorie představují z úrovně konkrétních věcných vztahů. Jde tedy o teoretické výpovědi (Hendl, 1999). Z důvodu konceptualizace a kategorizace pojmů byly vytvořeny tyto základní kategorie, přičemž v závorkách jsou uvedeny hlavní pojmy, kterých se odověď na otázku většinou týkala:

1. Náplň práce (nabídka a poptávka služeb, kontaktáž klienta)
2. Vztah s klienty (důvěra klienta, způsob komunikace)
3. Přístup státních orgánů k sociálnímu pracovníkovi jako sprostředkovateli komunikace s klientem.
4. Smysl práce (efektivita, pokrok v problematice, subjektivní přitažlivost)
5. Rizika zaměstnání (agrese klientů, syndrom vyhoření)
6. Budoucnost v řešení problematiky (hlavní překážky a problémy, návrhy na pozitivní změnu)

4.4 Analýza výsledků výzkumného šetření

4.4.1 Náplň práce

V této části se zabýváme náplní práce terénního sociálního pracovníka v sociálně vyloučené lokalitě. Zkoumáme, jaké konkrétní problémy daný sociální pracovník řeší a jaké metody při tom používá. Celkově tři respondenti uvedly, že pracují jako zdravotní sociální pracovníci. Jako nejčastější náplň své práce tito respondenti uvedli shánění praktického lékaře a zubaře pro své klienty, registraci svých klientů u zdravotních pojišťoven a vyřizování invalidního důchodu.

Respondentka 3 navíc uvedla, že pomohla své klientce sehnat kompenzační pomůcky: „...*Pomohla jsem klientům, kteří to potřebují, sehnat kompenzační pomůcky. Klienti jsou sami infomovanější. Dřív třeba neměli praktické lékaře a zubaře, teď je mají...*“

Další dva respondenti uvádějí jako hlavní náplň své práce práci s rodinou a řešení neuspokojivé sociální situace v sociálně vyloučených lokalitách. Dále se zaměřují na zprostředkování komunikace klientů s úřady a se školami. „...*Pracuji s celou rodinou, jedním podle jejich situace a potřeb. Nejčastěji řeším problémy s docházkou do školy, soudy a exekuci majetku. Pomáhám svým klientům při komunikaci s úřady, vyřizováním sociálních dávek, hledáním zaměstnání a bydlení.*

Také mám na starost obecně prospěšné práce. Docházím i do škol, snažím se být kontaktní osobou při komunikaci s rodiči...“ (Respondentka 1). „...*Pracuju pokud možno s celou skupinou osob, pokud to jde. Řeším jejich problémy, pomáhám při komunikaci klientů s úřady, vyřizováním dávek, hledáním bydlení...*“ (Respondent 8).

Rovněž dva respondenti uvedli jako hlavní náplň své práce realizování volnočasových aktivit pro děti ze sociálně vyloučených lokalit a kontaktní terénní práci zaměřenou na děti a mládež.

Respondentka 6 uvedla: „...*Jednou týdně chodím do sociálně vyloučené lokality na Dlouhou ulici, kde pro ně vytvářím volnočasové aktivity. Hraju tam s dětmi hry, snažím se smysluplně organizovat jejich volný čas...*“

Jeden respondent (5) uvedl jako náplň své práce asistenci prevence kriminality: „...*Pracuji jako asistent prevence kriminality. Zprostředkovávám komunikaci mezi sociálně vyloučenými občany a policií. Pomáhám zprostředkovat jejich dialog mezi policií a klienty, také například učím klienty, jak zavolat do vězení, kde se nachází jejich blízká osoba. Také často pomáhám svým klientům sepsat trestní oznámení...*“

Zmíníme-li způsob vyhledávání a kontaktáže klientů, všech osm respondentů uvedlo, že své klienty kontaktují sami. „...*Vyhledávám klienty v jejich domovské lokalitě, docházím k rodinám domů. Nabídnou jim své služby a poslechnu si názor svých potenciálních klientů. Pokud jim má nabídka vyhovuje, následně se domluvíme na spolupráci...*“ (Respondentka 2). Pět respondentů navíc uvedlo, že je klienti občas vyhledávají i sami. Respondent 5, který pracuje jako asistent prevence kriminality, zmiňuje i další způsob, pomocí kterého klienty vyhledává: „...*V polovině případů dostanu zakázku od policie, či probační a mediační služby...*“ Pokud respondent uvedl, že ho klienti kontaktují i sami, děje se tak nejčastěji v jeho kanceláři, což uvedli čtyři z pěti respondentů. „...*jelikož mě za dobu, co vykonávám tuto práci, znají, tak mě občas vyhledávají i sami. To se nejčastěji děje v kanceláři, kde se nacházím vždy jeden den v týdnu a která je přímo v lokalitě, kde pracuji...*“ (Respondentka 3).

Shrnutí

Tři respondenti pracují jako zdravotní sociální pracovníci, dva se zaměřují na zprostředkování komunikace klientů s úřady a se školami a na řešení tíživé sociální situace klientů. Rovněž dva respondenti uvedli, že hlavní náplň jejich práce je realizování volnočasových aktivit pro děti v sociálně vyloučené lokalitě. Jeden respondent uvedl, že pracuje jako asistent prevence kriminality. Všech osm respondentů uvedlo že klienty vyhledávají a kontaktují primárně sami, pět z nich je navíc také vyhledáváno dodatečně i samotnými zájemci o jejich služby. Respondentka 3 má jako své kontaktní místo kancelář nacházející se přímo v sociálně vyloučené lokalitě. Respondent 5 dostává z podstatné části zakázky od policie a probační a mediační služby.

4.4.2 Vztah s klienty

Všichni respondenti se nezávisle shodli na tom, že pro jejich práci je nezbytná důvěra klientů v jejich osobu. Čtyři z nich označili důvěru klienta za základní faktor pro navázání spolupráce: „...*zásadním způsobem. Proběhne-li důvěra, je potom větší předpoklad, že budu svým klientům nápomocná. Získání důvěry je ovšem velmi individuální záležitost. Snažím se být upřímná,*

respektuji názory, prostředí a osobu, se kterou jedním...“ (Respondentka 2). Šest klientů z osmi je přesvědčeno, že kdyby jim klient nedůvěřoval, odmítnul by spolupracovat. „...v opačném případě by se mnou vyrazili dveře. Musí vědět, že nejsem ze sociálky. Vysvětlím jim svou funkci a co jim mohu nabídnout. Obvykle mě přijmou...“ (Respondentka 4). Dva respondenti, kteří jsou realizátory volnočasových aktivit pro děti ze sociálně vyloučených lokalit považují důvěru klienta také za subjektivně důležitou hodnotu pro ně samotné. „...Je pro mě důležité, aby mi důvěřovali jak z osobního hlediska, tak pro dobré vykonávání mé práce. Sama s nimi chci mít dobrý vztah, aby se mi s nimi dobře pracovalo a abych se s nimi dobře cítila. Oni ode mě zase lépe přijmou radu a víc respektují, co jim řeknu, když vědí, že nejsem učitel ani policista, že se se mnou můžou cítit bezpečně a nemusí se vůči mně agresivně vymezovat...“ (Respondentka 6). Je zajímavé, že dvě respondentky uvádějí, že pro získání důvěry klienta je důležité vysvětlit mu, že daný sociální pracovník není zaměstnancem státního úřadu, školy nebo policie. O procesu získávání důvěry respondenti většinou hovoří jako o dlouhodobém procesu, který má individuální charakter a chyby v něm se těžko napravují: „...Důvěra je základní kámen. Jinak se s klientem nedá pracovat. Když ale nemá důvěru ve mně, může ji mít v kolegovi. V těch deseti procentech případů, kdy se spolupráce nějakým způsobem nevydaří, je to právě proto, že klient ztratí důvěru v mou osobu. Snažím se ji budovat slušným a vsrčným přístupem...“

Ztrátu důvěry klienta označují všichni respondenti za zásadní problém. Z jejich slov vyplývá, že k tomu dochází většinou z důvodu nenaplnění původních představ klienta o možnostech a charakteru služby. Respondenti udávají, že jednou ztracená důvěra se zpátky získává těžko. Respondentka 1 ale prohlásila, že ačkoliv klient důvěru ztratí, stane se jí, že u něj dojde k reflexi situace a později ji znovu sám vyhledá: „...Pokud ke mně získají důvěru a mají o to zájem, začneme spolupracovat. Pokud důvěra nevzniká, přestanu k nim docházet. Často se mi ale stává, že se mi rodina, která zprvu spolupráci odmítla, ozve po čase sama a požádá o pomoc...“ Jelikož se respondenti shodují na tom, že ztracenou důvěru je obtížné znovu získat, jejich odpovědi na otázku, co je třeba udělat pro opětovné získání důvěry neobsahují většinou konkrétní řešení. Respondent 5 uvádí jako možnost řešení výměnu sociálního pracovníka, pracujícího s klientem. Pokud je klient zvláště nedůvěřivý, doporučuje nabídnout klientovi možnost spolupráce se sociálním pracovníkem romského etnika: „...Účinné je, poslat takového klienta k sociálnímu pracovníkovi romského etnika. Pokud ani to nevyjde, má klient prostě smůlu. Získat důvěru obecně není problém, lze ji spíš ztratit. Obecně se dá říct, že klienti našim pracovníkům důvěřují zprvu spíš automaticky...“ Respondenti často odpovídali, že své klienty nemůžou ke spolupráci nutit, jelikož nezisková organizace není represivní orgán. Proto také uvádějí, že při ztrátě důvěry je opakovaná nabídka služeb jedinou možností, jak se s klientem snažit navázat spolupráci. „...Snažím se s klientem opakovaně navázat kontakt. Ale nejsme represivní orgán, nemůžeme je nutit...“ (Respondentka 3). „...Svou službu

nemůžu klientovi nutit. Snažím se v místě svého pracoviště vytvořit všeobecné povědomí, aby každý, kdo o mé služby stojí věděl, co mu mohu nabídnout a co už zase ne...“ (Respondent 8).

