



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Sociální práce s romskou rodinou**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program: **REHABILITACE**

**Autor:** Lucie Dračková

**Vedoucí práce:** Mgr. Jana Stejskalová, Ph. D.

České Budějovice 2018

## ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou sociální práce s romskými rodinami. Cílem bakalářské práce je popsat specifika sociální práce s romskou rodinou, se zřetelem na identifikaci hlavních obtíží této práce, ale též poukázáním na příklady dobré praxe. V rámci teoretických východisek je uvedena charakteristika romského etnika a romské rodiny. Přiblíženo je postavení Romů v české majoritní společnosti. Blíže je charakterizována sociální práce s romskými rodinami, nejčastěji užívané metody, techniky a též přístupy, které jsou doporučovány pro sociální práci s menšinami. Uvedena jsou největší úskalí sociální práce s romskými rodinami. Čtvrtá kapitola práce je věnována popisu realizovaného výzkumného šetření. Výzkum byl koncipován jako kvalitativní. Metodou sběru dat byl rozhovor, komunikačními partnery byly sociální pracovníci a úředníci působící ve městě Brně, jejichž klienty jsou romské rodiny. K analýze dat byla užitá zakotvená teorie. V rámci otevřeného kódování byly identifikovány čtyři hlavní kategorie, a to „Specifika romského etnika“, „Profese sociálního pracovníka“, „Charakteristika sociální práce s romskými rodinami“ a „Úskalí sociální práce s romskými rodinami“, dále tvořenými dílčími subkategoriemi. Sestavením kategorií a subkategorií dle doporučovaného paradigmatického modelu byl v axiálním kódování určen jako hlavní jev „Navázání a udržení důvěry.“ Při selektivním kódování byla za hlavní kategorii zvolena „Potřeba pracovat s celou rodinou“. K hlavním úskalím sociální práce patří dle komunikačních partnerů získání a udržení důvěry romské rodiny, stanovení hranic ve vztahu sociální pracovník-klient a také nízká motivovanost romských rodin ke spolupráci se sociálním pracovníkem. Na základě analýzy dat získaných rozhovory jsou také v práci popsány identifikované příklady dobré praxe sociální práce s romskými rodinami.

Klíčová slova: Důvěra, etnikum, hodnoty, hranice, motivace, rodina, Rom, sociální práce, sociální pracovník, společnost.

## **ABSTRAKT**

This bachelor thesis deals with the problematic of social work with the Roma families. The aim of this thesis is to describe the specifics of the work with the Roma family with regard to the identification of the main difficulties, and to show some examples of good practice. In the context of theoretical perspectives, there are listed some characteristics of the Roma ethnic group and family. Particularly, it is shown the position of the Roma in the Czech majority society. Closer, there is characterized the social work with Roma families, the most commonly used methods, techniques and approaches which are recommended for social work with minorities. Listed are the biggest pitfalls of the social work with Roma families. The fourth chapter is devoted to the description of the implemented research. The research was designed as qualitative. The method of data collection was the interview, communication partners were social workers and officials, operating in the city of Brno whose clients are Roma families. The data analysis was based on a grounded theory. Within the open coding, there were identified four main categories, such as „The specifics of the Roma ethnic group“, „The profession of a social worker“, „Characteristics of social work with Roma families“, and „The challenges of social work with Roma families“, further consisting of sub-categories. By assembling the categories and sub-categories according to the recommended paradigmatic model, it was identified as the main phenomenon in the axial coding the „Establishing and maintaining trust“. In the selective coding, there was selected for the main category the „Need to work with the whole family“. The main pitfall of social work belongs according to the communication partners to the maintaining the trust of the Roma family, setting the boundaries in relation of social worker-client. Based on the analysis of data obtained by interviews, there are also described examples of good practice of social work with Roma families in the work.

**Keywords:** Confidence, ethnicity, values, boundaries, motivation, family, Roma, social work, social worker, company

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 3. 5. 2018

.....

### **Poděkování**

V první řadě bych velice ráda poděkovala, vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Janě Stejskalové Ph.D. za její čas a cenné rady, které mi byly poskytnuty po dobu psaní mé práce. Dále své rodině, která mi byla oporou při psaní mé bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří mi věnovali svůj čas.

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>1 ROMSKÁ RODINA A JEJÍ SPECIFIKA</b> .....	<b>9</b>
1.1 Romové v české společnosti .....	9
1.2 Charakteristika romského etnika v kontextu majoritní společnosti .....	11
1.3 Romská rodina .....	12
<b>2 SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>17</b>
2.1 Základní atributy sociální práce .....	17
2.2 Modely, techniky a metody sociální práce s romskými rodinami .....	18
2.3 Osobnost sociálního pracovníka .....	20
<b>3 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU RODINOU</b> .....	<b>22</b>
3.1 Sociální služby zaměřené na práci s romskými rodinami .....	22
3.2 Specifika sociální práce s romskou rodinou.....	24
3.3 Úskalí sociální práce s romskou rodinou .....	25
<b>4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ</b> .....	<b>28</b>
4.1 Výzkumný problém, výzkumný cíl a výzkumné otázky.....	28
4.2 Metodologie výzkumu .....	28
4.3 Popis výzkumného souboru .....	31
4.4 Výsledky výzkumu.....	33
4.4.1 Výsledky získané otevřeným kódováním .....	33
4.4.2 Výsledky získané axiálním kódováním .....	45
4.4.3 Výsledky získané selektivním kódováním .....	47
4.4.4 Interpretace výsledků s ohledem na příklady dobré praxe.....	49
<b>5 DISKUSE</b> .....	<b>52</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>58</b>
<b>SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ</b> .....	<b>61</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>66</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>67</b>
<b>PŘÍLOHY</b> .....	<b>68</b>
Příloha č. 1: Schéma rozhovoru .....	68
Příloha č. 2: Rozhovory s komunikačními partnery.....	70

## ÚVOD

Patrně žádná menšina v České republice není většinovou společností odsuzována a odmítána tak, jako je tomu v případě Romů. S předsudky vůči Romům se můžeme setkat i v médiích, které nezřídka posilují xenofobii ve společnosti. Velká část majoritní společnosti nechce mít Roma za souseda, zároveň však lidé připouštějí, že by se nechtěli narodit jako Rom – uvědomují si, že toto etnikum nemá v české společnosti dobré postavení a v mnohých oblastech jsou Romové diskriminováni, a to pouze pro svoji etnicitu.

Česká republika je četnými zahraničními státy kritizována za svůj diskriminující přístup vůči Romům. Nelze tvrdit, že by se současná vláda či vlády minulé, nesnažily v tomto ohledu mnohé změnit, avšak cesta změny je pomalá, a ne vždy vhodně koncipovaná. Nejúčinnější se tak stává konkrétně realizovaná pomoc Romům, a to ze strany sociálních služeb, neziskových organizací, státních úředníků apod.

Cílem bakalářské práce je popsat specifika sociální práce s romskou rodinou, se zřetelem na identifikaci hlavních obtíží této práce, ale též poukázáním na příklady dobré praxe.

První tři kapitoly práce jsou zaměřeny na charakteristiku romského etnika a možnosti sociální práce s romskými rodinami. Přiblíženo je postavení Romů v české společnosti a základní atributy romské rodiny. Romská rodina je charakterizována v kontextu české majoritní společnosti.

Bližší jsou popsány techniky a metody sociální práce s romskými rodinami a pozornost je věnována i popisu vlastností a rysů, jimiž by měl být vybaven sociální pracovník pomáhající těmto klientům. Zmíněna jsou také úskalí, s nimiž se sociální pracovník při práci s romskými rodinami může setkat. Při shrnutí základních teoretických východisek práce je vycházeno z odborné české i zahraniční literatury, včetně zahraničních odborných periodik.

Čtvrtá kapitola práce obsahuje popis realizovaného výzkumu, včetně uvedení zjištěných výsledků. Výzkum byl koncipován jako kvalitativní, komunikačními partnery byly sociální pracovníci a úředníci působící ve městě Brně, jejichž klienty jsou romské rodiny.

Metodou sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor, k analýze dat byla užita zakotvená teorie, a to všechny tři fáze kódování. V rámci výsledků získaných axiálním a selektivním kódováním je detailně charakterizována sociální práce s romskými rodinami. Z vytvořených schémat je patrné, s jakými specifiky se sociální pracovníci při realizaci sociální práce s romskými rodinami setkávají, na jaké oblasti se soustředí především, aby jejich úsilí bylo romskými rodinami přijímáno a bylo možné dosáhnout optimálních výsledků vzájemné spolupráce.

V páté kapitole práce jsou zjištěné výsledky vztaženy k formulovanému cíli výzkumu i výzkumným otázkám a dále jsou komparovány s teoretickými východisky.



# 1 ROMSKÁ RODINA A JEJÍ SPECIFIKA

Sociální pracovníci, kteří s romskou rodinou pracují, musí být dobře obeznámeni s tím, co je pro romské rodiny charakteristické; jaké jsou potřeby klientů, ale též na jaké bariéry ve svém životě – právě kvůli příslušnosti k danému národu – narážejí a které jim ztěžují možnost žít spokojený život dle svých představ. Použijí-li metaforu, sociální pracovník musí vědět, v jakých botách klient chodí, aby mu pomohl dojít až tam, kam si přeje.

V první kapitole práce blíže přibližuji specifika romské rodiny i romského etnika. Stručně charakterizuji postavení Romů v české společnosti. Pomocí těchto informací je možné lépe pochopit, na jaké oblasti by se měl sociální pracovník působící s touto klientelou zaměřit, ale též lépe s jakými obtížemi se Romové v české společnosti potýkají, a to jen proto, že jsou jiní. Uvedené poznatky též sloužily jako východisko při tvorbě schématu polostrukturovaného rozhovoru, jež byl technikou výzkumu popsánem v praktické části bakalářské práce.

## *1.1 Romové v české společnosti*

Romové tvoří v České republice nejpočetněji zastoupenou národnostní menšinu. V roce 2015 jich žilo na území České republiky přibližně 226 300 Romů, což představuje 2,1 % z celkové populace (v Evropě žije přibližně 11 milionů Romů a z tohoto počtu jich na území Evropské Unie žije asi 6 milionů). Ze socio-ekonomického hlediska lze rozdělit populaci Romů žijících na území České republiky do dvou pomyslných skupin, a to na Romy, kteří jsou integrovaní do společnosti (jedná se o romskou střední třídu a inteligenci. Mají vzdělání, pracují, často jsou ve svém zaměstnání velmi úspěšní, nejsou zadlužení, ale i přesto se ve společnosti setkávají s předsudky, nesnášenlivostí a taktéž s diskriminací), a na Romy, kteří jsou sociálně vyloučení, nebo jim tento stav hrozí (Vláda České republiky, 2016).

Romové žijí na území dnešní České republiky více než 500 let. Ke skupině Romů, kteří na tomto území žijí usudlým způsobem nejdéle, patří tzv. moravští Romové. Jejich předkové, stejně jako předkové ostatních Romů, přišli na naše území z Indie. Populace

Romů bývá laickou i odbornou veřejností rozdělována do menších skupin (rozlišování jsou např. kromě moravských Romů Sinti, tj. potomci německých Romů, jejichž předci z velké většiny podobně jako Romové moravští zahynuli během druhé světové válce v koncentračních táborech, dále olašští Romové, kteří představují značně uzavřenou skupinu vůči okolnímu světu, slovenští Romové apod.), avšak toto dělení je značně nahodilé a mezi jednotlivými skupinami neexistují výrazné hranice (Kašparová, 2014).

Jak uvádí Navrátil et al. (2003, s. 11), často se můžeme setkat s představou, že česká většinová společnost má „*problémy s Romy (tzn. kdyby Romové problémy nezpůsobovali, bylo by vše v pořádku)*.“ Realita je však pochopitelně odlišná. Autor vysvětluje, že problémy skutečně mezi většinovou populací a romským etnikem existují, jedná se však o problémy vzájemné. Život Romů v české společnosti není snadný, jen stěží bývá důstojný a spokojený. Romové narážejí v české společnosti na mnoho obtížně překonatelných bariér, což je dáno z velké části i tím, že většinová společnost romské kultuře a mentalitě příliš nerozumí. Problémy, které tak vznikají, se týkají vzájemného soužití.

Za pozornost v tomto ohledu stojí, že dle zprávy Vlády České republiky (2016) probíhala výuka romského jazyka pouze na 2 vysokých školách (jednalo se o Univerzitu Karlovu v Praze a Univerzitu Pardubice) a na 1 škole střední (touto školou byla Střední odborná škola managementu a práva v Jihlavě). Příčin tohoto stavu je více, zejména se však jedná o nedostatek zájmu učit se romský jazyk, ale též o chybění lektorů. V České republice také absentuje zastoupení romských občanů v politice: v roce 2015 vykonávalo volenou politickou funkci pouze 8 Romů (všichni působili v místních zastupitelstvích). Dle téhož zdroje však nelze tvrdit, že by stát věnoval malou pozornost integraci Romů do většinové společnosti. Do oblasti integrace Romů bylo v roce 2015 investováno ze státního rozpočtu více než 66 mil. Kč. Kromě toho je podporováno z jiných prostředků než ze státního rozpočtu mnoho projektů zaměřených na sociální začleňování, na oblast kultury, vzdělávání, bydlení a zaměstnání.