Na otázku, jak respondenti postupují, pokud nemohou svému klientovi nijak pomoc se všichni shodli v tom, že je užitečné a potřebné dát takovému klientovi kontak na osobu, která bude schopná jeho problém řešit kompetentněji. „...*V takovém případě se snažím se klientovi dát kontakt na jinou, kompetentnější osobu nebo instituci...*“ (Respondentka 3). „...*V takovém případě odkážu klienta na poradnu nebo jinou organizaci. Nikdy klienta neodmítnu, abych mu zároveň neposkytla radu a kontakty na kompetentnější orgány...*“ (Respondentka 4). Celkem tři respondenti také popsali, co je příčinou a následkem sdělení klientovi o nemožnosti pomoci. Dva respondenti v závislosti na tomto faktu také poznamenali, že velkým handicapem jejich klientů je nízká míra informovanosti. „...*Jejich očekávání jsou totiž dost často přemrštěná. Hlavními problémy u mých klientů je velmi malá informovanost a slabá vůle. Běžné problémy jsou pro ně složité, oni je neřeší a tak narůstají do obřích rozměrů. Bohužel. Kdyby měli vůli svou situaci řešit, tak to zvládnou...*“ (Respondentka 1). „...*Když zjistím, že daný problém nespadá do mé kompetence, předám klientům alespoň kontakty na osoby a instituce, které jim můžou pomoci. Hlavním problémem u Romů a sociálně slabých je jejich neinformovanost. Nevědí jak, na co a koho se zeptat...*“ Respondent 5 mluvil v závislosti na tomto tématu také o možné ztrátě důvěry klienta: „...*Pokud není klientův problém v mém oboru, dovedu ho ke kolegovi. Pokud je problém neřešitelný, tak mu to prostě řeknu. Často potom dochází ke ztrátě důvěry. Když klient není schopen pochopit neřešitelnost problému a mé vysvětlení, dávám ruce pryč, ovšem slušně...*“

Shrnutí

V otázce na hodnotu důvěry klienta v osobu sociálního pracovníka všichni respondenti hodnotili tento faktor jako důležitý. Čtyři respondenti faktor důvěry označili dokonce za základní kámen úspěšné spolupráce. Respondenti se také vyjadřovali v tom smyslu, že získání důvěry je dlouhodobý proces. Jiný názor měl pouze Respondent 5, který se vyjádřil ve smyslu, že prvotní důvěra mezi pracovníkem a klientem se vytváří víceméně ihned. Ztrátu důvěry označili všichni respondenti, analogicky k její důležitosti, jako zásadní problém. Všichni respondenti uvedli, že pokud nejsou schopni svému klientovi pomoci, řeknou mu to přímo a dají mu zároveň kontak na kompetentnější orgány. Dva respondenti řekli, že hlavní příčinou neřešitelnosti problémů jejich klientů je právě malá informovanost. Jeden respondent označil oznámení faktu o neschopnosti pomoci za hlavní příčinu ztráty důvěry svých klientů.

4.4.3. Přístup státních orgánů k sociálnímu pracovníkovi jako sprostředkovateli komunikace s klientem

Ve výzkumu byly zkoumána otázka, jak je přístupováno k sociálnímu pracovníkovi jako ke zprostředkovateli komunikace mezi klienty a orgány státní správy (úřady práce, školy, lékař aj.). Mezi respondenty panovala shoda v tom, že přes případnou počáteční nedůvěru v současnosti všechny zúčastněné orgány tuto službu vítají, jak prohlásil například Respondent 8: „...*Zlepšuje to spolupráci, komunikaci mezi klienty a úřady, vytvářejí se díky tomu korektnější vztahy. Mám zkušenost, že klienti i úřady tuto službu vítají...*“ Čtyři respondenti uvedli, že samotní klienti tuto službu vítají a že se za přítomnosti sociálního pracovníka cítí v jednání se státní správou bezpečněji. „...*Jedna klientka mi například řekla, že při mé přítomnosti k ní úřady uplatňují lepší přístup a chovají se slušněji. Pro úřady je to ulehčení. Myslím, že to vítají obě strany...*“ (Respondentka 4). „...*Při mé přítomnosti jednají úřady s klientem seriózněji. Čistí to vzájemné vztahy a přístup úředníků je potom ke klientům lepší, mají větší respekt...*“ (Respondent 5).

Tři respondenti kritizovali špatný přístup a nepochopení ze strany státní správy vůči sociálně vyloučeným občanům. V tomto směru zmiňovali zejména nekvalitní komunikaci školy se žákem romského původu a jeho rodinou: „...*Majoritní úředníci z jiných oborů ale neumějí s Romy jednat. Například problematiku školství vnímá každý úplně jinak. Je tu bariéra v komunikaci, počínající tím, že v romských rodinách se mluví minimálně dvěma jazyky. Romské děti se bojí do školy chodit, je to pro ně cizí prostředí, takže jsou následně posílány do základních škol praktických a nemají potom možnost získat vyšší vzdělání, které je hlavní pro získání zaměstnání. Problematiku školství každý vnímá jinak. Práce některých škol je špatná a přístup rodičů také. Neexistuje zde účinná spolupráce tak, aby dítě bylo spokojené. A také z tohoto důvodu pramení ono záškoláctví...*“ (Respondentka 2). „...*Občas jdu do školy, do které chodí nějaký můj klient, abych jim poskytla taky svůj odlišný názor na to dítě. Ty děti to vítají, školu vnímají jako nepřátelské prostředí a nás vnímají, že jsme alespoň trochu na jejich straně...*“ (Respondentka 6). Rovněž tři respondenti zmínili, že je o spolupráci při komunikaci s klientem žádají samotné orgány státní správy. Tuto variantu zmínila Respondentka 2: „...*Nejčastěji jednám s úředníky a lékaři. Ze začátku moji pozici nevnímali moc kladně, ale teď už si zvykli. Spíš moji práci oceňují a stává se mi, že mě i sami kontaktují...*“ Tři respondenti vyjádřili nespokojenost v úrovni přístupu státní správy a její komunikaci s neziskovým sektorem sociální práce a v problematice sociálně vyloučených občanů. Z jejich odpovědí vyplývá, že by nejvíce ocenili větší transparentnost mezi státní správou a neziskovým sektorem. „...*Možnosti změny bych viděla spíše v oblasti státní správy, ta podle mě pracuje neefektivně...*“ (Respondentka 1). „...*Zlepšil bych komunikaci státní správy s neziskovým sektorem a komunikaci vedoucích a terénních pracovníků...*“ (Respondent 8). Přání většího respektu státní správy vůči neziskovému sektoru vyjádřila také Respondentka 6.

Shrnutí

Mezi respondenty panovala shoda, že státní správa i samotní klienti vítají sociálního pracovníka jako zprostředkovatele služeb při vzájemném jednání. Čtyři respondenti uvedli, že samotní jejich klienti zaznamenali, že se úřady při jednání s nimi za přítomnosti sociálního pracovníka chovají s větším respektem. Tři respondenti kritizovali špatný způsob komunikace a nepochopení státní správy vůči svým klientům a rovněž tři respondenti by uvítali lepší přístup a zlepšení komunikace mezi státní správou a neziskovým sektorem v problematice sociálně vyloučených.

4.4.4 Smysl práce

Ve výzkumu byl nahlížen smysl práce terénního sociálního pracovníka třemi různými způsoby. Byla hodnocena jednak efektivita a pozitivní faktory, které má sociální práce na sociálně vyloučené občany a v širším pojetí na celou společnost. Dále byl hodnocen pokrok v práci a v problematice sociálně vyloučených občanů, v závislosti na tom, jak jej hodnotil daný respondent v časovém horizontu dosavadního vykonávání své činnosti v lokalitě svého působení. Třetím výzkumným bodem tohoto oddílu byl smysl práce hodnocený podle toho, jak jej respondenti chápali v pojetí osobního přínosu a atraktivity tohoto zaměstnání pro ně samotné. Hodnocení míry efektivnosti práce bylo silně závislé na tom, jakou konkrétní problematikou v tomto oboru se daný sociální pracovník zabývá. Asi neoptimističtější byly v tomto ohledu zdravotní sociální pracovnice, které udávaly vysoké procento úspěšně zvládnutých případů, pokud hodnotily situaci klienta před navázáním kontaktu a po ukončení spolupráce. „...*U většiny případů lze rozeznat alespoň dílčí pozitivní výsledek, takže se dá říct, že se obvykle k nějakému úspěšnému konci dobereme...*“ (Respondentka 2). Největší míru úspěšnosti zvládnutých případů udávala Respondentka 4, také zdravotní sociální pracovnice: „...*Řekla bych, že 90% procent případů dovedu nějakým způsobem do úspěšného konce. Pracuji jako zdravotně sociální pracovnice, nejčastěji vyřizuji invalidní důchod a sháním svým klientům praktického lékaře. To se mi v drtivé většině případů podaří...*“ Ze tří zdravotně sociálních pracovnic byla nejskeptičtější Respondentka 3, ovšem dá se říct, že i navzdory tomu byla její odpověď v porovnání s dalšími zúčastněnými respondenty s jiným zaměřením poměrně kladná: „...*Většinou se dá najít pozitivní výsledek. Ale ne pokaždé. Klienti bývají nespolehliví, velmi často se stěhují. Nebo to také nejde z objektivních důvodů, že je ten případ prostě neřešitelný...*“

Terénní sociální pracovníci, pracující především s dětmi a mládeží žijící v sociálně vyloučených lokalitách hodnotí efektivitu práce také spíše pozitivně. Udávají sice, že je silný nepoměr mezi klienty, které tyto pracovníci zkontaktovali a na druhé straně s tou částí z nich, se

kteřou se podařilo navázat skutečně smysluplnou spoluprací. Efektivitu práce s druhou ze zmíněných skupin už ale hodnotí pozitivně a spatřují v ní výsledky. „...nemůžu vyřešit všechny problémy těch dětí. Ony jich mají spoustu. Když ale považuju za úspěch to, že k nám to dítě přijde, má zájem o strávení času s námi, nějak se zúčastňuje a respektuje naše pravidla, tak bych řekla, že tohle se alespoň částečně většinou splní. Míra spolupráce dětí je ovšem různá. Někteří přijdou jednou a potom už se neobjeví, to je tak šedesát až sedmdesát procent. Vždycky se ale zatím utvořila nějaká skupinka, která k nám chodí pravidelně a kteří dlouhodobě spolupracují...“ (Respondentka 6). „...Tak když už k nám někdo přijde přímo do Open Housu, máme na něj možnost na něj nějak působit a doufám že je tam nějaký pozitivní výsledek. Ale úspěšný konec je u těch dětí v nedohlednu, nejstarším je osmnáct, takže je čeká ještě dlouhá cesta. Snad se mi podaří jim dát nějaké znalosti a schopnosti, které dříve neměli, to se doufám většinou podaří...“ (Respondentka 7). Respondenti, kteří se zaměřují na kvalitu života svých klientů především z hlediska bydlení, vzdělávacích a pracovních podmínek, shodně zdůrazňují dlouhodobou spoluprací klientů jako podmínku k úspěšnému zvládnutí jejich problémů. „...Konkrétní výsledky se obvykle dostaví až po delší době. U mých klientů je častá velká migrace, cestují po celé republice, vždy podle toho, kde zrovna najdou bydliště. Nakonec se ovšem nejčastěji vrací do místa svého rodiště. Tyto rodiny mají velmi slabou vůli své problémy řešit, někdy to vypadá, že jim jejich situace nevádí. Snahu ke zlepšení své situace obvykle projevují až když je situace velmi zlá a stojí tváří v tvář vážným existenčním problémům. To je chvíle, kdy začínají spolupracovat a snažit se. Do té doby má ale rodina velmi slabou vůli se ze svých problémů dostat...“ (Respondentka 1). „...Někáký pozitivní výsledek se dostaví obvykle až po delší době, ale řekl bych, že právě u klientů, kteří se mnou vydrží spolupracovat dlouhodoběji, se dostaví...“ (Respondent 8). Jako asi nejskeptičtější se jevila odpověď Respondenta 5, který je metodikem prevence kriminality sociálně vyloučených a znevýhodněných osob: „...V mé práci je pokrok relativní, ale řekl bych, že tu většinou alespoň malý pokrok je. Je to běh na dlouhou trať. Majorita má od naší práce přemrštěně očekávání, zpočátku nejde pokrok vidět, projeví se až po čase. To je důvod neúspěchu a deziluze mnohých sociálních pracovníků. Je těžké srovnat se s tím, že když například zničíte jedno ohnisko prodeje drog, tak se hned objeví jiné...“ Celkově tedy můžeme říct, že odpovědi respondentů na otázku efektivity pomoci klientům, byly silně závislé na konkrétní problematice, kterou se daný sociální pracovník zabývá. Z respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu, nejpozitivněji odpovídaly zdravotní sociální pracovnice a nejskeptičtější byl metodik prevence kriminality. Tento jev pravděpodobně souvisí s tím, že zdravotní služby se dají klientům zařadit i s průměrnou dávkou jejich spolupráce, kdežto odnaučit všechny jedince ve společnosti páchat trestnou činnost je úkol, který se zřejmě za celou historii lidstva nikde na světě dosud nepodařilo.

Sedm z osmi respondentů uvedlo, že za dobu, co své zaměstnání vykonávají, zaznamenali v

problematice sociálně vyloučených osob nějaký pokrok. Respondenti opět obvykle uváděli příklady ze svého oboru působení a jejich odpovědi byly také ovlivněny délkou svého působení v této oblasti. Ti, kteří pracují v oboru delší dobu, uváděli především obecnější a širěji společensky platné oblasti pokroku v situaci sociálně vyloučených, jako například Respondentka 1: „...*Za těch pět let, co své zaměstnání v západní lokalitě města Bruntálu vykonávám, jsem určitě zaznamenala. Sama tam teď dokonce bydlím. Určitě se snížila míra nepořádku na ulicích, snažíme se, aby byl dodržován noční klid. Řekla bych, že v tomto ohledu došlo k tak padesáti procentnímu zlepšení. Běžní obyvatelé města se obvykle bojí do této lokality chodit, ale tyto obavy jsou přemrštěné. Obyvatelé se hádají mezi sebou navzájem, řeší tamější problémy...*“ „...*Považuji za důležité, že takováto služba v našem městě vůbec je, protože je opravdu potřebná. Nevím, jestli je to pokrok, ale za dobu, co práci dělám, jsem nabídla velké spoustě dětí možnosti, zážitky a zkušenosti, které by bez nás neměly. Tak to snad mělo i nějaký další pozitivní dopad. Pokud jde o fungování Open Housu jako takového, za ty čtyři roky, co v něm pracuju jsme rozšířili naše služby právě na terénní sociální práci a získali jsme také další prostory k rozvíjení naší činnosti, což za pokrok považuju, protože to těm dětem dává zase nějaké nové možnosti a alternativy, které by jinak neměly...*“ Respondenti, kteří v oboru pracují kratší dobu, se zmiňují především o konkrétním zlepšení v situaci a úspěších. „...*Ano. Pomohla jsem klientům, kteří to potřebují, sehnat kompenzační pomůcky. Sociální odbor má teď k mým klientům lepší přístup. Klienti sami jsou informovanější. Dříve například neměli své praktické lékaře a zubaře, teď je mají...*“ (Respondentka 4). „...*Pomohla jsem dětem nějak smysluplně strávit volný čas, snažila jsem se řešit jejich problémy, které mi sdělovaly...*“ Minění pozitivního pokroku v problematice, kterou se zabývá, nevyjádřil pouze jeden z dotazovaných, Respondent 5: „...*Je to boj s větrnými mlýny. Nemůžu v těch lokalitách prostě kriminalitu zrušit. Vždy se objevují nová ohniska. Já se snažím zmírnit její nejhorší dopady, nastavit určité ochranné mantinely pro obě strany. Taky bych řekl, že služba, kterou poskytuji, usnadňuje práci policii...*“

S výši peněžního ohodnocení své práce vyjádřilo sedm z osmi respondentů relativní spokojenost, ale žádný z nich ho neoznačil za hlavní motivaci k vykonávání svého zaměstnání. Za hlavní důvod, proč si respondenti zvolili zaměstnání sociálního pracovníka označili pojmy, které můžeme zobecnit na hlubší bránit využívání. Nemůžu říct, že smysl a pocti užitečnosti. „...*Dělám tu práci z přesvědčení. Je to těžké, občas se musím mě ta práce baví, ale určitě mě naplňuje a má smysl...*“ (Respondent 5). „...*Práce je to náročná a vyčerpávající, ale myslím, že má smysl. Není to koníček, který by mě bavil, ale naplňuje mě...*“ (Respondent 8). „...*Mám k té práci vztah, řekla bych, že mě baví. Někdy je to náročné a říkám si, jestli ta práce má smysl, ale máme dobrý pracovní kolektiv a považuju tuto službu za potřebnou v našem městě. O děti z tohoto sociálního prostředí se nikdo nestará, nemají možnost smysluplně trávit svůj volný čas a my jim tuto možnost jako jedni z mála dáváme, což mi dává dobrý pocit a jsem na to hrdá...*“ (Respondentka 6). „...*svou práci mám*

ráda. Je náročná, ale baví mě. Myslím, že má smysl...“ (Respondentka 1). „...práce mě maximálně naplňuje a vidím v ní smysl...“ (Respondentka 2). Jinou primární motivaci než hlubší smysl a sebenaplnění ve svém zaměstnání, měla pouze Respondentka 4, která oceňovala nejvíce možnost samostatného rozhodování a individuální charakter práce: „...Oceňuji, že pracuji sama za sebe, mohu se individuálně rozhodovat a pracuji mezi lidmi...“

Shrnutí

Respondenti hodnotili efektivitu své práce v silné závislosti na tom, jakou konkrétní problematikou se daný respondent zabýval. Neoptimističtější v tomto ohledu byly zdravotní sociální pracovníce, největší skepsi projevoval sociální pracovník, který se zabýval prevencí kriminality v sociálně vyloučené lokalitě. Jako důležitý faktor alespoň částečného vyřešení klientových problémů uváděli často sociální pracovníci podmínku dlouhodobé spolupráce. Sedm z osmi respondentů uvedlo, že za dobu svého pracovního nasazení v problematice sociálně vyloučených osob zaznamenali pozitivní pokrok. Jejich příklady tohoto pokroku však byly silně ovlivněny dobou, kterou danou práci vykonávají a ti, u kterých je to kratší dobu, měli sklon uvádět konkrétní úspěchy své činnosti místo širšího obecného hodnocení. S výší finančního ohodnocení své práce bylo spokojeno rovněž sedm z osmi respondentů, ovšem žádný z nich tento faktor neoznačil jako hlavní motivaci k této činnosti. Mezi hlavní motivy pro vykonávání zaměstnání sociálního pracovníka byl udáván hlubší smysl činnosti, možnost být nápomocen, sebenaplnění a také práci s lidmi a možnost samostatného rozhodování se.