Šimíková (2003) vysvětluje, že Romové nikdy nebyli českou společností považováni za její rovnocenné členy a vždy spíše stáli na jejím okraji. Nic se výrazně nezměnilo ani po politických změnách v roce 1989. Romové sice dostali příležitost hájit své zájmy jako národnostní skupina, avšak tento přístup nebyl vhodný, neboť de facto nerespektoval specifika tohoto etnika. Jak autorka dále přibližuje, opírajíc se o slova

socioložky Jiřiny Šiklové: „Romové neměli a nemají za sebou stejnou zkušenost, jakou získalo většinové obyvatelstvo již při formování svého národa v minulém století. Nikdy v minulosti sami sebe profesionálně neorganizovali, nepokoušeli se vytvořit národní nebo státní útvar, jejich společenství tvořila vždy rodina, případně kmen, ale nikdy to nebyla organizace pro hájení společných romských zájmů.“ (Šiklová, 1999, In: Šimíková, 2003, s. 58). Stát tak sice podporoval a podporuje rozvoj romské kultury a tradic, ovšem v pozadí těchto aktivit docházelo a dochází k sociálnímu vyloučení velké části tohoto etnika.

## ***1.2 Charakteristika romského etnika v kontextu majoritní společnosti***

Příslušníci romského etnika preferují označení **Rom**, což bylo jasně deklarováno na prvním mezinárodním kongresu Romů v Londýně v roce 1971. V zahraničí se někdy užívají i jiné termíny, odkazující na domnělý egyptský původ Romů – např. v angličtině se setkáváme s pojmem Gypsy. Samotní Romové někdy preferují pojem Cigán, což je slovenský etnonym. Oproti tomu český výraz Cikán je vnímán jako hanlivý (Středisko náhradní rodinné péče, 2007). Slovo Rom, jehož původ je romský, nikoliv pocházející od většinové společnosti, značí pro Romy obecný výraz pro člověka, ale i manžela. Pro příslušníky jiných etnik užívají Romové slovo gažo, které není hanlivé a původně označovalo neromského sedláka (Cohn, 2008).

Jakoubek (2004) zdůrazňuje, že byť jsou Romové často považováni za homogenní skupinu, ve skutečnosti je tato populace tvořena sub-etnickými celky, které si nejsou primárně – z hlediska pohledu samotných Romů – rovny. Romové tak mnohdy podle autora považují za své partnery spíše členy majoritní skupiny než Romy z ostatních skupin. Nezřídka vykazují tendenci izolovat se nejen od okolního (většinového) obyvatelstva, ale též se tato tendence k izolaci projevuje i směrem k jiným romským skupinám.

K izolaci Romů od většinové společnosti, a to nejen v České republice, ale i v ostatních zemích, přispívají podle Urh (2014) značnou měrou také média. Často však býváme podle autorky v médiích svědky zdůrazňování dichotomie, rozlišování společnosti na „my“ a „oni“, případně „ti druzí“. (Eriksen, 2002, In: Urh, 2014, p. 61). Jazyk jako

pracovní nástroj novinářů odráží kulturní normy, ideologie, a podílí se na posilování diskriminace (pochopitelně nejen romského etnika).

O Romech se velmi často hovoří v souvislosti se sociálním vyloučením a sociálně vyloučenými lokalitami. Za autora termínu **sociální vyloučení** je považován René Lenoir. Tento jev se týká chudoby a deprivace, ale též mnoha sociálních, kulturních a ekonomických nevýhod, s nimiž se sociálně vyloučení lidé denně setkávají. Jednu z forem sociálního vyloučení představuje i vyloučení ze sociálních vztahů či účasti na vzdělání (Adascalitei, 2015).

Sirovátka (2003) považuje za hlavní zdroj sociálního vyloučení Romů jejich marginální pozici na **trhu práce**. Romové jsou podle autora téměř vyloučeni z trhu práce, k čemuž vedou podle autora dvě hlavní příčiny, a to transformace trhu práce a jeho strukturální změny, ale též individuální deficit na straně Romů (nízký sociální a lidský kapitál - tj. zejména dosažené nízké vzdělání). Romové stále doplácí na politiku prosazovanou v socialistickém Československu: všichni museli pracovat – v případě Romů se tedy jednalo o nekvalifikovaná povolání, která však byla spojena s určitými výhodami (bydlení, sociální dávky). Pracovně působili v oblastech, v nichž po roce 1989 začala velmi výrazně narůstat nezaměstnanost. Tyto oblasti se následně tedy vyznačovaly vysokou koncentrací nezaměstnaných Romů. Těm mnohdy nezbývá, a to i kvůli diskriminaci ze strany potenciálních zaměstnavatelů, najít uplatnění v šedé ekonomice, tj. pracovat načerno. Jako problematický se v tomto ohledu jeví podle téhož zdroje systém sociálních dávek, který mnohdy nemotivuje nezaměstnané k hledání zaměstnání. Velká část Romů tedy rezignovala na pro ně těžkou situaci na trhu práce, zůstává nezaměstnaná a pobírá pouze sociální dávky.

### ***1.3 Romská rodina***

Romské rodiny jsou vícegenerační a dle Kelnarové a Matějkové (2014) snad neexistuje jiný národ, v němž by byly přítomny tak silné rodové vazby, jako je tomu u Romů. **Role muže a ženy** je v romské rodině jasně vymezena: muž je hlavou rodiny, což v praktické rovině znamená, že na něm spočívá odpovědnost za rodinu; v důsledku toho je to také muž, který rozhoduje o většině záležitostí. Je úkolem muže zajistit příjem rodiny, přičemž je už méně podstatné, jakým způsobem se to děje. Žena se naopak o rodinu

stará (vykonává domácí práce, stará se o děti a muže poslouchá. Jak autorky přibližují, rozdílnost v postavení muže a ženy v romské rodině je patrná i z vnějšího chování: např. na ulici jde žena vždy několik kroků za mužem). Matoušek (2008) je však toho názoru, že se postavení muže v současné romské rodině oslabuje: je to dáno především vysokou nezaměstnaností romské rodiny, ale také tím, že jsou romské ženy stále více vzdělanější, a navíc jsou to často zejména ony, kdo živí rodinu, a to prostřednictvím příjmu sociálních dávek. Podle Davidové (2004) navíc vznikají romské rodiny nového typu, v nichž je postavení žen a mužů relativně rovnocenné a příbuzenské a rodinné vztahy jsou podobné vztahům panujícím v rodinách majoritní společnosti.

Rodina kooperuje, jednotliví členové si vzájemně pomáhají, což se týká i **péče o děti** či starší členy rodiny; romští občané své stárnoucí rodiče neumísťují do domovů pro seniory apod. Z toho též vyplývá, že nejhorším trestem je pro Roma vyhnání z vlastní rodiny. Odlišnost oproti české majoritní společnosti spočívá i v přístupu k dětem: o ty útlém věku pečuje především matka s širším příbuzenstvem, role otce nabývá významu zejména v pubertě. Etapa dětství končí jedincům romského etnika dříve; není výjimkou, že dívky velmi brzy otěhotní, často i po počátku nástupu menstruace. Dítě je pro ženu požehnáním. Dle téhož zdroje je asi 6 % romských rodiček ve věku 14-16 let a přibližně 19 % romských dívek porodí své první dítě v 19 letech (Kelnarová a Matějková, 2014).

Dívky i chlapci jsou od útlého věku vedeni k osvojení své pohlavní role – romská dívka by již se v 6-7 let měla umět postarat o mladší děti, měla by zvládnout uvařit jednodušší jídla apod. (Šišková, 2001). Výchova romských dětí je jiná než výchova českých dětí z majoritní společnosti: výchova spočívá především v uspokojení základních potřeb. Děti se učí především napodobováním. Nejsou vedeny k tomu, aby odložily uspokojení (např. ve stylu: nejdřív si udělej povinnosti, potom můžeš jít ven nebo si hrát). Nejsou vedeni k tomu, aby pozdravily, poděkovaly, poprosily, když něco chodí, neboť takto mezi sebou běžně nejednají ani Romové – toto jednání není u nich spojeno se slušností, jako je tomu v české většinové populaci (Poláková, 2013).

V romských rodinách žije často více generací pohromadě na jednom místě. **Nukleární rodinu** tvoří rodiče a neprovdané děti, případně může žít i dospělý jedinec se svojí partnerkou a dětmi, a to do doby, než se jim podaří osamostatnit (je běžnější, že u rodičů žije syn se svojí ženou). V rámci úzké rodiny je majetek společně sdílen a de

facto jednotlivců nevlastní nic. Materiální statky romská rodina nehromadí, jde především o užívání a spotřebu materiálních věcí. Každý člen úzké rodiny může užívat majetek jiného člena rodiny, v rámci širší rodiny dochází často k půjčování věcí. Tento přístup k majetku nenesou Romové vždy libě, má však i své výhody: každý člen romské rodiny se může spolehnout na to, že v případě potřeby se může obrátit na některého příbuzného a bude mu pomoheno. Např. v některých slovenských osadách je tento princip rozšířen na více rodin a může docházet i k určité dělbě práce, kdy každý den nakoupí a uvaří jiná nukleární rodina. To, co platí pro věci materiální, je obdobně uplatňováno i v otázce výchovy – na té se podílí více příbuzných, i když primárně, pokud je to možné, vychovává děti jejich biologická matka (Budilová, Jakoubek, 2007).

**Identita člověka** je u Romů dána postavením v širší, komplexní rodině. Jakoubek (2004, s. 81) vysvětluje, že např. v romských osadách dostane nově přichodzí úvodní dvě otázky, a to odkud je a kdo je jeho otec. Tím je dotyčný zařazen do pomyslné rodinné „*škatulky*“, což je pro identitu Roma určující; k dalším významným faktorům patří pohlaví a věk.

Pro romskou rodinu je tedy charakteristická velká **sociální solidarita**. Je nemyslitelné, aby Rom umístil svého stárnoucího rodiče do domova pro seniory, stejně jako je nemyslitelné poslat vlastní dítě např. do internátní školy. Pokud dítě osíří, zcela automaticky se o něj starají příbuzní. Ani v nemoci a umírání nezůstává většinou Rom sám, vždy má kolem sebe blízké, kteří o něj pečují. Pokud je Rom vyloučen z rodiny, představuje to pro něj sociální smrt. Vzájemná propojenost členů romské rodiny zajišťuje všem jedincům nejen sociální, ale též psychologické bezpečí (Liégeois, 2007).

Velká část romských rodin nepřipisuje **vzdělání** významnou hodnotu, resp. nikoliv co se týče institucionálního vzdělávání. Jak uvádí Zormanová (2015), zejména v sociálně vyloučených lokalitách nebývají děti na školní vzdělávání dostatečně připraveny, což jim pochopitelně ztěžuje možnost získat patřičné vzdělání, které by jim usnadnilo v budoucnu postavení na trhu práce. Ve většině romských rodin žijících na území České republiky se hovoří etnolektem češtiny, případně romsky. Školní zralost je ovlivněna mimo jiné i výchovou a sociokulturním zázemím. Mnoho romských rodin pocítuje nedůvěru vůči školním institucím, na čemž se podílí i jejich osobní zkušenost z minulosti. Rodina tedy dítě často nepodporuje v oblasti školní přípravy, ale ani školní docházky. Výchova v romských rodinách se liší od výchovy v rodinách majoritní

společnosti: děti méně používají tužku, není příliš rozvíjena jemná motorika, dětem rodiče málo čtou (oproti tomu se však děti ve vyprávěních, pohádkách, písničkách apod. dozívají o romské kultuře). V sociálně vyloučených lokalitách děti navíc nežijí v optimálních bytových podmínkách, což má opět negativní vliv na školní přípravu. Podporováno není ani předškolní vzdělávání, a to z několika důvodů: náklady spojené s docházkou do mateřské školy jsou pro mnoho rodin příliš vysoké; v domácnosti je vždy přítomen někdo, kdo může dítě pohlídat, ale také se romští rodiče obávají diskriminace svých dětí v zařízení.

V souvislosti s tím je nutné zmínit, že v českém školství byly v poslední době realizovány významné změny: byla uzákoněna povinná předškolní docházka, která se týká dětí, které dosáhly pěti let. Podporováno je inkluzivní vzdělávání, prostřednictvím něž jsou korigovány nevýhody romských dětí oproti dětem z majoritní společnosti dané tím, že např. nedokonale ovládají češtinu. Zatímco dříve romské děti většinou navštěvovaly zvláštní či později praktické školy, v současnosti je kladen důraz na možnost vzdělávání všech dětí v jedné škole; případné handicap se řeší podpurnými opatřeními. Tyto kroky by měly umenšit diskriminaci romských dětí ve školách.

Podle Kašánkové a Balážové (2000) byli Romové (a stále jsou) oddáni Bohu. Jejich náboženství přesahuje křesťanské pojetí: je způsobem jejich života. Základem je tzv. romipen, tj. soubor určitých pravidel a hodnot, ale i příkazů a zákazů, podle nichž by měl každý Rom žít. K základním hodnotám patří podle Oláha (2014) zejména úcta ke starším, pohostinnost, pomoc těm, kdo ji potřebují, ale i kultura stolování či vystupování na veřejnosti. Co se týče samotné víry, Romové věří v posmrtný život, prostředníkem mezi Bohem a živými jsou duchové mrtvých předků – mule. Romové věří, že duše mrtvých se vrací mezi živé: „dobré“ duše zesnulých navštěvují příbuzné např. ve snech, dávají jim rady, zatímco ty „zlé“ mohou naopak škodit (v situaci narození dítěte apod.). Sutherlandová (2014) uvádí, že ve velké části romských rodin bývá v domácnosti malý oltář. Jsou na něm mimo jiné vystaven obrázky a sošky svatých, svíčky, ale i fotografie zesnulých.