4.4.5 Rizika zaměstnání

Mezi rizika zaměstnání terénního sociálního pracovníka, na které je výzkum blíže zaměřen a která jsou podrobněji zkoumána, patří syndrom vyhoření a agrese ze strany klientů. Žádný z respondentů výzkumného šetření neuvedl, že by byl ze strany klientů fyzicky napaden. Na druhou stranu všichni respondenti prohlásili, že míra slovní agresivity a vulgárních nadávek je u jejich klientů obecně vyšší, než je běžné u majoritní společnosti. Z jejich slov ovšem také vyplývá, že tento fakt neberou jako podstatné ohrožení vlastní bezpečnosti a není pro ně důvodem pro změnu zaměstnání. Tuto situaci podrobně shrnula Respondentka 1: „...Fyzicky jsem nikdy napadena nebyla. Verbální nadávky se vyskytují- mí klienti mají obecně hrubší mluvu, než je u většinové populace běžné. Setkávám se s výhrůžkami typu: "Zpřelámu ti obě ruce!" apod. ale ze zkušenosti vím, že se to nestane, že to neudělají. Pro ně je to prostě běžný způsob komunikace, na který jsou zvyklí. Člověk dělající terénní práci musí být tvrdý, odolný, nesmí mu to vadit. Někdy jejich postoj chápu, vím jak moc jsou ve své situaci frustrováni a někdy je nutné přistoupit na jejich způsob komunikace...“ Respondenti ve svých odpovědích často poukazují na to, že jiný způsob

komunikace, vyšší míra hlasitosti a vulgárních slov je u sociálně vyloučených osob běžná a jde často spíše o kulturní odlišnost, než o úmysl napadnout sociálního pracovníka. „...*Byl to takový náznak agrese, klient v domnělé obraně své rodiny zvýšil hlas. Neřekl bych, že tohle je velké riziko. Člověk musí pochopit jejich jiný způsob komunikace...*“ (Respondent 5). „...*Musel jsem si při své práci zvyknout na větší míru verbální agrese, než je běžné v majoritní společnosti. Ale to určitě nebyla nejobtížnější část mé práce...*“ (Respondent 8). Jako příčinu verbální agresivity označily dvě respondentky nenaplnění klientových představ, které od služby očekával. „...*Verbálně agresivní klienti občas jsou, ale ne často. V tom případě křičí. Většinou je to z toho důvodu, že klient má rozdílná přání a představy oproti nabídce našich služeb...*“ (Respondentka 3). „...*Fyzicky jsem napadena nebyla, verbálně několikrát. Příčinou většinou bylo, že klient nedostal příspěvek na péči...*“ (Respondentka 4). Respondentka 2 se domnívala, že míru agrese klientů vůči její osobě by mohl snižovat její romský původ a označila ho také za výhodný pro vykonávání svého zaměstnání: „...*Jsem Cikánka, což je výhoda. Z tohoto důvodu mi klienti více důvěřují. Fyzicky napadená jsem nikdy nebyla...*“

Jako obranu proti syndromu vyhoření čtyři z osmi respondentů uvedli, že využívají pravidelných supervizí. „...*Mám pravidelnou měsíční supervizi, svou práci se snažím konzultovat s kolegy...*“ (Respondent 5). „...*Mám pravidelnou supervizi a aktivně sportuji, takže s tím není problém. Taky si myslím, že mám poměrně vysokou frustrační toleranci...*“ (Respondent 8). Dále respondenti jako boj proti syndromu vyhoření nejčastěji uvádějí konzultaci svých pracovních problémů s kolegy, mimopracovní relaxaci, sportovní či uměleckou a také oddělení pracovní části dne od jeho zbytku. „...*Probírám svou práci s jinými odborníky, snažím se neřešit neřešitelné. Taky hraju ochotnický divadlo a to mě hodně nabíjí, myslet na něco jiného, být s kamarády, kteří mají zase jiné problémy...*“ (Respondentka 6). „...*Využívám prodloužených víkendů- třech dnů dovolené. Vždycky se zavřu doma, nekomunikuju s okolím, relaxuju...*“ (Respondentka 1). Z odpovědí respondentů dále vyplývá, že většina z nich považuje svou práci za psychicky náročnou a vyžaduje vyšší frustrační toleranci. „...*Je to psychicky náročná práce. Mám pravidelné supervize, snažím se relaxovat...*“ (Respondentka 3). „...*Ale pět let je dlouhá doba. Člověk má pocit, že už jim nemá co poskytnout, že se opakuje. Ale stále v tom vidím smysl, situace v západní lokalitě není zdaleka ideální, takže ve své práci pokračuji, ostatně s ní mám spoustu zkušeností. A přes svou psychickou náročnost a všechna rizika mě má práce pořád baví...*“ (Respondentka 1). O vysoké psychické náročnosti pro terénního sociálního pracovníka navíc romského a ženu svědčí opět výpověď Respondentky 2: „...*Až když jsem se přestěhovala do Bruntálu a vzala si Romského manžela, pocítila jsem ten sociální tlak. Ačkoliv je vysokoškolák, on a jeho rodina velmi negativně vnímali, že chci taky studovat a pracovat. Podle jejich názoru jsem se měla jen starat o děti a domácnost. Vůbec to nebrali tak, že se chci vzdělávat, pro ně to bylo to samé, jako bych rodinu opustila. Takže*

ted' jsem kokos. Zevnitř bílá, zvenku černá a nepatřím nikam. I když se považuji za Cikánku, pracuji s Romy, zajímám se o romskou kulturu a čtu romské časopisy, mezi běžnými Romy přátele nemám. Máme odlišný náhled na svět, naprosto odlišné problémy, nemám se s nimi o čem bavit...“

Shrnutí

Žádný z respondentů šetření se za dobu vykonávání svého zaměstnání nesetkal s fyzickým napadením ze strany klienta. Oproti tomu všichni potvrdili, že alespoň jednou zažili agresivní slovní projev klienta vůči své osobě. Tento fakt ale respondenti přisuzovali spíš jiným kulturně- sociálním vzorcům chování a nepovažovali ho za znepokojující. Čtyři z osmi respondentů uvedli, že se syndromu vyhoření brání pravidelnou supervizí, dále byla přikládána velká hodnota relaxaci, oddělení pracovní části dne od jejího zbytku a konzultace pracovních problémů s kolegy. Respondenti obecně považovali svoji práci za psychicky náročnou a byli názoru, že terénní sociální pracovník musí být psychicky odolný a musí disponovat vysokou hladinou frustrační tolerance.

4.4.6 Budoucnost v řešení problematiky

Respondentům byla položena na závěr otázka, co by se v problematice sociálního vyloučení muselo změnit a zlepšit, aby se zlepšila situace jejich klientů a zároveň aby se samotným terénním sociálním pracovníkům pracovalo lépe. Odpovědi respondentů na tuto otázku byly různorodé, ale většina z nich nějakým způsobem poukazovala a považovala za důležité zlepšit komunikaci mezi státní správou a neziskovým sektorem, potažmo vedoucími pracovníky daných organizací a samotnými vykonavateli samotné terénní sociální práce. „... Možnosti změny bych viděla spíše v oblasti státní správy, ta podle mě pracuje neefektivně...“ (Respondentka 1). „...Ocenila bych změnu přístupu nadřízených. Jsou moc direktivní. Vylepšila bych komunikaci mezi terénní prací a administrativou...“ (Respondentka 3). „...Uvítala bych větší otevřenost vedoucích k řadovým pracovníkům...“ (Respondentka 4). „...Instituce by se mohly naučit nás samy kontaktovat, požádat samy o naši pomoc...“ (Respondent 5). „...Snad větší respekt ze strany státních institucí...“ (Respondentka 6). „...Zlepšil bych komunikaci státní správy s neziskovým sektorem a komunikaci vedoucích a terénních pracovníků. Věřím, že všechny strany se snaží dělat to nejlepší, co je v zájmu jejich klientů, ale právě z důvodu špatné komunikace se tak občas neděje...“ (Respondent 8). Tři respondentky uvádějí, že za současnou situaci mohou nějakým způsobem i charakterové vlastnosti jejich klientů. „...Hlavními problémy u mých klientů je velmi malá informovanost a slabá vůle. Běžné problémy jsou pro ně složité, oni je neřeší a tak narůstají do obřích rozměrů. Bohužel. Kdyby měli vůli svou situaci řešit, tak to zvládnou... a taky uvnitř romské komunity samotné. Víte, kdyby se Romové zlepšili, dostali se ze svých problémů, tak sice přijdu o práci, ale budu ráda, i když mě mé zaměstnání baví...“ (Respondentka 1). „...ty děti nemají žádné pozitivní vzory a motivaci.

Nejradši bych byla, kdyby se všechny jejich problémy vyřešily a já tak vlastně přišla o práci, ale to se asi nestane...“ (Respondentka 7). Nejpodrobněji se ke kulturní determinaci Romů žijících v sociálně vyloučeném prostředí vyjádřila Respondentka 2: „...Lidi ani prostředí, ve kterém žijí, předělat nejde. Romská společnost je silně determinována svou historií, rodinnou výchovou, svým okolím, přístupem majoritní společnosti. Chtěla bych, aby Romové měli lepší životní podmínky, lepší vzdělání, lepší přístup k informacím, aby našli práci, aby se nemuseli stydět za barvu kůže. Přístup majority by se měl změnit, ten je velmi důležitý. Romové zkrátka nemají vzdělání, každý je odsuzuje, nejsou cílevědomí. Mají na sobě cikánské stigma, což je frustrující...“

Shrnutí

Respondenti odpovídali na otázku, co by se v problematice sociálně vyloučených osob různorodě, ale hlavním požadavkem bylo zlepšení komunikace státní správy s neziskovým sektorem a zlepšení vztahu mezi vedoucími a administrativními pracovníky na straně jedné a teréními sociálními pracovníky na straně druhé. Celkem tři respondentky nějakým způsobem poukazovaly na specifickou kulturu, která determinuje charakterové vlastnosti sociálně vyloučených Romů a výrazně tím ovlivňuje spolupráci teréních sociálních pracovníků s nimi. Respondentky, které tento názor projevíly ho vnímali spíše jako negativní a ztěžující.

4.5 Závěry výzkumného šetření

V následující části práce shrneme získané poznatky, pokusíme se je interpretovat a stanovíme závěry výzkumného šetření. Pokusíme se rovněž zodpovědět stanovené výzkumné otázky.