Romové se oproti majoritní společnosti dožívají méně let a v populaci je také vyšší novorozenecká úmrtnost. Podle Smith (2011) je průměrná délka života Romů oproti majoritním společnostem v Evropě o 10 let kratší. Jak uvádí Bobáková et al. (2015), prevenci **zdraví** Romové často podceňují a velmi často lékaře navštíví

až v případě vážných zdravotních potíží – velmi často namísto k praktickému lékaři zamíří na lékařskou pohotovost. I v oblasti přístupu ke zdraví se projevuje silný důraz na rodinu a sociální soudržnost.



## 2 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Ve druhé kapitole práci přibližují základní znaky sociální práce. Detailněji se zaměřují na jednotlivé techniky a metody, které jsou nejčastěji sociálními pracovníky užívány, přičemž pozornost je věnována zejména teoriím, které se vztahují k práci se sociálně znevýhodněnými jedinci. Popsána je též osobnost sociálního pracovníka, která se stává možná nejdůležitějším nástrojem, který při práci s klienty sociální pracovník užívá.

Kapitola slouží jako úvod do problematiky sociální práce a poznatky v ní uvedené umožňují lépe pochopit, jakými zákonitostmi se sociální pracovník musí řídit, aby byl schopen jednat ve prospěch klienta a jeho působení bylo možné označit jako příklad dobré praxe.

### *2.1 Základní atributy sociální práce*

Sociální práce je podle Matouška (2008, s. 200-201) „*společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.*“ To, co je pro sociální práci podstatné, je podle Gulové (2011) zejména **altruismus**. Právě na jeho principu byla sociální práce realizována po staletí. V sociální práci se tak podle autorky odráží solidarita a empatie celé společnosti. Stát tím, že podporuje sociální práci, pomáhá chránit slabé a potřebné.

Cílem sociální práce je podpora tzv. sociálního fungování klientů sociální práce. Způsobů, jak této podpory mohou sociální pracovníci dosáhnout, existuje velké množství. Východiskem může být volba určitého paradigmatu sociální práce, jenž následně určuje, na co se bude sociální pracovník při práci s klientem zaměřovat především. V obecné rovině jsou rozlišována tři hlavní paradigmatu sociální práce, a to paradigma terapeutické (sociální pracovník se orientuje především na duševní zdraví a celkovou pohodu klienta), reformní (sociální práce usiluje zejména o reformu společenského prostředí. Důraz je kladen na rozvoj solidarity v určité sociální skupině – v důsledku toho mohou utlačovaní získat větší vliv na svůj vlastní život) a poradenské (toto paradigma je úzce spjato se sociálními službami. Sociální pracovníci se snaží co nejvíce zkompetentňovat jedince, např. pomocí při řešení konkrétních problémů či

předáváním důležitých informací). Zároveň však platí, že toto dělení je do určité míry teoretické: sociální pracovník by se nikdy neměl snažit „vtěsnat“ daného klienta či případ do jednoho ze tří uvedených paradigmat či přístupů, neboť vždy je nutné přistupovat ke klientovi jako k jedinečné bytosti, se specifickými předpoklady, ale i bariérami, které mu brání naplňovat jeho osobnostní potenciál, ale též adekvátně fungovat ve společnosti (Matoušek et al., 2001).

Levická (2004) zdůrazňuje u sociální práce její veřejný charakter (tj. dostupnost všem občanům), preventivní aspekt (cílem je předcházet problémům v sociální oblasti), úzký vztah teorie a praxe či charakter subjektivní – nutností je individuální přístup ke klientovi.

I přesto, že tedy odborníci zdůrazňují v sociální práci subjektivitu a nutnost přistupovat ke každému jednotlivci či případu individuálně, sociální práce se vyznačuje specifickými technikami a metodami, které v praxi sociální pracovníci užívají. Více se tomuto tématu věnuji v následující podkapitole; v podkapitole 3.2 jsou blíže popsána specifika sociální práce s romskou rodinou.

## ***2.2 Modely, techniky a metody sociální práce s romskými rodinami***

Romové, jak již bylo uváděno, patří v České republice k sociálně vyloučeným skupinám. Navrátil et al. (2003) zmiňuje přístupy, které se v sociální práci s klienty z těchto skupin nejvíce osvědčují. Patří k nim antiopresivní přístup, ekologická perspektiva a komunitní sociální práce. Klíčovým pojmem **antiopresivního přístupu** je tzv. oprese, tj. strukturální znevýhodnění některých skupin. Jedná se o skupiny, kterým jsou v moderních společnostech odpírána základní práva a v obecné rovině možnosti, které jsou běžně dostupné pro majoritní společnost. Cílem tohoto přístupu je danou nerovnost odstranit (Navrátil et al., 2003). Oprese je základním atributem životní situace jedince (klienta), a této skutečnosti by si tak měl být sociální pracovník vždy vědom a neměl by ji ztrácet ze zřetele. V praxi tak může sociální pracovník svým působením opresi redukovat či odstraňovat, nebo ji naopak posilovat, a to v případě, že jí nevěnuje dostatečnou pozornost. V tomto přístupu je zdůrazňována spravedlnost, rovnost (ve smyslu rovného zacházení s klientem (Navrátil et al., 2003). Např. v otázce vzdělávání není vhodné zacházet zcela rovnocenně s romskými dětmi, neboť ty jsou

oproti dětem hovořícím česky znevýhodněny – je tedy důležité nabízet dětem příležitosti, jak tento handicap eliminovat, tj. jde o to, aby tyto děti nakonec měly rovná práva uspět) a princip spoluúčasti (klient se stává partnerem sociálního pracovníka, společně formulují cíle vzájemné spolupráce i prostředky, jak jich dosáhnout).

Také Navrátil et al. (2003) v rámci **ekologické perspektivy** je na klienta je nahlíženo v kontextu jeho prostředí. Sociální pracovník se stává jakýmsi moderátorem mezi klientem a jeho prostředím, což činí jeho práce velmi náročnou. Na straně klienta věnuje pozornost jeho důstojnosti a hodnotovému žebříčku. Na straně prostředí se zaměřuje především na demokratické hodnoty, společnost je nahlížena jako ohleduplná. Samotný sociální pracovník se řídí etickými kodexy a principy (Navrátil et al., 2003). Co se týče **komunitní sociální práce**, komunita může být chápána dvojnásobem, a to jako komunita teritoriální a jako komunita zájmová. Dílčích modelů reprezentujících tento přístup je velké množství. V obecné rovině se pozornost sociálního pracovníka soustředí na komunitu jako celek. Propojovány jsou zdroje uvnitř komunity s potřebami jejích členů, podporována je spolupráce členů komunity s cílem dosáhnout potřebných změn. To vše pochopitelně znamená, že musí být sociální pracovník velmi dobře obeznámen s charakteristikou dané komunity, musí se také výborně orientovat v nabídce pomoci realizované prostřednictvím různých služeb a organizací (Navrátil et al., 2003).

V souvislosti se sociální prací s romskou rodinou považují za důležité zmínit metodu často v práci s těmito klienty užívanou, kterou je tzv. **sociální asistence**. Právě kvůli negativnímu postoji majoritní společnosti, což se týká i řady odborníků a úředníků, je vhodné, když romského klienta při řešení některých záležitostí doprovází na jednání sociální pracovník. Kromě konkrétní pomoci může klient zažít, že mu na něm sociálnímu pracovníkovi záleží, což posiluje důvěru a ochotu spolupracovat (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012).

V poslední době se také velmi osvědčuje při práci s romskou rodinou využití tzv. **rodinné konference** (Dobrá rodina, 2016). Jedná se o práci s ohroženou rodinou, v níž stojí odborníci v pozadí, rodinu podporují, ale odborníkem na rodinu je právě sama rodina. Přípravná fáze může trvat 4-6 týdnů, s rodinou spolupracuje koordinátor – navštěvuje všechny členy, motivuje je k účasti na konferenci, vysvětluje její cíl. Sociální pracovník formuluje na konferenci základní otázku, je to však rodina, která

sama hledá plán řešení dané situace (sestavuje se plán rodiny, konkrétní úkoly pro konkrétní členy rodiny či širšího okolí, s určením termínu, kdy má být úkol splněn). Rodinné konference se zúčastňuje co nejvíce osob, kterých se daná situace týká (tj. i širší příbuzenstvo, přátelé, ideálně i dítě, které je ohroženo). Rodiny tak mají příležitost svoji složitou situaci řešit ještě předtím, než za ni začne rozhodovat odborník zvenčí – např. pracovník z OSPOD (Dobrá rodina, 2016).

### **2.3 Osobnost sociálního pracovníka**

Osobnost sociálního pracovníka je pravděpodobně nejcennějším nástrojem, který sociální pracovník má. Levická a kol. (2007) se domnívají, že by měl být sociální pracovník především spravedlivý, zodpovědný, ale též morálně bezúhonný, důvěryhodný, slušný. Neměla by mu chybět **úcta k člověku**, tedy respektování jedince i se všemi specifickými vlastnostmi, které má a které mohou být sociálním pracovníkem vnímány jako problematické, či dokonce mohou u sociálního pracovníka vzbuzovat nesympatie a nepochopení. Podstatná je podle autorů láska k lidem, orientace na sociální témata, altruismus, solidarita. Neméně důležité je, aby byl sociální pracovník zralou osobností. Vítáno je též, když mu nechybí smysl pro humor.

Shier et al. (2012) zdůrazňují u sociálního pracovníka značnou **psychickou odolnost**, a to zejména v případě, kdy se sociální pracovník setkává např. se situacemi, kdy je ubližováno dítěti, dítě je zanedbáváno apod. Zejména ženy takové případy podle autorů obtížně snášejí, přičemž platí, že čím déle jedinec v dané sociální službě působí, tím je pro něj setkávání se s těmito případy náročnější. Pro sociální pracovníky tak může být obtížné být empatický či navázat kvalitní vztah s klientem, naplněný důvěrou. V tomto ohledu je práce s romskou rodinou specifická – Romové si děti vysoce cení, jsou citlivé na jejich kritiku a brání a chrání je většinou více, než je tomu běžné u majoritní společnosti.

Gerdes a Segal (2011) zmiňují, že zcela bezpochyby je klíčovou schopností pro výkon této profese již zmiňovaná **empatie**. Bylo prokázáno, že empatie se může u jedince dále rozvíjet a posilovat, a to právě tím, že dotyčný přemýšlí o pocitech svých a druhých. Domnívám se, že toto platí i v případě práce s romskou rodinou: tím, jak sociální pracovník více s tímto etnikem pracuje, více rozumí jeho specifikům a stává se také citlivějším a vnímavějším vůči potřebám a pocitům Romů.

V neposlední řadě by měl být sociální pracovník **důvěryhodný**. Důvěryhodnosti lze dosáhnout např. zúčastněným nasloucháním – sociální pracovník při něm pouze neposlouchá, co klient říká, ale především se snaží rozumět významu sdělovanému. V rámci zúčastněného naslouchání by neměl sociální pracovník ztrácet ze zřetele problém klienta (Gulová, 2011).

### **3 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU RODINOU**

Tím, že je romské etnikum v mnohém jiné než majoritní české obyvatelstvo, stává se i sociální práce s těmito klienty specifická – s ohledem na potíže, s nimiž se Romové často potýkají (nezaměstnanost, předlužení, kriminální činnost, ohrožení ztrátou bydlení, diskriminace apod.), musí být sociální pracovník schopen nejen dobré orientace v těchto situacích, ale též by měl dobře rozumět tomu, jak s těmito klienty jednat, aby získal jejich důvěru, tedy je i získal ke spolupráci.

Třetí kapitola je vzhledem k zaměření mé bakalářské práce, včetně výzkumného šetření, klíčová. Blíže v ní popisují sociální práci s romskými rodinami, včetně přiblížení sociálních služeb, které jsou romským rodinám k dispozici. V závěru kapitoly zmiňují specifika sociální práce s romskou rodinou a taktéž možná úskalí, s nimiž se sociální pracovník může během svého profesního působení setkat.

#### ***3.1 Sociální služby zaměřené na práci s romskými rodinami***

Většina sociální práce bývá prováděna v rámci tzv. sociálních služeb. Jejich činnost je financována kraji, což dle Elichové (2017) vede k nerovnoměrnému podporování těchto služeb. Autorka uvádí, že v důsledku této skutečnosti jsou sociální služby podporovány účelově, a to podle cílové skupiny, s níž pracují – do určité míry se tak v této praxi odráží podpora či naopak diskriminace některých cílových skupin: zatímco např. seniorům se podle téhož zdroje dostává větší podpory (tedy více dotací, širší nabídky služeb), na opačném pólu stojí např. osoby bez přístřeší či menšiny, tedy i podpora romských rodin.

V sociálních službách je realizováno základní a odborné sociální poradenství. Sociální služby také v obecné rovině zprostředkovávají svým klientům kontakt s vnějším prostředím, prováděna je v nich terapeutická činnost a důraz je kladen na pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. V rámci služeb sociální péče je nabízena mimo jiné pomoc se zajištěním samostatného bydlení. Romské rodiny mohou hojně využívat také služby sociální prevence: v rámci rané péče je poskytována pomoc a podpora rodičům a dětem do 7 let (podporován je vývoj dítěte s ohledem na jeho

potřeby, služba také zahrnuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti). Do služeb sociální prevence patří také azylové domy, domy na půl cesty, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi či terénní programy (MPSV, 2017)

Není pochyb o tom, že právě Romové vnější pomoc, realizovanou prostřednictvím sociálních služeb, velmi potřebují. Jak uvádí Nečas (1999), toto etnikum patří v České republice k části obyvatelstva s nejhorsími životními podmínkami. Je to dáno podprůměrnou sociální a vzdělanostní úrovní (s čímž souvisí také vysoká nezaměstnanost), špatnou bytovou situací, nepříznivým zdravotním stavem a také poměrně vysokou kriminalitou. Neméně zanedbatelnou rovinu představuje též napětí panující mezi romským etnikem a většinovou společností. Navrátil (2003) však upozorňuje, že byť jsou Romové obviňováni zejména majoritní společností z toho, že služby sociální pomoci zneužívají, ve skutečnosti tomu bývá právě naopak: nejen z neznalosti, ale též z nedůvěry vůči institucím či jiného přístupu k pomoci bližním Romové sociální služby nevyužívají tak, jak bylo mnohdy vhodné.

Také z tohoto důvodu je pravděpodobně nejefektivnější v práci s romskou rodinou tzv. **terénní a komunitní sociální práce**. Při komunitní práci se oslabuje moc státu a odpovědnost za řešení problémů se přenáší na lokální úroveň. Posilována je komunitní iniciativa. Zatímco v individuální práci s klientem je mimo jiné cílem zvyšovat jeho sebedůvěru, kompetence, v komunitní sociální práci je zvyšována sebedůvěra, dovednosti a organizační schopnosti celé komunity (Špatenková, 2004). V rámci terénní sociální práce se vydává sociální pracovník přímo za klientem, je tím, kdo iniciuje první kontakt. Je tedy velmi důležité, aby znal dobře vnější prostředí, specifika komunity, uměl navázat dobrý prvotní kontakt a získal si důvěru klienta. Cílem je rozpoznat klíčové potřeby klienta a pokud možno také je uspokojit (Richterová a Orgoníková, 2008).

Do sociální práce s rodinou navíc vstupuje podle Gulové (2011) ještě jeden důležitý prvek, a tím je **sanace rodiny**. Většinou při ní spolupracuje více organizací a sociálních služeb. Sanace rodiny je zacílena na rodiče a děti a její role je především preventivní: jedná se o „*předcházení, zmírnění nebo eliminování příčin ohrožení*“ (Gulová, 2011, s. 60).

### **3.2 Specifika sociální práce s romskou rodinou**

Kašparová a Urban (2013) zmiňují výsledky výzkumného šetření Kašparové, která se ve své diplomové práci zaměřila na etická dilemata v práci s romskými klienty. Respondenty výzkumu byli sociální pracovníci z Jihočeského kraje, kteří v rámci terénní sociální práce pracují s romskými klienty. Identifikováno bylo celkem 17 problematických, resp. citlivých a specifických situací. Jak autoři dále vysvětlují, vždy je nutné jasně si vymezit, zda pracovat na krátkodobých či dlouhodobých cílech. Romové jsou orientovaní spíše na přítomnost, má tedy smysl aktuálně s klientem pracovat spíše na dílčích cílech, které by však měly sledovat cíl hlavní. Závažnou otázkou je rozhodnutí, nakolik by měl sociální pracovník pomáhat, tj. zda kontrolovat, dozorovat, nebo spíše být jen průvodcem a angažovat se pouze v tom, co klient určí a považuje on sám za důležité. Oslovení respondenti se kloní spíše k pomáhání, a to i proto, že romští klienti ztrácejí často motivaci soustavně a intenzivně spolupracovat v okamžiku, kdy je aktuální problém vyřešen. Samotná spolupráce bývá dle respondentů obtížná – ze strany sociálního pracovníka je nutná velká trpělivost a takřka neústupnost; mnoho informací je nutné mnohokrát opakovat apod. Jako problematický se jeví i obsah pomoci: často romští klienti potřebují a vyžadují materiální pomoc, avšak dle autorů by se sociální pracovník neměl vzdávat ani pomoci nemateriální, neboť na propojení obou rovin stojí sociální práce.

Specifickou situací je podpora klienta v případné nelegální činnosti – v tomto případě např. práci načerno. Jak již bylo uváděno, pro Roma je nezdárka obtížné získat zaměstnání, mimo jiné kvůli diskriminaci. Jestliže tedy klient chce pracovat, byť nelegálně, pro sociální pracovníky se tak často stává prioritou podporovat klienta v osvojování a rozvíjení pracovních návyků. Patrně největší dilema představuje otázka, zda u klientů **podporovat romství, nebo se spíše snažit o jejich přizpůsobení majoritě**. Ze zmiňovaného výzkumu vyplývá, že i v tomto případě je sociální práce s klientem jedinečná, tak jak je jedinečný klient sám. Zejména mladí Romové své kořeny neznají, z rodin se vytrácejí staré zvyky a tradice. Platí však, že je zároveň nutné respektovat hodnotový systém klienta: zatímco pro většinovou společnost jsou významné hodnoty jako vzdělání, profese, postavení ve společnosti, u Romů na tyto oblasti kladen důraz není. Je zcela nezbytné respektovat klienta, tedy i mít úctu k tomu, co je pro něj důležité (Kašparová a Urban, 2013).



Podle Kovářové a Polákové (2013) musí sociální pracovník počítat s tím, že ne vždy bude platit to, na čem se s klientem domluví, což se týká i dodržování smluvených setkání. Pokud se v životě Roma vyskytne něco, co je z jeho pohledu důležité, dá tomu přednost a schůzku zruší, resp. většinou na ni nepřijde, a ani se neomluví. Romové podle autorek vycházejí z předpokladu, že druhý jedinec pochopí, že měl neodkladnou záležitost, a není potřeba nic příliš vysvětlovat, nebo dávat dopředu dotyčnému vědět, že na schůzku nepřijde (pochopitelně i zde platí, že každý je jedinečný a toto tvrzení neplatí pro všechny Romy). Případné další těžkosti mohou dle autorek nastávat v okamžiku, kdy jedná muž se ženou (jak již bylo uváděno, muž zaujímá většinou v romské rodině dominantní postavení). Problematické může být též **navázání důvěry** – v takovém případě doporučují autorky přizvat k jednání třetí osobu, které Rom věří a která může představovat prostředníka či spojovací článek mezi romským klientem a sociálním pracovníkem. Je však důležité, aby taková osoba byla ze stejného sub-etnika.

Pro Romy bývá také specifické, že jim není jedno, s kým jednají, resp. v jakém postavení se dotyčný nachází. Velmi často chtějí jednat (na úřadech, ale třeba i v knihovně) s tím, kdo je v dané organizaci nejvýše postavený, neboť z jejich pohledu pouze takový jedinec má právo rozhodovat o důležitých věcech. Této osoby se pak mohou velmi hlasitě a důrazně domáhat. Typické je také tykání, které však není Romy chápáno jako projev arogance nebo neúcty: Romové vykají osobám starším a váženým (Poláková, 2013).

Šišková (2001) doporučuje při práci s romskou rodinou trpělivý přístup, zaměřenost na neverbální komunikaci, nekritizovat klienta před publikem, někým druhým, ověřovat sjednané termíny, nebát se blízkosti, včetně doteků, mluvit jasně a stručně, využívat zpětnou vazbu a pochopitelně respektovat hodnotový systém romské rodiny.

### ***3.3 Úskalí sociální práce s romskou rodinou***

Urban (2015), které vychází z vlastní výzkumné činnosti, ale též zjištění získaných od sociálních pracovníků pomáhajících romským rodinám, uvádí následující úskalí sociální práce s romskými rodinami:

- **jazyková bariéra:** zejména při práci se členy starších generací mohou sociální pracovníci narážet na problém v dorozumění se: mnozí Romové hovoří pouze romsky, případně užívají etnolekt;
- **kastovní systém:** bylo zmiňováno, že mezi jednotlivými romskými rodinami mohou panovat vzhledem k příbuzenským poměrům či zkušenostem z historie a předávaným tradicím nesympatie či dokonce nepřátelství: jak autor uvádí, není výjimečné, že sociální pracovník při práci s romskými rodinami čelí z tohoto důvodu značným potížím: klienti mohou např. žárlit na čas, který sociální pracovník tráví sociální prací s jinou rodinou. Pro sociálního pracovníka bývá obtížné orientovat se ve vztazích, které mezi jednotlivými romskými rodinami panují;
- **trpělivost:** trpělivost je podle autora nutná jak při plánování spolupráce (dílčí kroky jsou prováděny velmi pomalu), tak i při jejím průběhu (trpělivost je nutné mít i s velmi nepatrnými úspěchy, výsledky), především však při komunikaci (je nutné klientům neustále vysvětlovat vše potřebné).

Jako problematické se jeví i samo uspořádání sociálních služeb, jejich koncept, ale též spolupráce mezi jednotlivými organizacemi. Romové nezískávají důvěru v instituce snadno: je tedy pro ně mnohdy obtížně přijatelné přizpůsobit se pravidlům sociální služby (mnohdy je nutné sdělovat osobní informace, ale též dodržovat hranice a pravidla služby, čemuž se klienti mnohdy brání – např. tím, že přestanou spolupracovat). Navíc sociální pracovníci jako zástupci a do určité míry i ochránci svých klientů narážejí na neochotu pomáhat ze strany např. úředníků (Čepová, 2013).

Sociální pracovník ztrácí důvěru romského klienta, pokud jej nutí k určité aktivitě proti jeho vůli. Zcela by se měl vyvarovat kritiky dětí romských klientů, neboť právě tato oblast je pochopitelně pro Romy velmi citlivá (Urban, 2015). Důvěra se ztrácí, pokud sociální pracovník klienta podvede nebo nedodrží slib – Romům dle zjištění většinou nevadí, pokud jim pomáhá ne-Rom, důležité je však pro ně, aby se jednalo o osobu slušnou a poctivou. Pochopitelně je nutnou podmínkou pro výkon sociální práce s romskými klienty nepředpojatost vůči romskému etniku (Urban, 2015). Sociální pracovník jednající s romskou rodinou by měl být také flexibilní – to se týká např. také toho, že velká část vzájemné spolupráce může probíhat v přirozeném prostředí klienta, často v jeho domácnosti, což ovšem na druhou stranu vyžaduje od sociálního pracovníka schopnost pracovat v náročných podmínkách (doma bývají děti, není klid na

řešení i složitých a citlivých témat). Pokud se sociálním pracovníkům podaří zohlednit tyto aspekty ve své práci, mohou následně získat důvěru klienta, a tedy i jeho spolupráci: následně i klienti plní více či méně smluvené kroky (Urban, 2015).

## 4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V následující kapitole je popsáno realizované výzkumné šetření. Výzkumný design byl kvalitativní, respondenty výzkumu byli sociální pracovníci, kteří pracují s romskými rodinami v Brně.

V úvodu kapitoly je uveden výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky. Přiblížena je užitá metodologie a charakterizován je výzkumný soubor, V závěru kapitoly jsou prezentovány zjištěné výsledky.

### *4.1 Výzkumný problém, výzkumný cíl a výzkumné otázky*

Výzkumný problém zněl: Jaká jsou specifika sociální práce s romskou rodinou, s ohledem na dobrou praxi?

V návaznosti na výzkumný problém byl definován cíl výzkumu. Cílem výzkumu bylo identifikovat příklady dobré praxe z pohledu sociálních pracovníků, kteří pracují s romskými rodinami v Brně. Dílčími cíli bylo zjistit, jaký přístup k romským rodinám se sociálním pracovníkům nejvíce osvědčuje a s jakými úskalími se sociální pracovníci při práci s romskými rodinami nejčastěji setkávají.

Stanoveny byly také následující výzkumné otázky:

VO1: V čem vidí sociální pracovníci specifika práce s romskou rodinou?

VO2: Jaké teorie a metody sociální práce užívají sociální pracovníci při práci s romskými rodinami?

### *4.2 Metodologie výzkumu*

Vzhledem k záměru získat hlubší pohled do zkoumané problematiky byl zvolen jako nejvhodnější typ výzkumu tzv. **kvalitativní výzkum**. Ten podle Hendla (2005) připomíná svým postupem a zaměřením detektivní činnost: výzkumník vstupuje do terénu a snaží se v něm odhalit jakékoliv relevantní informace, které by mohly

vysvětlit a přiblížit předmět jeho bádání. Postupně také výzkumník formuluje deduktivní a induktivní závěry.

K naplnění cíle výzkumu byla v rámci získávání dat užita metoda rozhovoru, konkrétní technikou byl **polostrukturovaný rozhovor**. Polostrukturovaný rozhovor, kterému se též někdy říká rozhovor pomocí návodu či částečně řízený, umožňuje výzkumníkovi vycházet při rozhovoru s komunikačním partnerem z předem sestaveného schématu otázek, avšak jejich pořadí nemusí být dodrženo; výzkumník sice musí dotazovanému položit všechny otázky, avšak může mírně modifikovat jejich znění a též pro lepší porozumění danému tématu může pokládat otázky další, doplňující, které pomáhají problematiku lépe osvětlit a pochopit. Kontakt s dotazovaným je tak přirozenější, komunikace plyne snáze a komunikační partner se v ní může cítit v dané situaci bezpečněji a jistěji (Reichel, 2009).

Před vlastní realizací výzkumu byl proveden **předvýzkum**. Ten umožňuje otestovat užívaný nástroj, tedy v případě tohoto výzkumu schéma rozhovoru. Předvýzkumu se zúčastnili dva sociální pracovníci, s nimiž jsem měla možnost dříve jednat – tyto osoby nebyly zahrnuty do výzkumného souboru, avšak s pomocí jejich zpětné vazby jsem upravila schéma rozhovoru (jeho plné znění je uvedeno v příloze práce č. 1) – doplnila jsem některé otázky a pozměnila jsem formulaci některých dalších otázek.