Konkrétní profesní zacílení respondentů bylo různorodé. Všichni sice pracovali jako teréní sociální pracovníci v nestátní neziskové organizaci, ale soustředili se na různé druhy problematiky. Tři respondentky pracovaly jako zdravotně sociální teréní pracovníce a ve své práci se soustředili zejména na zajištění odpovídajících zdravotnických a lékařských služeb pro své klienty. Další dva respondenti prohlásili za hlavní náplň své práce řešení neuspokojivé sociální a bytové situace klientů a práci s celou rodinou. Rovněž dvě pracovníce se soustředily na realizování volnočasových a mimoškolních aktivit s dětmi v sociálně vyloučené lokalitě. Jeden respondent pracoval jako metodik prevence kriminality v sociálně vyloučené lokalitě. Profesní zacílení respondentů mělo velký vliv na jejich další odpovědi, zvláště v oblasti efektivity úspěšného řešení a pokroku v problematice. Rozdílně také hodnotili psychickou náročnost práce. V závislosti na tomto faktu se lišila motivace k práci u respondentů. Ve vztahu respondentů s klienty a státními institucemi nemělo jejich konkrétní profesní zacílení na odpověď výrazný vliv. Doba pracovního působení jako teréního sociálního pracovníka byla u respondentů rovněž různorodá. Všech osm respondentů

uvedlo, že své klienty kontaktují primárně sami přímo v místě jejich bydliště. Pět respondentů navíc kontaktovali občas i samotní potenciální klienti. Nejčastěji se tak stávalo u respondentů působících v oboru delší dobu a u těch, kteří měli svou kancelář přímo v sociálně vyloučené lokalitě, ve které svou činnost vykonávali.

Další zkoumanou položkou byl vztah terénního sociálního pracovníka s jeho klienty. Všichni respondenti považovali za důležitý faktor pro dobrý vztah s klientem a úspěšné vykonávání své práce klientovu důvěru v osobu pracovníka. Čtyři respondenti dokonce důvěru klienta považovali za nejdůležitější faktor úspěšné spolupráce s klientem. Získávání důvěry respondenti vesměs označili za dlouhodobý proces a její ztrátu za zásadní problém v práci s klientem. Vícekrát se objevil názor, že získání důvěry je snažší pro sociálního pracovníka romského etnika, který dokáže častěji pracovat i s klienty, kteří běžným sociálním pracovníkům nedůvěřují. Ztráta důvěry klienta většinou následuje po nesplnění jeho představ a požadavků. Přesto respondenti uváděli, že pokud klientův problém nejsou schopni řešit, oznámí mu tento fakt přímo. Rovněž se klienti shodovali, že v takovém případě tomuto klientovi alespoň poradí a dají kontakt na kompetentnější pracoviště, což respondenti zdůrazňovali zejména z důvodu všeobecně malé informovanosti sociálně vyloučených Romů.

Ve výzkumu byla zkoumána otázka, jaký panuje vztah mezi pracovníky nestátních neziskových organizací a státními institucemi. Mezi respondenty panovala shoda v tom, že pokud doprovázejí svého klienta k jednání se státním úředníkem, školským pracovníkem nebo lékařem, všechny tři zúčastněné strany to vítají. Dále se široce objevoval názor, že přítomnost sociálního pracovníka při jednání klienta s úřady čistí vzájemné vztahy a dělá je korektnějšími. Podle slov respondentů jejich klienti uvádějí, že se k nim při přítomnosti sociálního pracovníka úřady chovají s větším respektem. Respondenti v komunikaci státní správy se sociálně vyloučenými občany spatřovali rezervy a často uváděli, že spousta současných problémů v tomto oboru vzniká nepochopením vzájemně odlišné komunikace mezi sociálně vyloučenými a úřady. Tři z osmi respondentů rovněž kritizovali špatnou úroveň komunikace mezi státními úřady a neziskovými organizacemi. Vyjadřovali se v tom smyslu, že úřady se zdráhají samy od sebe komunikovat s neziskovým sektorem a požádat ho o pomoc.

Efektivitu své práce hodnotili respondenti v silné závislosti na tom, jakým oborem sociální práce se daný sociální pracovník zabýval. Sedm z osmi respondentů vyjádřilo přesvědčení, že za dobu jejich působení v lokalitě se z hlediska jejich oboru zlepšila tamější situace. Respondent, který zastával funkci metodika prevence kriminality tohoto názoru nebyl a řekl, že jeho práce je bludný kruh, ve kterém se po vyřešení jednoho problému objeví další jen o kousek vedle. Z hlediska finančního ocenění se respondenti cítí spokojeni, přitom ale zároveň zdůrazňují náročnost a rizikovitost své práce. Finanční ohodnocení také respondenti neuvádějí jako hlavní motivaci pro

volbu této profese. Hlavním důvodem, kterým respondenti vysvětlovali volbu této profese byl pocit osobní užitečnosti, chuť pomáhat lidem a hlubší smysl této práce.

Rizika zaměstnání terénního sociálního pracovníka, která byla zkoumána, jsou agrese klienta vůči pracovníkovi a syndrom vyhoření sociálního pracovníka. Žádný z respondentů neuvedl, že by byl za dobu vykonávání své práce ze strany klienta fyzicky napaden. Určité verbálně agresivní projevy ale připustili naopak všichni respondenti. Tento fakt ale odůvodňovali jinými kulturně sociálními vzorci chování svých klientů, při kterých je určitá míra vulgárních slov a hlasitější projev běžný a nepovažovali stávající stav věcí za nebezpečný. Syndrom vyhoření respondenti považovali za riziko ve svém zaměstnání a svou práci označovali za psychicky náročnou. Syndromu vyhoření se čtyři z osmi respondentů bránili pravidelnou supervizí, další respondenti udávali jako obranu alespoň konzultace své práce se zkušenými kolegy a mimopracovní relaxaci.

Návrhy respondentů na to, co by se mělo změnit, aby se jim pracovalo lépe a zlepšila se i situace v současnosti sociálně vyloučených osob se týkali především komunikace neziskového sektoru se státní správou, kde byla požadována větší míra vzájemné spolupráce s neziskovým sektorem. Respondenti také poukazovali na to, že mnozí vedoucí pracovníci a pracovníci zabývající se především administrativou nejsou schopni pochopit veškerá specifika terénní sociální práce a je zde ztížena kooperace.

Závěr

Snad částečně splněným cílem této práce bylo nahlédnout na problematiku kulturní a sociální integrace romské mládeže z několika úhlů pohledu a vzít v úvahu rozdílné názory v řešení problematiky. Snažili jsme se čerpat z novějších zdrojů a různých druhů informačních kanálů, přičemž naší snahou byla objektivnost a postihnoutí těch nejzásadnějších problémů.

Autor práce chce říct, že je nesmírně rád, že si vybral právě toto téma, jelikož v průběhu studia materiálů k této práci a následně během její tvorby získal komplexnější a racionálnější pohled

u této problematiky, což sice nebyl zamýšlený cíl práce, ale vnímán je pozitivně.

Na závěr by měla následovat omluva za lidské chyby v této práci a přes veškerou snahu, přece jen do jisté míry subjektivní a zavádějící pohled na problematiku.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

AMNESTY INTERNATIONAL. Leden 2010. *Rovnost dětí před školní tabulí?*

BALVÍN. *Filozofie výchovy a metody výuky romského žáka*. Radix, 2008. ISBN 978-80-86031-83-5.

JAKOUBEK, HIRT. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. Aleš Čeněk, 2006. ISBN 808-6898-

JAKOUBEK, HIRT. *Romové: kulturologické etudy*. Aleš Čeněk, 2004. ISBN 80-86473-83-X

KOMÁREK. 2009, 45. Respekt. *Děti na odpis*.

KOVAŘÍKOVÁ, M. *Pedagogicko psychologická problematika romských žáků ve vztahu k jejich školní úspěšnosti*. Ústí nad Labem: UJEP, 1998. ISBN 80-7044-225-5

HUBSCHMANOVÁ, M. *Šaj pes dovakeras. Můžeme se domluvit*. Olomouc: Pedagogická fakulta UP Olomouci, 1993. ISBN 80-7067-355-9

HENDL. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Karolinum, 1999. 80-246-0030-7

LANGMEIER, KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. Grada, 2007. ISBN 80-247-1284-9

MACEK. *Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Portál, 1999. ISBN 80-7178-348-X

NAVRÁTIL. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8

ŠOTOLOVÁ. *Vzdělávání Romů*. Grada, 2000. ISBN 80- 7169- 528-9

KOCÁB a kol., *Koncepce romské integrace*. Dostupné z:

<http://www.nevladky.cz/aktuality/2009-12-22-ministr-kocab-prosadir-koncepci-romske-integrace-na-obdobi-2010-2013>

O sociálním vyloučení. Dostupné z:

http://www.integracniprogramy.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=892&Itemid=294

Programy sociální integrace. Dostupné z:

<http://clovekvtsni.cz/index2.php?id=113>

Seznam příloh:

21. Otázky pokládané respondentům

22. Odpovědi respondentům

I.

Otázky pokládané respondentům

1. Jak dlouho a při jaké instituci pracujete jako sociální pracovníce?
2. Jakou metodu sociální práce používáte při svém zaměstnání nejčastěji?
3. Jste spokojená s náplní své práce?
4. Je při vaší práci důležitá důvěra klienta ve vaši osobu?
5. Jak řešíte situaci, kdy se setkáte s nedůvěrou klienta ve vaši osobu?
6. Řešíte více případů, které lze dovést do úspěšného konce, nebo je situace většinou neřešitelná?
7. Pokud se na vás obrátí klient, kterému nemůžete pomoci podle jeho představ a požadavků, jakým způsobem mu potom tento fakt sdělíte?
8. Byla jste někdy při své práci fyzicky či verbálně napadena?
9. Zaznamenala jste nějaký pokrok v problematice za dobu, co zaměstnávání vykonáváte?
10. Jaký máte vztah se sociálními pracovníky z řad Romů? Existuje nějaký rozpor?
11. Jak jednají instituce, zprostředováváte-li komunikaci mezi nimi a svými klienty? Setkáváte se s neochotou?
12. Jste spokojena s finančním ohodnocením?
13. Jak se bráníte proti syndromu vyhoření?
14. Co by se dle vašeho názoru mělo změnit, aby se vám pracovalo lépe?

II.