Rozhovory s komunikačními partnery byly vedeny v klidném prostředí. Vzhledem k tomu, že si první komunikační partner nepřál rozhovor nahrávat, nakonec jsem všechny rozhovory pouze zaznamenávala písemně a následně je přepsala do programu Microsoft Word, verze 2016. Rozhovory byly provedeny v období od června do července roku 2017. Rozhovory jsou uvedeny v příloze práce č. 2, s vynecháním údajů blíže specifikujících pracovní pozici komunikačních partnerů.

**Etika výzkumu** byla oblast, na kterou jsem kladla velký důraz. Od komunikačních partnerů byl získán informovaný souhlas s účastí ve výzkumu. Komunikační partneři byli seznámeni s cílem výzkumu, jeho průběhem a také možností seznámit se později s výsledky výzkumu. Pozornost byla věnována především zachování anonymity: z tohoto důvodu neuvádím názvy zařízení, v nichž komunikační partneři působí, nezmiňuji v přepisu rozhovoru či částech rozhovorů data týkající se klientů komunikačních partnerů apod. Pochopitelně účast komunikačních partnerů ve výzkumu byla dobrovolná a komunikační partneři měli možnost kdykoliv spolupráci přerušit či

ukončit (taková situace v průběhu výzkumného šetření nenastala). Jako další důležité etické pravidlo zmiňuje Miovský (2006) také tzv. empatickou neutralitu: ta znamená, že se badatel zajímá o komunikačního partnera a jím sdělované informace, projevuje svůj zájem, ale tímto přístupem nevybočí z neutrálního postoje, který by měl ke sdělovaným skutečnostem zaujímat. V tomto ohledu vnímám jako přínosné, že jsem realizovala předvýzkum a mohla jsem si tedy vyzkoušet, jak je metoda dotazování náročná a na jaké okolnosti si během rozhovoru dát pozor (zejména jsem se snažila nehodnotit to, co komunikační partner říká, neovlivňovat komunikačního partner v tom, co sděluje – ve smyslu např. obhajoby svého postupu, názoru apod.).

Ke zpracování dat získaných z rozhovorů byla užita **zakotvená teorie**. Hendl (2005) upozorňuje, že byť název této techniky vytváří představu, že se jedná o teorii, ve skutečnosti jde o způsob s nakládání daty z výzkumu, pomocí něž nová teorie vzniká – tato teorie je zakotvena v datech.

Ze zakotvené teorie byly užity všechny tři její fáze, tj. otevřené, axiální a selektivní kódování. Jak uvádějí Strauss a Corbinová (1999), v první fázi výzkumník pracuje s daty (větami), které rozkládá na co nejmenší celky (slova, spojení slov), které dále dle podobného významu seskupuje do subkategorií a ty následně do větších kategorií; poté je subkategoriím a kategoriím přiřazen název.

Jako nejvhodnější postup jsem zvolila formu tužka-papír, resp. přepsané rozhovory jsem pomocí barevných fixů členila na co nejmenší celky. Po revizi a případné opravě jsem texty rozstříhala dle barevného značení a takto vzniklé celky jsem uspořádala do subkategorií a dále vytvořila kategorie, které jsem nakonec pojmenovala. Poté jsem přistoupila k axiálnímu kódování, v němž jsem vycházela z následujícího paradigmatu doporučeného Straussem a Corbinovou (1999, s. 72): „(A) *PŘÍČINNÉ PODMÍNKY* → (B) *JEV* → (C) *KONTEXT* → (D) *INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY* → (E) *STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE* → (F) *NÁSLEDKY*.“

V závěru bylo provedeno selektivní kódování, v němž byla určena centrální kategorie a k ní byly vztaženy kategorie ostatní. Samotný proces všech tří kódování se prolínal; opakovaně jsem se vracela do první fáze, revidovala již existující kategorie a subkategorie. Také tím, že jsem rozhovory prováděla průběžně, bylo možné získávat relevantní data, opět je poměřovat s již existujícími výsledky a dosáhnout tak **teoretické**

**nasycenosti** (Strauss a Corbinová, 1999): již při třetím rozhovoru nebyly získány výrazně nové informace.

### ***4.3 Popis výzkumného souboru***

Výběr výzkumného souboru byl záměrný a náhodný: komunikační partneři byli sociální pracovníci působící v sociálních službách a organizacích, které pracují s romskými rodinami a které zároveň působí na území města Brna.

Nejprve jsem si vytvořila seznam všech institucí, které s těmito klienty pracují. Využila jsem internet a dále se jsem v oslovených službách a organizacích požádala o kontakt na další služby, které s romskými rodinami pracují.

Z tohoto seznamu byly náhodně vylosovány čtyři organizace (služby).

Tyto organizace či služby byly osloveny prostřednictvím e-mailu (e-mail byl adresován vedoucímu zařízení) se žádostí o účast ve výzkumu, který byl blíže popsán. Pokud nebyla od daného zařízení získána zpětná vazba, využit byl telefonický kontakt.

Žádné z oslovených zařízení účast ve výzkumu neodmítlo.

Následně byl domluven termín setkání: osloveni byli již konkrétní pracovníci, ze čtyř různých zařízení (jejich totožnost mi byla sdělena vedoucím pracoviště). Dvě osoby odmítly účast ve výzkumu. Projednán byl přesný termín a místo setkání.

Rozhovory probíhaly vždy v zařízení, v nichž komunikační partneři pracují, a to v klidném prostředí (pracovních sociálních pracovníků). Každý rozhovor trval přibližně 60 minut.

Bližší údaje o komunikačních partnerech jsou uvedeny v tabulce č. 1.

Tabulka 1: Popis výzkumného souboru

Komunikační partner	Pohlaví	Délka praxe	Vzdělání vzhledem k sociální práci s romským etnikem
KP1	Muž	15 let	Vysokoškolské studium (sociální práce se zdravotním profilem), kurz terénního sociálního pracovníka
KP2	Žena	5 let	Bakalářské studium sociální práce, kurzy kratší věnované práci s romským etnikem
KP3	Žena	11 let	Vysokoškolské studium (obor pedagogika a sociální práce), kratší kurzy, nikoliv však primárně zaměřené na práci s romským etnikem
KP4	Žena	15 let	Bakalářské studium sociální práce, kurz specifika práce s romskou rodinou
KP5	Žena	7 let	VOŠ: sociální práce. Kurzy: Úvod do efektivní komunikace s romskými klienty, stáže
KP6	Žena	14 let	Vysokoškolské studium: sociální práce. Kurzy: Úvod do efektivní komunikace s romskými klienty, Specifika sociální práce s romskou rodinou, Úvod do využití muzikoterapie jako aktivizační techniky v sociální práci s romskou mládeží
KP7	Žena	10 let	Vysokoškolské studium: sociální práce. Kurzy: romská problematika
KP8	Žena	6 let	Bakalářské studium: sociální práce. Kurzy: sociální práce s romskými rodinami, agresivní chování mládeže

Zdroj: autorka práce

Jak je z tabulky č. 1 patrné, většina komunikačních partnerů byla ženského pohlaví; ve výzkumném souboru byl pouze jeden muž. Nejkratší délku praxe v sociální práci má komunikační partner (dále v textu též jako KP) č. 2, a to 5 let; naopak nejdéle praxe mají shodně KP1 a KP4, a to 15 let. KP5 získal své vzdělání na vyšší odborné škole, ostatní komunikační partneři mají vysokoškolské vzdělání bakalářského nebo magisterského stupně. Většina komunikačních partnerů také absolvovala některý z kurzů věnovaných sociální práci s romským etnikem.



#### 4.4 Výsledky výzkumu

V následující podkapitole uvádím zjištěné výsledky z realizovaných rozhovorů. Výsledky jsou uváděny dle dílčích fází kódování.

##### 4.4.1 Výsledky získané otevřeným kódováním

Prezentace výsledků je provedena s využitím tabulek, v nichž je uveden název kategorie a též dílčí subkategorie, které byly k dané kategorii přiřazeny. Pod tabulkou je uvedeno vysvětlení a přiblížení obsahu těchto kategorií, doplněné o výroky některých komunikačních partnerů vztahujících se k dané problematice.

Tabulka 2: Kategorie č. 1

Specifika romského etnika
Vlastnosti Romů
Chování Romů
Specifika romské rodiny

Zdroj: autorka práce

V rozhovorech s komunikačními partnery často zaznívalo, že sociální pracovník si při realizaci sociální práce s romskou rodinou musí uvědomovat jak specifika romského etnika, tak i specifika samotných romských rodin. Nestačí však pouze vědět, v čem jsou Romové jiní oproti většinové společnosti, všimnout si zvláštností v chování Romů, charakteristických vlastností; tyto teoretické poznatky musí sociální pracovník především vhodně aplikovat do praxe.

V rozhovorech bylo mimo jiné zjišťováno, jak komunikační partneři Romy vidí. Komunikační partneři zmiňovali vlastnosti, které lze označit za pozitivní (KP4: „opravdu takoví senzitivní“, KP3: „umí být přátelští, otevření...nenechají členy své rodiny na holičkách“, KP8: „velká pohostinnost: nejsou lakomí jako my Češi“.), ale též takové, které lze hodnotit jako negativní (KP1: „Romové jsou bordeláři ve všech směrech.“, KP3: „je to rezignovanost, neochota postavit se na vlastní nohy, závislost na sociálních dávkách, nevidí perspektivu pro sebe, ani pro své děti, jsou snadno zmanipulovatelní, mají nedostatečné vzdělání.....“). Za překvapující považuji zjištění, že

někteří komunikační partneři spíše než popisné charakteristiky uváděli vlastní hodnocení, podobné hodnocení velké části majoritní společnosti, které lze označit za předsudky. Komunikační partner č. 5 uvedl, že jsou Romové „nepřizpůsobiví“, KP7 uvedl: „oni jsou rozmazlení tou společností.“).

Většinou však posuzují oslovení sociální pracovníky romské rodiny bez prvku hodnocení a ze svých poznatků vycházejí při konkrétní činnosti v rámci sociální práce s romskými rodinami. Příkladem této dobré praxe je výrok komunikačního partnera č. 2: „Podle mě jsou málo motivováni k jakékoliv změně, ale jsou temperamentní: když se pro něco nadchnou, tak mají temperament, tak mají chuť. Ale nadchnout je, to je složitý.“

Romské rodiny jsou dle komunikačních partnerů specifické např. tím, jak drží pospolu, ale i tím, že je v nich většinou jasně dáno, kdo rozhoduje (většinou to bývá muž, ale nemusí to být pravidlem – např. KP6 uvedl: „Často se setkávám také s tím, že hlavní slovo má v rodině tchýně.“). Specifickou oblast patří péče o děti, vztah k dětem a přístup ke vzdělání dětí (KP2: „Typický pro rodiny se kterými dělám je postavení ke vzdělání dětí, prostě nepiší s dětmi domácí úlohy, nepovažují za důležité, aby omluvili absenci dětí zavčas ve škole, vůbec není vzdělání pro ně to prvotní.“), odlišný může být i životní styl (KP2: „je hodně obézních lidí, rodiče nedodržují životní styl. Toho je nyní hodně a teď máme individuální plán s jednou rodinou, aby dítě dodržovalo zdravý životní styl a zhublo, můžou za to fastfoody, hranolky nevaří a kupují domu nekvalitní potraviny, já osobně si nemyslím, že potraviny kvalitní jsou drahý, pokud uvaří například guláš, upečou kuře, je to levnější, ale tohle já jim nemohu vysvětlit.“).

Tabulka 3: Kategorie č. 2

<b>Profese sociálního pracovníka</b>
Vzdělání sociálního pracovníka
Hranice ve vztahu sociální pracovník-klient
Osobnost sociálního pracovníka

Zdroj: autorka práce

Komunikační partneři uváděli, že bez ohledu na to, s jakou cílovou skupinou sociální pracovník pracuje, je vždy důležité dodržovat zásady sociální práce. Druhá kategorie vzniklá otevřeným kódováním byla nazvána „Profese sociálního pracovníka“ a zařazeny do ní byly následující vytvořené kategorie:

- **Vzdělání sociálního pracovníka:** komunikační partneři se rozcházeli v tom, jaké vzdělání by měl sociální pracovník působící s romskou rodinou mít. Nebylo diskutováno základní vzdělání, které umožňuje tuto profesi vykonávat, avšak komunikační partneři vyjadřovali odlišné názory na to, zda by měl být sociální pracovník vzdělán v problematice romského etnika, včetně specifík romských rodin. KP3 se nedomnívá, že je „*pro práci s romskými rodinami potřebné nějaké specifické vzdělávání.*“ Oproti tomu např. KP4 uvedl: „*vždycky musíte respektovat tu jejich kulturu...tak někde vím, že se holky nemůžou dívat chlapům do očí a nemůže se nosit určité oblečení.*“ Zároveň KP3 také uvedl, že práce s romskými rodinami se v mnohém neliší od práce s jiným etnikem: „*Tak jako při práci s jinými klienty. Vyvarovat se musí řadě věcí - nesmí se povyšovat, chovat se nezdvořile, být útočný a rozkazovat klientovi, co musí dělat.*“ Za zajímavé lze považovat zjištění, že se komunikační partneři shodovali v tom, že praxe a osobnost sociálního pracovníka je více než teorie. Teoretické poznatky týkající se práce s romskými rodinami komunikační partneři mají, řadu z nich již zapoměli, neboť je nepotřebují a nevyužívají – zdůrazňováno bylo, že práce s romskými rodinami je především **intuitivní**;
- **Osobnost sociálního pracovníka** se stává klíčovým nástrojem pro práci komunikačních partnerů s romskými rodinami. Je to především zájem sociálního pracovníka o danou rodinu, její potřeby, schopnost přizpůsobit se možnostem klienta (jeho komunikačním dovednostem, vlastnostem apod.), který umožňuje vytvořit mezi ním a klientem vztah založený na důvěře, což následně zvyšuje motivaci klienta ke spolupráci a dosahování stanovených cílů (včetně úvodního plánování cílů). Sociální pracovník působící s romskými rodinami by měl mít podle komunikačního partnera č. 1 „*pevný nervy, nečekat nějakou extra změnu, trpělivost, empatický, nelhat - oni poznají že se lže, být autentický, skoro bych řekl, že se vyplatí říct až negativní názor, oni to někteří dokážou ocenit.*“, dle KP8 by měl být „*empatický, energický, mít zdravé sebevědomí, umět odpouštět, autoritativní, mít pevnou vůli začínat znovu a znovu.*“ Často byla také

zmiňována velká trpělivost, ale též „nemít přehnané nároky a očekávání“ (KP5). Komunikační partneři v rozhovorech zmiňovali příklady, kdy vydali maximum energie a mnoho úsilí společně s pracovníky z jiných institucí či sociálních služeb a neziskových organizací, zařídili pro rodinu v nouzi či ohrožení vše potřebné (např. získali byt pro matku s dětmi ohroženou domácím násilím, ale v den, kdy byl zajištěn převoz do azylového domu s utajenou adresou, klientka neměla zájem), avšak po úspěšném snažení klient nejednal tak, jak bylo smlouveno. V takovém případě může sociální pracovník ztratit motivaci pro svoji práci. Romové, jak bylo komunikačními partnery uváděno, ztrácejí zájem o spolupráci v okamžiku, kdy je naplněna jejich aktuální potřeba (KP4: „*Rom dostane to, co potřebuje, a stop.*“). Pravděpodobně i proto jsou vnímáni veřejností podobně, jako uvedl svůj názor na Romy komunikační partner č. 5: „*neochota spolupráce, nedochvilnost, lhaní, nedodržování domluvených schůzek*“. Podle KP7 je však výsledek vzájemné spolupráce právě o tom, jaký sociální pracovník je: „*jde o to, co vy jim dáváte, a potom je lze nějakým způsobem i přesvědčit...možná pětkrát jim dáte a oni jednou udělají.*“

- **Hranice ve vztahu sociální pracovník-klient:** tato oblast vzájemné spolupráce je dle komunikačních partnerů při práci s romskými rodinami velmi důležitá. KP1 uvedl: „*oni nejsou na pravidla. Musí být udělaný tak, aby byly měkký anebo nízko nastavený a oni je ještě berou. Bylo těžké najít tu hranici. Řekli jsme si, že ty hranice nebudeme tolik hrotit, ale tak aby to pro nás bylo přijatelné, postupně přitvrzujeme a někteří to ani nepoznají.*“ KP8 se domnívá, že právě s romskými rodinami mají hranice význam, a to ve smyslu nepřekračování hranic např. kvůli sympatiím vůči rodině: „*Případně větší „věnování se“ jednomu klientovi se dřív nebo později vymstí. Oni si mezi sebou řeknou „že ona pro mě udělala tohle, dojde za ní taky.“ Člověk by se pak samozřejmě zbláznil. Proto se vyplatí myslet si na to, že není dobré se zaobírat problémy jednoho více než toho druhého.*“ Pouze komunikační partner č. 2 se domnívá, že stanovení hranic při práci s romskými rodinami není v ničem odlišné oproti sociální práci např. s většinovou společností. Dle KP6: „*Je důležité si vždycky na začátku nastavit hranice, popřípadě co se bude dít, když je jedna nebo druhá strana poruší.*“ Podobně KP3 uvedl: „*sociální pracovník však musí umět nastavit tu správnou hranici, kdy ještě pomáhat a podporovat a kdy přejít do takové té kontroly a přísnosti.*“

Tabulka 4: Kategorie č. 3

Charakteristika sociální práce s romskými rodinami
Znalost romského etnika
Respekt ke klientovi
Navázání a udržení důvěry
Motivace klienta
Zájem o klienta

Zdroj: autorka práce

To, jaké romské rodiny jsou, ale též náplň práce sociálního pracovníka a její atributy následně určují charakteristiku sociální práce s romskými rodinami – takto byla pojmenována třetí kategorie, do níž byly zařazeny podkategorie uvedené v tabulce č. 4.

Jak již bylo uváděno, znalost romského etnika je významná pro úspěšné působení sociálního pracovníka. Případná neznalost může negativně ovlivnit již počáteční fázi spolupráce a má též negativní vliv na možnost vytvořit vztah naplněný důvěrou a respektem ke klientovi (což platí i obráceně, tj. v takovém případě romská rodina nerespektuje sociálního pracovníka – nedodržuje naplánované schůzky, neplní smlouvané úkoly a nepostupuje dle společně vytvořeného plánu, neboť k němu nemá důvěru). Roli hrají i zdánlivě drobné detaily: *„Jak jsem říkala, romská rodina je hodně specifická tím, že je pohostinná, a i když bychom to mysleli dobře a nechtěli od nich nic, žádný kafe, vodu, pohoštění...mohli by se urazit. Je vždycky důležitý znát specifika minorit a připravit se na to.“* (KP6).

Sociální pracovník musí být dle komunikačních partnerů také autentický: dle KP3 *„Určitě klienti vítají opravdový zájem o jejich problémy, vstřícnost sociálního pracovníka, pochopení.“* Jak uvedl KP4: *„oni to od Vás cítí, jestli to s nimi myslíte dobře.“* Podobně KP8 se vyjádřil následovně: *„Vyvarovat se naučených definic, termínů, cizích slov – mluvit od srdce. Vítají, když si na nic nehrajete a chováte se přátelsky.“* Velmi důležitá je v tomto ohledu již zmiňovaná **důvěra**: *„je to vše o důvěře, vše jim říci narovinu, oni to z Vás cítí, jestli jim věříte a co si o nich myslíte. Vy jim musíte říci narovinu: já se na Vás zlobím pro to a to, byli jsme na něčem domluvení a*

*Vy jste to nedodržel.“ Podle komunikačního partnera č. 8 se nedůvěra objevuje ihned v počátku spolupráce: „Prvotní nedůvěra a to, „že my nechápeme jejich problémy“. Pokud jste neromka a navíc bezdětná, matky vás přijímají o to hůř, protože „co vy jim můžete radit, když nemáte sama děti.“*

Jako problematická se dle komunikačních partnerů jeví oblast **motivace**: je obtížné motivovat romské rodiny k vlastní aktivitě a spolupráci. Přesto se to komunikačním partnerům také daří, i když se úspěch nedostaví vždy. Komunikační partneři k posílení či aktivaci motivace klientů užívají různé způsoby. Ty se liší také dle toho, v jaké instituci sociální pracovník působí. Např. respondent z OSPOD uvedl *„já jim sice mohu i nařídit, tak ono je to sice blbý, že já jim mohu nařídit, ale nakonec jsou motivováni a oni vidí nějaké ty výsledky a nakonec zjistí, že to, co jsem jim nařídila, že není špatný a přijmou to za své.“* (KP2), zatímco respondent ze sociální služby nahlíží na motivování romských rodin odlišně: *„vy musíte vědět, kam je chcete dostat, jak toho chcete dosáhnout a postupně to na ně udělat a poradit jim to tak, aby si mysleli, že to udělali dobře. Na ně se musí „haha hehe“, jako s kámoškou, zahrát tu věc do autu a pak to jako řešit, asi je to jiné na OSPODu...ale pokud bychom jim ukazovali nějakou moc, neuspějeme. Tohle je dobrovolné a oni musí vidět, že je to dobrovolné...takže nenásilně je dovést k tomu, aby o tom přemýšleli, že takhle je to dobré, ale to je všechno o komunikačních dovednostech, jo, někdy jsem hrozne umluvená a má to výsledky, a někdy je to naopak.“* (KP4). Úspěch sociálního pracovníka v práci s některou z romských rodin také dle KP1 působí na jiné romské rodiny také motivačně: *„když se něco povede, tak oni to dokážou hodně říct, u nich funguje šeptanda.“* Podle KP5 je neúčinnější při práci s romským klientem upozornění daného jedince na možné důsledky jeho chování: *„dluhy, exekuce, přijdou o majetek, odebrání dětí, ústavní výchova, vězení.“* Vždy je však motivování klienta dle KP7 individuální: *„na někoho motivace slovní, na někoho zase motivace materiální.“*

Cílem práce sociálního pracovníka je pak co nejvíce zkompetentnit klienta: KP4 vysvětloval svůj postup následovně: *„Já to mám tak, že to za ně nedělám, ale pro někoho je to lehčí, že to prostě udělá za ně. A já říkám, že jim to nic nepřinese, pokud to neudělají sami, takže mně med kolem pusy nenamažou, jo...“* Komunikační partner č. 6 shrnul tuto problematiku následovně: *„Aby nedocházelo k tomu, že se k nám bude vracet pořád dokola. Naším cílem je, abychom mu pomohli najít nějaké cesty, ale aby to pak už dokázal řešit sám.“*

Tabulka 5: Kategorie č. 4

<b>Úskalí sociální práce s romskými rodinami</b>
Předsudky
Nízká motivovanost
Hledání vhodného přístupu ke klientovi
Nízká gramotnost
Potřeba pracovat s celou romskou rodinou
Koncepce sociální politiky

Zdroj: autorka práce

Poslední kategorie, která otevřeným kódováním vznikla, byla nazvána „Úskalí sociální práce s romskými rodinami“. Byly do ní přiřazeny podkategorie, jejichž obsahem byly problematické či náročné situace, s nimiž se sociální pracovníci v rámci svého profesního působení s romskými rodinami setkávají. Některé z výroků se překrývaly s jinými kategoriemi: pro přiřazení do subkategorie příslušející do kategorie čtvrté bylo klíčové, že se pozornost komunikačních partnerů v dané oblasti soustředila především na romskou rodinu, tj. primární zaměření nebylo na sociální práci, ale spíše na klienta jako objekt zájmu této sociální práce, se specifiky, které jsou dány příslušností klienta (tedy romské rodiny) k romskému etniku.

V předchozí kategorii jsem popisovala, jak obtížné bývá pro sociální pracovníky motivovat romskou rodinu ke spolupráci, a především k vlastní aktivitě. Motivovat klienta ke spolupráci je úkolem sociálního pracovníka – ten však musí vycházet i z toho, jak je motivovaný samotný klient. Podle komunikačních partnerů, jak již bylo uváděno, je motivovanost romských rodin ke změně malá. Do určité míry hraje podle komunikačních partnerů velkou roli v tomto ohledu koncepce sociální politiky: ta sama o sobě nemotivuje romské rodiny změnit svůj životní styl – např. přístup k práci. Romové dle komunikačních partnerů dostávají často vysoké sociální dávky a zejména mužům Romům se pak nevyplatí pracovat, neboť jejich příjem ze zaměstnání by byl nižší než tyto dávky. Romové tak často podle komunikačních partnerů pracují načerno, což ovšem představuje nejistý příjem finančních zdrojů, čímž je ohroženo např. bydlení rodin apod. (KP1 k tomuto uvedl: *Někdy je to problém je namotivovat,*

*většinou je to tak 70 % že se to povede a zbytek se nepovede. Ted' se to stává tak, že je na tom dobře trh práce a oni můžou jít dělat. Nám se ted' podařilo zaměstnat deset, z toho sedm odešlo v rámci tří měsíců, další tři z toho jsme zaměstnali znovu a jeden z nich vydržel. Pokud si dají za cíl vydržet v práci, je to velký problém, když je chceme motivovat finanční odměnou, je to těžký, protože pokud je na dávkách, nevydělá si o moc víc, než když je na dávkách, protože se jim to sebere ze sedmdesáti procent a pokud mají exekuce, vezme se jim to tam, nemají důvod pracovat. A já se jim nedivím, protože ve chvíli, kdy mám tři děti a mám vydělat jedenáct tisíc, tak se mi nevyplatí dělat.“).*

Navíc, jak jsem již také zmiňovala, pokud by se např. dítě mělo rozvíjet a naplnit svůj potenciál (vystudovat střední či vysokou školu), znamenalo by to často přerušení rodinných vazeb, neboť s tímto by celá rodina patrně nesouhlasila; přerušení rodinných vazeb, ztráta rodiny je však pro Romy nemyslitelná.

I přesto se sociální pracovníci zaměřují především na práci s dětmi – u nich je motivovanost ke změně dle komunikačních partnerů větší a často jsou navíc romské rodiny nuceny plnit své rodičovské povinnosti, aby neztratily nárok na sociální dávky. V praxi to však znamená snažit se změnit navyklé způsoby chování, ale i tradiční způsob k výchově dětí, měnit hodnotový systém rodiny, což pochopitelně nelze zcela: *„třeba děcka jsem měla, aby šly dál na školy. Oni nechtějí, oni mají tak povolenou morálku od rodičů, nechávají dělat děti to, co chtějí, a to je v té teorii, oni na ně přenášejí tu zodpovědnost již třeba ve 12 a oni si můžou rozhodovat, co budou dělat a co ne, a to je vlastně špatný. A jim vyhovuje, že rodiče je netlačí do školy a je z nich to, co je, nedokáží nic vyřídit a jsou prostě hrozně laxní, jsou neschopní a dostávají se na konec společnosti a je z nich to, co je, a pak nemají žádný návyky a oni nepůjdou ani do práce, protože mají takový špatný návyky.“* (KP7).