Odpovědi respondentům

Respondentka 1

1. Jako sociální pracovnice pracuji pět let při Městském úřadu Bruntál a občanském sdružení LIGA. Ve své práci se zaměřuji na Romy a sociálně slabé osoby.

2. Své klienty většinou kontaktuji sama, někdy si mě najdou i oni. Pracuji s celou rodinou, jednám podle jejich situace a potřeb. Nejčastěji řeším problémy s docházkou do školy, soudy a exekucí majetku. Pomáhám svým klientům při komunikaci s úřady, vyřizováním sociálních dávek, hledáním zaměstnání a bydlení. Také mám na starost obecně prospěšné práce. Docházím i do škol, snažím se být kontaktní osobou při komunikaci učitelů s rodiči. V tomto případě mě nejčastěji oslovují se žádostí o pomoc sami učitelé. Nejčastějšími problémy dětí jsou nepravdělná docházka do školy, rasové problémy mezi dětmi, záškoláctví... Dlouhodobě se snažím upozornit na nedostatečnou komunikaci mezi školou a rodinou.

3. Ano, svou práci mám ráda. Je náročná, ale baví mě. Myslím, že má smysl.

4. Moje práce má dlouhodobý charakter. Vypěstovat si důvěru klientů je základním předpokladem pro její úspěšné vykonávání.

5. Dlouhodobě docházím do rodiny, se kterou pracuji. Komunikuji s nimi o běžných problémech, snažím se s nimi navázat přátelský kontakt, pozoruji jejich běžné chování a jednání. Pokud ke mně získají důvěru a mají o to zájem, začneme spolupracovat. Pokud důvěra nevzniká, přestanu k nim docházet. Dost často se mi stává, že se mi rodina, která zprvu spolupráci odmítla, ozve po čase sama a požádá o pomoc.

6. Konkrétní výsledky se obvykle dostaví až po delší době. U mých klientů je častá velká migrace, cestují po celé republice, vždy podle toho, kde zrovna najdou bydliště. Nakonec se ovšem nejčastěji vrací do místa svého rodiště. Tyto rodiny mají velmi slabou vůli své problémy řešit, někdy to vypadá, že jim jejich situace nevadí. Snahu ke zlepšení své situace obvykle projevují až když je situace velmi zlá a stojí tvář v tvář vážným existenčním problémům. To je chvíle, kdy začínají spolupracovat a snažit se. Do té doby má ale rodina velmi slabou vůli se ze svých problémů dostat.

7. Řeknu jim to přímo, nejjednodušší formou. Jejich očekávání jsou totiž dost často přemrštěná. Hlavními problémy u mých klientů je velmi malá informovanost a slabá vůle. Běžné problémy jsou pro ně složité, oni je neřeší a tak narůstají do obřích rozměrů. Bohužel. Kdyby měli vůli svou situaci řešit, tak to zvládnou.

8. Fyzicky jsem nikdy napadena nebyla. Verbální nadávky se vyskytují- mí klienti mají obecně hrubší mluvu, než je u většinové populace běžné. Setkávám se s výhrůžkami typu: "Zpřelámu ti obě ruce!" apod. ale ze zkušenosti vím, že se to nestane, že to neudělají. Pro ně je to prostě běžný

způsob komunikace, na který jsou zvyklí. Člověk dělající terénní práci musí být tvrdý, odolný, nesmí mu to vadit. Někdy jejich postoj chápu, vím jak moc jsou ve své situaci frustrovaní a někdy je nutné přistoupit na jejich způsob komunikace.

9. Za těch pět let, co své zaměstnání v západní lokalitě města Bruntálu vykonávám, jsem určitě zaznamenala. Sama tam teď dokonce bydlím. Určitě se snížila míra nepořádku na ulicích, snažíme se, aby byl dodržován noční klid. Řekla bych, že v tomto ohledu došlo k tak padesáti procentnímu zlepšení. Běžní obyvatelé města se obvykle bojí do této lokality chodit, ale tyto obavy jsou přemrštěné. Obyvatelé se hádají mezi sebou navzájem, řeší tamější problémy.

10. Důležitá je spolupráce, kompaktní řešení problému. Já osobně rozpor nevidím.

11. Opět, důležitá je spolupráce a komunikace. Instituce, úřady, si už většinou na moji přítomnost při jednání s klienty zvykly.

12. Ano, ale mohlo by to být lepší. Je to přeci jen rizikové povolání.

13. Využívám prodloužených víkendů- třech dnů dovolené. Vždycky se zavřu doma, nekomunikuju s okolím, relaxuju.

14. Mně se pracuje dobře. Možnosti změny bych viděla spíše v oblasti státní správy, ta podle mě pracuje neefektivně a taky uvnitř romské komunity samotné. Víte, kdyby se Romové zlepšili, dostali se ze svých problémů, tak sice přijdu o práci, ale budu ráda, i když mě mé zaměstnání baví. Ale pět let je dlouhá doba. Člověk má pocit, že už jim nemá co poskytnout, že se opakuje. Ale stále v tom vidím smysl, situace v západní lokalitě není zdaleka ideální, takže ve své práci pokračuji, ostatně s ní mám spoustu zkušeností. A přes svou psychickou náročnost a všechna rizika mě má práce pořád baví.

Respondentka 2

1. Jako zdravotní a sociální pracovnice pracuji pět let pod neziskovou organizací DROM, romské středisko Brno.

2. Vyhledávám klienty v jejich domovské lokalitě (západní lokalita města Bruntálu), docházím k rodinám domů. Nabídnu jim své služby a poslechnu si názor svých potenciálních klientů. Pokud jim má nabídka vyhovuje, následně se domluvíme na spolupráci.

3. Ano, práce mě maximálně naplňuje a vidím v ní smysl.

4. Ano, zásadním způsobem. Proběhne-li vzájemná důvěra, je potom větší předpoklad, že budu svým klientům nápomocná. Získání důvěry je ovšem velmi individuální záležitost. Snažím se být upřímná, respektuji názory, prostředí a osobu se kterou jednám.

5. Ne každý klient mi důvěřuje, někdy prostě nemají o druh mých služeb zájem, nechtějí pomoci. Důvěra je dlouhodobá záležitost. Musím dát klientům najevo, že jsem tu pro ně a že jsou pro mě důležití. Základním předpokladem je individuální přístup.

6.U většiny případů lze rozeznat alespoň dílčí pozitivní výsledek, takže se dá říct, že se obvykle k nějakému úspěšnému konci dobereme.

7.Když zjistím, že daný problém nespadá do mé kompetence, předám klientům alespoň kontakty na osoby a instituce, které jim můžou pomoci. Hlavním problémem u Romů a sociálně slabých je jejich neinformovanost. Nevědí jak, na co a koho se zeptat.

8.Jsem Cikánka, což je výhoda. Z tohoto důvodu mi klienti více důvěřují. Fyzicky napadená jsem nikdy nebyla.

9.Určitě. Například v oblasti zdravotní péče. Zlepšilo se očkování u dětí, ženy více chodí ke gynekologovi. Obecně mí klienti mají větší důvěru k lékařům.

10.Spolupráce je dobrá, nemůžu si stěžovat. Většinou přijímají moji pozici a mají ke mně kladný přístup. Majoritní úředníci z jiných oborů ale neumějí s Romy jednat. Například problematiku školství vnímá každý úplně jinak. Je tu bariéra v komunikaci, počínající tím, že v romských rodinách se mluví minimálně dvěma jazyky. Romské děti se bojí do školy chodit, je to pro ně cizí prostředí, takže jsou následně posílány do základních škol praktických a nemají potom možnost získat vyšší vzdělání, které je hlavní pro získání zaměstnání. Problematiku školství každý vnímá jinak. Práce některých škol je špatná a přístup rodičů také. Neexistuje zde účinná spolupráce tak, aby dítě bylo spokojené. A také z tohoto důvodu pramení ono záškoláctví.

11.Nejčastěji jednám s úředníky a lékaři. Ze začátku moji pozici nevnímali moc kladně, ale teď už si zvykli. Spíš moji práci oceňují a stává se mi, že mě i sami kontaktují.

12.Ano, jsem spokojená.

13.Je to těžké. Snažím se nenosit práci domů. Víím, že sama nic nezmůžu. Většinu problémů řeším společně s kolegy. Využívám supervizi. Uvědomuji si, že některé problémy zkrátka vyřešit nemůžu, že občas zkrátka nemohu pomoci a musím to nechat být.

14.Lidi ani prostředí, ve kterém žijí, předělat nejde. Romská společnost je silně determinována svou historií, rodinnou výchovou, svým okolím, přístupem majoritní společnosti. Chtěla bych, aby Romové měli lepší životní podmínky, lepší vzdělání, lepší přístup k informacím, aby našli práci, aby se nemuseli stydět za barvu kůže. Přístup majority by se měl změnit, ten je velmi důležitý. Romové zkrátka nemají vzdělání, každý je odsuzuje, nejsou cílevědomí. Mají na sobě cikánské stigma, což je frustrující. Ještě k té výchově. Já jsem se narodila na Slovensku a žila mezi bílými dětmi. Nepocítovala jsem žádný rozpor, žádný rozdíl. Až když jsem se přestěhovala do Bruntálu a vzala si Romského manžela, pocítila jsem ten sociální tlak. Ačkoliv je vysokoškolák, on a jeho rodina velmi negativně vnímali, že chci taky studovat a pracovat. Podle jejich názoru jsem se měla jen starat o děti a domácnost. Vůbec to nebrali tak, že se chci vzdělávat, pro ně to bylo to samé, jako bych rodinu opustila. Takže teď jsem kokos. Zevnitř bílá, zvenku černá a nepatřím nikam. I když se považují za Cikánku, pracuji s Romy, zajímám se o romskou kulturu a čtu romské časopisy, mezi

běžnými Romy přátele nemám. Máme odlišný náhled na svět, naprosto odlišné problémy, nemám se s nimi o čem bavit.