Motivovanost Romů ke změně také úzce souvisí s možnostmi, které tito jedinci mají. Ve většinové společnosti se setkávají s předsudky a diskriminací, která jejich přání změnit svoji situaci činí mnohdy velmi náročné k realizaci: *„oni to mají poměrně dost těžký, jako je problém, je problém velký sehnat bydlení pro Roma, práci, dost je nálepkují, někdy hrozně nechutně, nerozlišuje se, jestli je slušnej nebo neslušnej.“* (KP1). Podobně KP3 uvedl: *„ti lidé nemají budoucnost, nikdo jim nevěří a vlastně ani oni sami neví, co si mají počít se svými životy. Vybavím si tu propast mezi Romy a většinovou společností, nepochopení a netoleranci. současně chápu argumenty lidí,*



*kteří mají osobní špatnou zkušenost s romským etnikem. To je jistě pravda, ale je to systémový problém a jeho řešení je velmi složité.“ Za pozornost stojí, že tento komunikační partner nevnímá příčinu neúspěšnosti Romů v adaptaci na společenskou normu a požadavky společnosti v romském etniku, ale v koncepci sociálního systému: i toto lze bezesporu označit za dobrou praxi, kdy sociální pracovník nahlíží na romského klienta v kontextu dané situace (tj. vyznává např. antiopresivní přístup). Podle KP6 je podceněna v rámci sociální politiky prevence. Začínat se změnou by se mělo u dětí, rodiče potřebují v některých oblastech edukovat: „Bylo by fajn, kdyby zdravotně sociální pracovníci chodili do rodin a ukázali jim základní zásady správné hygieny apod. Když to nedělají rodiče, nemůžou se to nikdy naučit děti a veze se to pořád dokola.“*

U motivovanosti romských klientů je nutné zmínit ještě jeden aspekt, a to nedůvěru Romů vůči sociálním pracovníkům, plynoucí často z jejich osobní zkušenosti. Ne všichni sociální pracovníci jsou ve své práci vysoce angažovaní, ne vždy mohou pomoci. Často se tedy komunikační partneři setkávají s negativním postojem Romů vůči sociálním pracovníkům a je pak pro ně výzvou změnit názor Romů na sociální práci a možnosti pomoci. Jak uvedl KP6: „Často mi přijde, že když Rom vidí sociálního pracovníka, tak má hned za to, že mu chceme vzít děti.“ Za pozornost však stojí, že se nejedná jako problematická komunikačním partnerům jejich vlastní etnicita či neschopnost hovořit romštinou: dle slov komunikačních partnerů se tito nikdy nesetkali s tím, že by klienti hovořili pouze romsky, vždy se s romskou rodinou domluvili. Nikdy také nebylo dle jejich slov na překážku, že nejsou Romy. Naopak se mnozí komunikační partneři domnívají, že sociální pracovník pocházející z majoritní společnosti může více pomoci, protože má patřičné vzdělání, lépe se dokáže domluvit na úřadech, má navázanou spolupráci s mnoha organizacemi apod. K tomu KP1 uvedl: „Teď by vláda chtěla zaměstnat dle mého uměle Romy na pozici koordinátorů, ale dle mého to není dobrý nápad, oni sice mají nějaké výsledky ale ne příliš dobré.“

Velmi často se komunitní partneři setkávají s nízkou gramotností Romů, což přináší nutnost hledat způsoby, jak s těmito klienty vhodně pracovat. Problematika realizace sociální práce s romskými rodinami byla velkým tématem vedených rozhovorů. Z těchto rozhovorů vyplynulo, že sociální práce s romskými rodinami je založena nikoliv na teorii, kterou sice komunitní partneři znají, ale již většinou zapoměli, protože ji v práci běžně neužívají. Sociální práce s romskými rodinami je o **hledání**

**vhodného přístupu:** velmi často komunitní pracovníci musí dlouhou dobu hledat cestu k romské rodině, neplatí zažitá, osvědčená metody a techniky. Sociální práce s romskými rodinami je dle komunikačních partnerů především o intuici, empatii, naslouchání a trpělivosti. Teprve jsou-li tyto prvky náležitě ve vztahu s klientem (romskou rodinou) zohledněny, je možné započít cestu ke změně, tj. plánovat dílčí cíle, postupné kroky k nim vedoucí. Uvádím výroky některých komunikačních partnerů, v nichž komunikačními partnery vysvětlováno a popisováno, jaký způsob práce (techniky či metody sociální práce) se jim nejvíce osvědčují:

- *„Nejvhodnější určitě terénní sociální práce – která je v přirozeném prostředí klientů, což je podle mě pro tuto minoritu hodně důležité. Navíc zde můžeme vidět, jak žijí, chod domácnosti, udělat si obrázek o tom, jak tam probíhá například výchova dětí apod.“ (KP6);*
- *„aktivní naslouchání, motivační hovor dost zabírá, promlouvání do duší, hodně poskytují sociální poradenství, znát chtějí svá práva, že se mohou domáhat svých práv. ale také musí vědět, že mají svoje povinnosti, rodičovskou povinnost, vyživovací povinnost“ (KP2);*
- *„Fajn jsou techniky aktivního naslouchání a empatický přístup. oni dokážou o všem hodně mluvit, projevují emoce, tak je fajn, když to člověk „odzrcadlí“, ukáže jim, že jim rozumí, že není proti nim, ale chce jim pomoc. Na druhou stranu, pokud jde o něco vážnějšího, je potřeba být rázný a neústupný – zplnomocnit klienta, aby se dokázal o sebe postarat sám.“ (KP6);*
- *„Jim pokud se vlastně něco nelíbí, tak zruší telefon, ztrácej je a mění telefony a není možno se jim dovolat, a tím přestáváte.,, vlastně to jako že třeba že se stane, že já mám možnost jim něco nabídnout a ty, který si vytipuju, protože je znám a vím, že by ty podmínky splňovali, a jim vlastně nefunguje telefon, no ale já jsem teď vlastně začla hodně dělat to, aby kdykoliv změni telefon, tak aby přišli, dali ho i pod dveře, ten kontakt, když tam nejsou, ale abych jej měla, aby byla možnost se takto domluvat, ale je to těžký. Učím je s kalendářem, aby si vyplňovali termíny a snažili si zapamatovat, co je domluvený, doktory a ostatní záležitosti, začala jsem někdy loni a jednou týdně kontrolovala, prostě by se mi hodil ještě jeden pracovník, kterej by tohle mohl kontrolovat, bylo by dobré, kdyby byl terénní sociální pracovník. A k sobě měl pracovníka ve službách, protože nemáte šanci to vše obchodit.“ (KP7);*

- „navštěvovat je musíte, ten kontakt tam musí být, takže se s nima bavíte, že chtějí třeba vyhledat bydlení, Vy to hledáte na internetu a oni chtějí, abyste jim to donesla vše připravené, ale to já nedělám, protože si myslím, že to nevede k tomu, že je máte učit té samostatnosti, takže oni to zkoušej a v momentě, když vidí, že já v tomhle nejsem ochotná, já jim řeknu dobře, přijďte a uděláme to spolu, aby byli naučeni a vedeni k tomu, aby ten čas trávili aktivně se mnou u toho, je to prostě náročný a oni to musí vidět, ale to se jim nelíbí a už nepřijdou že jo... oni musí přijít sami, že, a vy jim pomůžete to případně obvolat, že prostě jim i nabídnete, že půjdete s nima na prohlídku, mrknete jakou mají vytvořenou smlouvu, aby se vyvarovali takový ty lichvě, což oni vlastně dělají... dokážete je na to upozornit, inzeráty na práci, ať klidně přijdou, že se na to společně podíváme, ale abych u toho seděla sama a hledala, to ne, protože to je potom na hodiny.“ (KP7);
- „Je dobré udělat nějaký seznam, co je potřeba a přímo kdo to má udělat, do kdy, připnout to třeba na lednici, jinak to někam založí nebo ztratí. Takže určitě taky přístup orientovaný na úkoly. S touto skupinou se nedá moc pracovat v rámci sociální práce s jednotlivcem, to leda, že by třeba otec nemohl sehnat práci a potřeboval by s tím pomoc nebo tak, ale jinak je to lepší v rámci sociální práce s rodinou nebo komunitou.“ (KP6);
- „Oni si musí uvědomit, kde ten problém je, a že je většinou v tom, jak se chovají, snažíme se pojmenovat ten jejich problém.“ (KP1).

Specifická je i komunikace s Romy: vzhledem k tomu, že neovládají mnohdy zcela češtinu, chybí jim vzdělání, je nutné volit jednoduché věty, rozhodně nepoužívat cizí slova, mnohokrát je zapotřebí některé věci opakovat, tj. sociální pracovník se musí přizpůsobit ve své komunikaci s romskou rodinou možnostem klienta, rodiny.

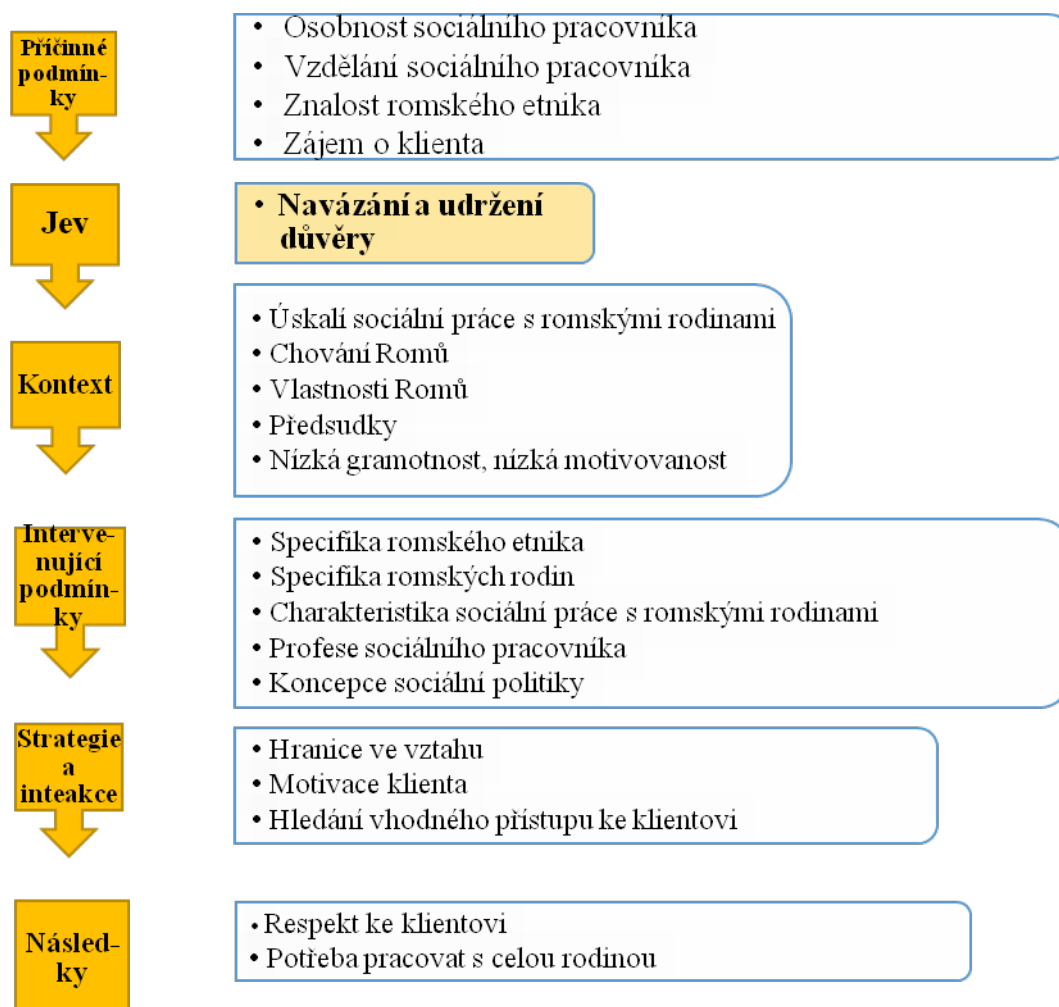
Svůj způsob sociální práce s romskou rodinou popsal KP3 následovně: „Jednám s nimi otevřeně a říkám, co se stane, když nebudou spolupracovat. Snažím se jim situaci vždy co nejlépe vysvětlit a povzbudit je k přijetí i nepříjemných řešení. Ale jsou to svobodní a svéprávní lidé a jako takoví se můžou rozhodnout, jestli budou či nebudou spolupracovat. Mám takové heslo, kterým se řídím a je praxí osvědčené, a to že pomáhat je možné jen tam, kde o vaši pomoc stojí....jakmile musíte použít prostředky v rozporu s vůlí klienta, už není možné mluvit o spolupráci a stanovené cíle se vám rozptýlí do ztracena.“