Respondentka 3

1. Přes dva roky pracuji při neziskové organizaci DROM.
2. Pracuji jako terénní sociální pracovnice, zaměřuji se na zdravotní problematiku. Za klienty chodím sama, ale jelikož mě už za dobu, co vykonávám tuto práci, znají, tak mě občas kontaktují i sami. To se nejčastěji děje v kanceláři, kde se nacházím vždy jeden den v týdnu a která se nachází přímo v lokalitě, kde pracuji.
3. Jsem spokojená.
4. Ano. Jinak by se mnou klienti nespolupracovali. Snažím se navázat pozitivní kontakt a někdy to jde hned, jindy to trvá delší dobu. Je to individuální.
5. Snažím se s klientem opakovaně navázat kontakt. Ale nejsme represivní orgán, nemůžeme je nutit. Takové případy, kdy mi klient nedůvěřuje a odmítá spolupracovat, se samozřejmě čas od času stávají.
6. Většinou se dá najít pozitivní výsledek. Ale ne pokaždé. Klienti bývají nespolehliví, velmi často se stěhují. Nebo to také nejde z objektivních důvodů, že je ten případ prostě neřešitelný.
7. V takovém případě se snažím se klientovi dát kontakt na jinou, kompetentnější osobu nebo instituci.
8. Fyzicky jsem napadena nebyla. Verbálně agresivní klienti občas jsou, ale ne často. V tom případě křičí. Většinou je to z toho důvodu, že klient má rozdílná přání a představy oproti nabídce našich služeb.
9. Ano. Teď už mí klienti nemají takový zmatek ve zdravotních pojišťovnách, své problémy se snaží řešit sami. Také přikládají větší váhu zdravotní prevenci.
10. Ano. Samozřejmě to není ideální, ale zásadní problémy nemáme.
11. Obvykle jsou úřady překvapené, nevědí, proč tam jsem. Ale když jim vysvětlím důvod a účel své přítomnosti, tak to neberou jako problém a akceptují mou přítomnost.
12. Víceméně. Není to špatné.
13. Je to psychicky náročná práce. Mám pravidelné supervize, snažím se relaxovat.
14. Ocenila bych změnu přístupu nadřízených. Jsou moc direktivní. Vylepšila bych komunikaci mezi terénní prací a administrativou.

Respondentka 4

1. Jako sociální pracovnice pracuji čtyři měsíce při neziskové organizaci DROM.
2. Pracuji jako terénní pracovnice, chodím sama za klienty.

3. Absolutně. Oceňuji, že pracuji sama za sebe, mohu se individuálně rozhodovat a pracuji mezi lidmi.
4. Určitě. V opačném případě by mi ani neotevřeli dveře. Musí vědět, že nejsem ze sociálky. Vysvětlím jim svou funkci a co jim mohu nabídnout, obvykle mě přijmou.
5. Snažím se klientům vysvětlit, že jsem tu pro ně, že jim chci pomoci. Ale pokud to nejde a oni o mé služby nemají zájem, tak se nevnučuji.
6. Řekla bych, že 90% procent případů dovedu nějakým způsobem do úspěšného konce. Pracuji jako zdravotně sociální pracovnice, nejčastěji vyřizuji invalidní důchod a sháním svým klientům praktického lékaře. To se mi v drtivé většině případů podaří.
7. V takovém případě odkážu klienta na poradnu nebo jinou organizaci. Nikdy klienta neodmítnu, abych mu zároveň neposkytla radu a kontakty na kompetentnější orgány.
8. Fyzicky jsem napadena nebyla, verbálně několikrát. Příčinou většinou bylo, že klient nedostal příspěvek na péči.
9. Ano. Pomohla jsem klientům, kteří to potřebují, sehnat kompenzační pomůcky. Sociální odbor má teď k mým klientům lepší přístup. Klienti sami jsou informovanější. Dříve například neměli své praktické lékaře a zubaře, teď je mají.
10. Jsem nekonfliktní člověk, takže bych řekla, že se vždy dokážeme domluvit.
11. Jedna klientka mi například řekla, že při mé přítomnosti k ní úřady uplatňují lepší přístup a chovají se slušněji. Pro úřady je to ulehčení. Myslím, že to vítají obě strany.
12. Ano, velice. Cítím se oceněná.
13. Uvědomuji si, že nemůžu vědět a vyřešit všechno a dokážu se s tím vyrovnat. Jsem jenom člověk, takže mám své hranice. Taky si nenosím práci domů, ve svém volném čase relaxuji.
14. Uvítala bych větší otevřenost vedoucích k řadovým pracovníkům.

Respondent 5

1. Jako sociální pracovník pracuji asi osm měsíců při neziskové organizaci DROM.
 2. V jedné polovině případů mě buď klienti kontaktují sami nebo dostanu zakázku od policie či probační a mediační služby. V druhé polovině případů vyhledám klienty sám. Pracuji jako asistent prevence kriminality. Zprostředkovávám komunikaci mezi sociálně vyloučenými občany a policií. Pomáhám zprostředkovat jejich dialog mezi policií a klienty, také například učím klienty, jak zavolat do vězení, kde se nachází jejich blízká osoba. Také často pomáhám svým klientům sepsat trestní oznámení.
 3. To je relativní. Dělán tu práci z přesvědčení. Je to těžké, občas se musím bránit využívání.
 4. Nemůžu říct, že mě ta práce baví, ale určitě mě naplňuje a má smysl.
- Důvěra je základní kámen. Jinak se s klientem nedá pracovat. Když ale nemá důvěru ve mně, může

ji mít v kolegoví. V těch, řekl bych, deseti procentech případů, kdy se spolupráce nevydaří, je to právě kvůli tomu, že klient ztratí důvěrou v mou osobu. Snažím se ji budovat slušným a vstřícným přístupem.

5. Účinné je poslat takového klienta k sociálnímu pracovníkovi romského etnika. Pokud ani to nevyjde, má klient prostě smůlu. Získat důvěru obecně není problém, lze ji spíš ztratit. Obecně se dá říct, že klienti našim pracovníkům zprvu důvěřují automaticky.

6. V mé práci je pokrok relativní, ale řekl bych, že tu většinou alespoň malý pokrok je. Je to běh na dlouhou trať. Majorita má od naší práce přemrštěné očekávání, zpočátku nejde pokrok vidět, projeví se až po čase. To je důvod neúspěchu a deziluze mnohých sociálních pracovníků. Je těžké srovnat se s tím, že když například zničíte jedno ohnisko prodeje drog, tak se hned objeví jiné.

7. Pokud není klientův problém v mém oboru, dovedu ho ke kolegoví. Pokud je problém neřešitelný, tak mu to prostě řeknu. Často potom dochází ke ztrátě důvěry. Když klient není schopen pochopit neřešitelnost problému a mé vysvětlení, dávám ruce pryč, ovšem slušně.

8. Fyzicky nikdy, verbálně jednou. Byl to takový náznak agrese, klient v domnělé obraně své rodiny zvýšil hlas. Neřekl bych, že tohle je velké riziko. Člověk musí pochopit jejich jiný způsob komunikace.

9. Pracuji v lokalitách Brno Sever, Husovice a Komárov. Je to boj s větrnými mlýny. Nemůžu v těch lokalitách prostě kriminalitu zrušit. Vždy se objevují nová ohniska. Já se snažím zmírnit její nejhorší dopady, nastavit určité ochranné mantinely pro obě strany. Taky bych řekl, že služba, kterou poskytují, usnadňuje práci policii.

10. Máme dobrý vztah, konflikty nejsou.

11. Při mé přítomnosti jednájí úřady s klientem seriózněji. Čistí to vzájemné vztahy a přístup úředníků je potom ke klientům lepší, mají větší respekt.

12. Ano.

13. Mám pravidelnou měsíční supervizi, svou práci se snažím konzultovat s kolegy.

14. Instituce by se mohly naučit nás samy kontaktovat, požádat samy o naši pomoc.

Respondentka 6

1. Jako sociální pracovnice pracuji kolem tří let v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Open House Bruntál.

2. Částečně kontaktujeme naše klienty, což jsou především děti ze sociálně vyloučených lokalit sami. Jednou týdně chodím do sociálně vyloučené lokality na Dlouhou ulici, kde pro ně vytvářím volnočasové aktivity. Hraju tam s dětmi hry, snažím se smysluplně organizovat jejich volný čas. Část našich klientů chodí přímo do našeho střediska, kde máme truhlářskou dílnu a čajovnu a pořádáme zde různé semináře a kurzy, snažíme se o jejich mimoškolní vzdělávání a nácvik

pozitivních sociálních návyků.

3.Mám k té práci vztah, řekla bych, že mě baví. Někdy je to náročné a říkám si, jestli ta práce má smysl, ale máme dobrý pracovní kolektiv a považuju tuto službu za potřebnou v našem městě. O děti z tohoto sociálního prostředí se nikdo nestará, nemají možnost smysluplně trávit svůj volný čas a my jim tuto možnost jako jedni z mála dáváme, což mi dává dobrý pocit a jsem na to hrdá.

4.Je pro mě důležité, aby mi důvěřovali jak z osobního hlediska, tak pro dobré vykonávání mé práce. Sama chci mít svými dobrý vztah, aby se mi s nimi dobře pracovalo a abych se s nimi cítila dobře. Oni ode mě zase lépe přijmou radu a více respektují, co jim řeknu, když mi důvěřují a vědí, že nejsem učitel nebo policista, že se se mnou můžou cítit bezpečně a nemusí se vůči mně agresivně vymezovat.

5.Děti s námi spolupracují dobrovolně, takže když nemají zájem, nemusí. Máme určená pravidla, který musí každý dodržovat a když se tak neděje, služby mu neposkytujeme. Nikoho nemůžeme nutit, takže když prostě nechtějí, nic s tím nenadělám. Je to o tom, že já k nim přicházím s nějakou nabídkou a když s ní nesouhlasí, nic s tím nenadělám.

6.Já nemůžu vyřešit všechny problémy těch dětí. Ony jich mají spoustu. Když ale považuju za úspěch to, že k nám to dítě přijde, má zájem o strávení času s námi, nějak se zúčastňuje a respektuje naše pravidla, tak bych řekla, že tohle se alespoň částečně většinou splní. Míra spolupráce dětí je ovšem různá. Někteří přijdou jednou a potom už se neobjeví, to je tak šedesát až sedmdesát procent. Vždycky se ale zatím utvořila nějaká skupinka, která k nám chodí pravidelně a kteří dlouhodobě spolupracují. Ale netroufnu si říct, kolik procent z těch, se kterými jsme přišli do kontaktu, to je.

7.Snažím se klientovi pomoci alespoň tím, že ho zkontaktuji s někým kompetentním.

Spolupracujeme s místními školami, Pedagogicko- psychologickou poradnou... Zkrátka se snažím pomoci alespoň běžnou radou a sehnat někoho, kdo ten problém vyřeší lépe než já.

8.Fyzicky mě nikdo nenapadl. Ale ty děti mají samozřejmě trošku ostřejší slovník, takže jsem pár urážek na svou osobu slyšela. Je důležité vymezit si hranice, abych pro ně byla kamarádka, ale zároveň i autorita. Občas jim to trvá pochopit, ale dá se to zvládnout.

9.Považuju za důležité, že takováto služba v našem městě vůbec je, protože je opravdu potřebná.

Nevím, jestli je to pokrok, ale za dobu, co práci dělám, jsem nabídla velké spoustě dětí možnosti, zážitky a zkušenosti, které by bez nás neměly. Tak to snad mělo i nějaký další pozitivní dopad.

Pokud jde o fungování Open Housu jako takového, za ty čtyři roky, co v něm pracuju jsme rozšířili naše služby právě na terénní sociální práci a získali jsme také další prostory k rozvíjení naší činnosti, což za pokrok považuju, protože to těm dětem dává zase nějaké nové možnosti a aleternivy, které by jinak neměly.

10.Nepřicházím s nimi do kontaktu pravidelně, v naší organizaci za dobu mého působení žádný nepracoval. Ale obecně bych řekla, že není zásadní rozdíl. Oni jsou velmi snaživí a dělají tu práci

srdcem, protože se jich týká, ale to bych snad řekla i o sobě, bez toho to totiž nejde.

11. Občas jdu do školy, do které chodí nějaký můj klient, abych jim poskytla taky svůj odlišný názor na to dítě. Ty děti to vítají, školu vnímají jako nepřátelské prostředí a nás vnímají, že jsme alespoň trochu na jejich straně. A školy spolupracují rády, dává jim to novou možnost jak řešit problémy, které s tím dítětem zrovna jsou.

12. Tak není to ideální, ale co bych chtěla, že? Ta práce člověku dává taky něco jiného než peníze a úplně si stěžovat zase nemůžu.

13. Probírám svou práci s jinými odborníky, snažím se neřešit neřešitelné. Taky hraju ochotnický divadlo a to mě hodně nabíjí, myslet na něco jiného, být s kamarády, kteří mají zase jiné problémy.

14. Snad větší respekt ze strany státních institucí. Běžní lidé by se mohli o Open Housu vyjadřovat líp než o místě, kde se schází cikáni a feťáci. To dost kazí naši pověst a třeba rodiče některých dětí potom reagují negativně na to, že k nám jejich děti chodí, i když vlastně ani neví, co tu s námi dělají.

Respondentka 7

1. Pracuju v nízkoprahovém zařízení Open House Bruntál. Bude to devět měsíců.

2. Vytvářím pro děti volnočasové a vzdělávací aktivity, jsem kontaktní terénní pracovnice.

3. Jo, baví mě to. Je to sice dřina, ale člověk musí být aktivní, pracuje s lidma. Připadám si užitečná, že dělám něco, co je třeba, tak mě to snad naplňuje.

4. Tak ty děcka musí vědět, že mi můžou důvěřovat, aby se mnou spolupracovali. Kdyby nechtěly, můžou jít někam jinam, v jejich případě se flákat po ulici. Snažím se být kamarádká, dát jim najevo, že jsem tu pro ně a že se můžou zúčastnit, když budou mít zájem.

5. Když se jim prostě nechce a zájem nemají, tak je nenutím. Je to dobrovolné, takže ani nemůžu, nic s tím nenadělám. Ale snažím se jim vysvětlit, že je to jejich škoda.

6. Tak když už k nám někdo přijde přímo do Open Housu, máme na něj možnost na něj nějak působit a doufám že je tam nějaký pozitivní výsledek. Ale úspěšný konec je u těch dětí v nedohlednu, nejstarším je osmnáct, takže je čeká ještě dlouhá cesta. Snad se mi podaří jim dát nějaké znalosti a schopnosti, které dřívě neměli, to se doufám většinou podaří.

7. Dávám dětem kontakt na někoho, kdo tomu rozumí. Přímo do Open Housu k nám chodí psycholog a doktor, taky občas chodím přímo do škol a tam komunikuju s učitelama.

8. Děcka často křičí a jsou vulgární. Snažím se je usměrnit, ale mají to zažité, jde to těžko. Když to ale přesáhne nějakou únosnou míru, když se do mě začnou sprostě navážet, ukončím s nima spolupráci.

9. Pomohla jsem dětem nějak smysluplně strávit volný čas, snažila jsem se řešit jejich problémy, které mi sdělovaly. Snad to tak půjde dál. Ale tahle práce se dost opakuje, děti přicházejí pořád nové

a tak musím taky začínat pořád znovu.

10.S žádným jsem se zatím nesetkala, tak nemůžu soudit. Ale rasistka nejsem, tak si nemyslím, že bych s tím měla problém, pokud by to byl člověk, který dělá dobře svoji práci.

11.Nevím. Na úřadě jsem s žádným dítětem nebyla, to není v náplni mojí práce. Ale snažíme se zlepšit kontakt mezi klientem, jeho rodinou a školou. Pro školy je důležité, když jim někdo řekne, jak se to dítě chová v jiném prostředí než u nich, můžeme si navzájem dávat rady.

12.Jsem celkem spokojená.

13.Relaxuju, dávám si pauzu od dětí, když s nima zrovna nepracuju. Bavím se o problémech s kolegy a vzájemně je řešíme. To mi dost pomáhá.

14.Pracuje se mi celkem dobře. Ta práce je taková, jaká je a myslím, že zůstane pořád stejná, protože ty děti nemají žádné pozitivní vzory a motivaci. Nejradši bych byla, kdyby se všechny jejich problémy vyřešily a já tak vlastně přišla o práci, ale to se asi nestane.

Respondent 8

1.Jako sociální pracovník pracuju dva roky při občanském sdružení LIGA. Soustředím se na osoby ohrožené sociálním vyloučením.

2.Klienty vyhledávám a kontaktuji sám. Pracuju pokud možno s celou skupinou osob, pokud to jde, řeším jejich kolektivní problémy. Pomáhám při komunikaci klientů s úřady, vyřizováním dávek, hledáním bydlení.

3.Práce je to náročná a vyčerpávající, ale myslím, že má smysl. Není to koníček, který by mě bavil, ale naplňuje mě.

4.Je to ta nejdůležitější věc, ale určitá míra kvality důvěry vzniká až po čase a je třeba si ji vybudovat.

5.Svou službu nemůžu klientovi nutit. Snažím se vytvořit v místě svého pracoviště všeobecné povědomí o tom, co dělám tak, aby každý kdo o mé služby stojí věděl, co mu mohu nabídnout a co už nikoliv.

6.Nějaký pozitivní výsledek se dostaví obvykle až po delší době, ale řekl bych, že právě u klientů, kteří se mnou vydrží spolupracovat dlouhodoběji, se dostaví.

7.Obvykle to klientovi slušně oznámím a odkážu ho na kompetentnější službu, která by mu je dostupná.

8.Musel jsem si při své práci zvyknout na větší míru verbální agrese, než je běžné v majoritní společnosti. Ale to určitě nebyla nejobtížnější část mé práce.

9.Podle mého názoru se lepší úroveň komunikace mezi úřady a mými klienty. Klienti se snad také více naučili zapojovat sami sebe do řešení svých problémů a přestali čekat na pomoc zvenčí.

10.Nemám problém, oceňuji jejich práci a doufám, že oni oceňují mou.

11.Zlepšuje to spolupráci, komunikaci mezi klienty a úřady, vytvářejí se díky tomu korektnější vztahy. Mám zkušenost, že klienti i úřady tuto službu vítají.

12.Vzhledem k náročnosti povolání si myslím, že bych si zasloužil víc, ale stejně je na tom v tomto státě spousta lidí, takže si nebudu stěžovat.

13.Mám pravidelnou supervizi a aktivně sportuji, takže s tím není problém. Taky si myslím, že mám poměrně vysokou frustrační toleranci.

14.Zlepšil bych komunikaci státní správy s neziskovým sektorem a komunikaci vedoucích a terénních pracovníků. Věřím, že všechny strany se snaží dělat to nejlepší, co je v zájmu jejich klientů, ale právě z důvodu špatné komunikace se tak občas neděje.

Jméno a příjmení:	Ivo Buček
Katedra:	Ústav speciálně pedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. Miluše Hutýrová Ph.D
Rok obhajoby:	2010
Název práce:	Proces kulturní a sociální integrace u romské mládež
Název v angličtině:	Process of cultural and social integration in Romany youth
Anotace práce:	Za hlavní cíl práce jsem si stanovil popsání současného stavu života romské populace a zejména mládeže na území České republiky. Zaměřil jsem se hlavně na sociální vyloučení romské populace a její integraci mezi majoritu. Práce má popisný charakter.
Klíčová slova:	Adolescence, Romové, sociální vyloučení, integrace, sociální práce, zaměstnatelnost, bydlení, výuka, menšina, majorita.
Anotace v angličtině:	The main objective of the work I have provided to describe the current state of life of the Romany population and especially youth in the Czech Republic. I focused mainly on the social exclusion of the Roma population and its integration with the majority.
Klíčová slova v angličtině:	Adolescence, Romany, social exclusion, integration, social work, employability, housing, education, minority, majority.
Rozsah práce:	-53- stran, -
Jazyk práce:	Český