Komunikační partneři uváděli, že v případě romského etnika je vždy důležité, pokud je to možné, pracovat s celou rodinou, získat ji ke spolupráci a společně stanovit cíle spolupráce. V romských rodinách, jak bylo uváděno i v teoretické části práce, existuje velká soudržnost a pro Romy je rodina na prvním místě. To je dle komunikačních partnerů často velkým úskalím, pakliže sociální pracovník např. intervenuje ve prospěch dětí a jejich lepší budoucnosti: *„Ty děti jsou celkem tvárné, mnohdy změni názor, začnou se snažit...Bohužel, ta rodina je zaběhlá v jistých kolejkách, přes které nepůjdou. Často je tohle snažení k ničemu, málokdo se „trhne“ od rodiny. To, že se dítě začne učit, chtít na střední školu, vysokou školu pro něj ve většině případů znamená odtržení se od rodiny.“* (KP8). Bylo již uváděno, že Romové jen obtížně existují bez své rodiny, tedy je u nich silná potřeba náležitě do rodiny patřit a koheze v romské rodině bývá velká, často na překážku některým žádoucím změnám: KP3 k tomuto uvedl příklad z praxe: *„S jednou maminkou jsem zažila velmi dobrou spolupráci. I přes těžké životní situace se nevzdala a dokázala se postarat sama o nejprve tři a následně až o sedm vlastních dětí. Má dodnes můj obdiv, i když to někdy vypadalo, že jí děti budou odebrány. V majoritní společnosti by byla obdivovanou matkou, ale v tomto případě zafungovaly negativně zmiňované rodinné vazby. vždy když se jí začalo dařit, objevil se někdo z rodiny, kdo jí svým chováním nedovolil, aby mohla žít tzv. normálně.“* Zároveň je důležité získat pro spolupráci celou rodinu, neboť klíčová je angažovanost toho člena rodiny, který je v ní dominantní a rozhoduje: *„hodně v té rodině hraje důležitou roli to, kdo u nich rozhoduje. To je vlastně ta práce tím velmi ovlivněna.“* (KP4). Podobně KP3 uvedl: *„romské rodiny bývají silně patriarchální. Takže v první řadě je dobré se obracet na muže, kteří rodině velí – většinou je to nejstarší člen rodiny.“*

Na závěr je nutné zmínit, že komunikační partneři jsou toho názoru, že sociální pracovníci mají omezené možnosti působení v rámci sociální práce a uvítali by v tomto ohledu změnu, zejména co se týče personálního obsazení, ale též navýšení finanční odměny za vykonávanou práci. Komunikační partneři jsou spokojeni se spoluprací zejména neziskových organizací, jako velmi přínosné vnímají sociálně aktivizační služby, ceněna je též nově zaváděná rodinná konference.

#### 4.4.2 Výsledky získané axiálním kódováním

S vytvořenými kategoriemi a podkategoriemi bylo dále pracováno. Nejprve byl identifikován hlavní jev, kterým se stala podkategorie „Navázání a udržení důvěry“. K ní byly přiřazeny zbývající kategorie a podkategorie, a to dle schématu blíže popsáno v podkapitole 4.2. Vytvořené schéma je uvedeno na obrázku č. 1.



Obrázek 1: Výsledek axiálního kódování

Zdroj: autorka práce

Důvěru romské rodiny nelze získat bez zájmu o ni. Nutná je též znalost romského etnika a patřičné vzdělání a jak již bylo také uváděno, klíčovým nástrojem sociální práce, zejména sociální práce s romskými rodinami, je sama osobnost sociálního pracovníka. Všechny tyto kategorie a subkategorie tedy byly označeny v daném paradigmatu jako příčinné podmínky získání důvěry romské rodiny.

Proces navazování a udržení důvěry se odehrává v širším kontextu. Ten v modelu představují atributy přináležející k romskému etniku (tj. chování a vlastnosti Romů, jejich častá nízká gramotnost), ale též předsudky, s nimiž se ve své práci potýkají sociální pracovníci, ale i ve svém životě sami Romové, a v neposlední řadě byla do oblasti kontextu zařazena i úskalí sociální práce s romskými rodinami. Všech těchto aspektů si musí být sociální pracovník vědom, musí s nimi umět zacházet, aby byl schopen získat důvěru romské rodiny.

Ještě širší kontext představuje v zakotvené teorii oblast intervenujících podmínek. Do nich byla zařazena specifika romského etnika a romských rodin, charakteristika sociální práce, profese sociálního pracovníka a taktéž koncepce sociální politiky. Na tomto pozadí probíhá konkrétní sociální práce, a právě tyto faktory mají vliv na to, jak se daří sociálním pracovníkům navazovat důvěru s romskými klienty.

Strategie jednání a interakce již představují konkrétní aktivity sociálních pracovníků. Z rozhovorů vyplynulo, že proces vytváření důvěry, ale i samotná sociální práce s romskou rodinou, jsou založeny do značné míry na tom, jakými dovednostmi je sociální pracovník vybaven. Využívá svých znalostí a zkušeností a zaměřuje se především na oblast motivace, stanovuje hranice ve vztahu sociální pracovník-klient a v obecné rovině hledá ke klientovi (romské rodiny) co nejoptimálnější přístup.

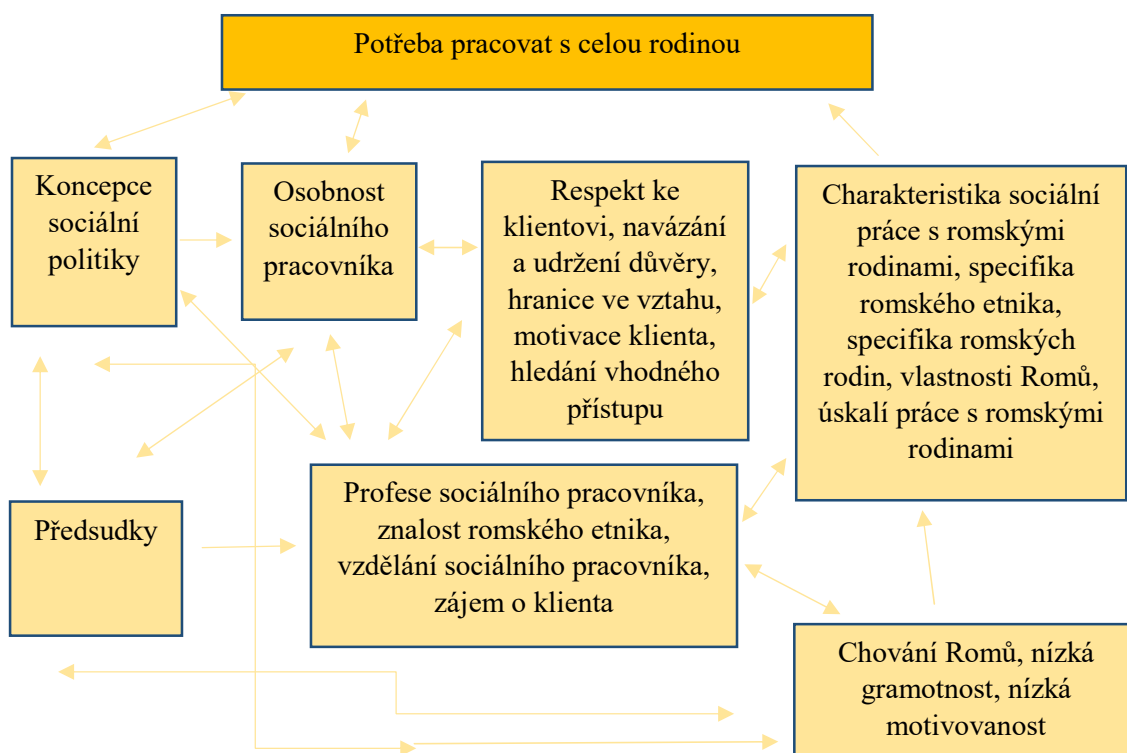
Poslední oblast představují tzv. „Následky“. Tím, že sociální pracovník získá důvěru romské rodiny, daří se lépe vzájemná spolupráce. Sociální pracovník se stává ve své práci jistější, ale i spokojenější, neboť v návaznosti na velké úsilí, které do své práce vkládá, se daří dosahovat s romskými rodinami dílčích, větších či menších, úspěchů. Tím se posiluje respekt ke klientovi, který bývá do určité míry narušen tím, jak některé romské rodiny nedodržují stanovená pravidla, nechtějí vyvíjet vlastní úsilí apod. Zároveň si sociální pracovníci více uvědomují potřebu pracovat s celou romskou rodinou, což se jim také díky navázané důvěře více daří.

Je pravdou, že respekt by měl mít sociální pracovník ke klientovi vždy, tedy patrně by měl stát na počátku celého procesu sociální práce. V tomto modelu jsem jej však zařadila až jako následek souhry dílčích, výše popsaných aspektů sociální práce. Totéž platí i pro potřebu pracovat s celou romskou rodinou. Je to dáno tím, že jsem za hlavní jev zvolila faktor důvěry. Důvěra jednoho člověka vůči druhému se ve vzájemné interakci získává, posiluje, případně umenšuje. S tím, jak sociální pracovníci dokáží

stále lépe získávat důvěru romských rodin, zažívají ve své práci úspěchy a sami vnímají, že romské rodiny mohou chtít změnit svoji situaci, že spolupracují apod. Získávání důvěry klientů a s tím související úspěchy v práci komunikačních partnerů posilují jejich přesvědčení, že tato práce má svůj smysl. Své klienty následně respektují, nikoliv však proto, že by měli, že se to od nich jako od sociálních pracovníků očekává, ale respektují je kvůli tomu, jací jsou, čeho jsou schopni dosáhnout. Zároveň si ve vzájemném vztahu, který je naplněný důvěrou, mohou více uvědomit specifika romských rodin, a o to více poté prosazují nutnost pracovat nikoliv s jednotlivci, ale s celou rodinou.

#### 4.4.3 Výsledky získané selektivním kódováním

S již existujícími kategoriemi a subkategoriemi bylo dále pracováno v rámci tzv. selektivního kódování. Výsledek vytvořeného schématu je znázorněn na obrázku č. 2.



Obrázek 2: Výsledek selektivního kódování

Zdroj: autorka práce

Tvorba schématu, který je výstupem práce s daty a dílčími fázemi kódování a zachycuje nově vzniklou teorii, vychází z určení tzv. centrální kategorie. Tou většinou bývá jev identifikovaný v axiální fázi kódování. Ve svém modelu jsem však za centrální kategorii nezvolila dříve určený jev (tj. „Navázání a udržení důvěry“), ale za centrální kategorii jsem označila subkategorii „Potřeba pracovat s celou rodinou“.

Jak je z předchozího textu zřejmé, Romové vyznávají jako nejvyšší hodnotu rodinu. V rodině je vždy člen, který rozhoduje. Nemá tedy příliš význam pracovat s jednotlivcem, neboť s cílem vzájemné spolupráce musí vždy souhlasit dominantní člen rodiny (resp. ten, kdo rozhoduje). Mají-li děti věnovat více času např. školní přípravě, je nutné k této aktivitě získat rodiče. Změna situace jednotlivce tedy vyžaduje v případě romských rodin angažovanost celé rodiny.

Sociální práci s romskou rodinou ovlivňují tři významné oblasti, a to koncepce sociální politiky, osobnost sociálního pracovníka, ale též to, jací Romové jsou, tedy především specifika romského etnika, specifika romských rodin a samotné vlastnosti Romů (které lze pochopitelně přiřadit ke specifickým romského etnika, avšak mojí snahou bylo zahrnout do modelu všechny kategorie a podkategorie), ale též úskalí, které k této práci přináleží.

Osobnost sociálního pracovníka není neměnná. Utváří ji mimo jiné nároky profese, získané vzdělání. Sociální pracovníci nejsou stejní – pakliže má sociální pracovník pomáhat romským rodinám, musí být seznámen s charakteristikou romského etnika, a především musí mít zájem s těmito klienty pracovat. Nezbytný je respekt ke klientovi a schopnost navázat s ním vztah naplněný důvěrou.

Do schématu byly zařazeny všechny podkategorie. Předsudky vůči Romům ze strany především majoritní společnosti existují – má na ně vliv sociální politika, ale též samotní Romové. Chování Romů se v mnohém liší od chování většinové společnosti; tato odlišnost není chápána a je spíše odsuzována, případně se jí lidé bojí. Tyto faktory však opět mají vliv na to, jaká nakonec sociální práce s romskými rodinami je – s jakými specifiky se v ní sociální pracovníci setkávají, jaká specifika tedy musí ve své práci zohledňovat. Podobně je to i s nízkou gramotností a motivovaností Romů ke změně a ke spolupráci se sociálními pracovníky. S tím vším by měl být sociální pracovník dostatečně seznámen, neboť to ovlivňuje charakter a možnosti jeho profesního působení.



V modelu jsou také naznačeny vztahy mezi jednotlivými oblastmi. Jak je z obrázku č. 2 patrné, většina kategorií či subkategorií má úzký vztah k jiným a většinou mezi nimi existuje vzájemná kauzalita.

Vzhledem k rozsahu práce není možné detailněji popsat existující vztahy ve vytvořeném modelu; znázorněny jsou však graficky. V sestaveném modelu je možné vnímat největší propojenost s ostatními (sub)kategoriemi u subkategorie „Osobnost sociálního pracovníka“. Blíže tedy popíšeme alespoň u této subkategorie organizaci vztahů s jinými (sub)kategoriemi. Jsou to právě sociální pracovníci, kteří z vlastní zkušenosti poznávají, že v případě Romů je zapotřebí pracovat s celou rodinou; tato práce zpětně působí na osobnost sociálního pracovníka: rozvíjí jeho profesní dovednosti, zájem o klienty apod. Sociální pracovníci jsou většinou příslušníky majoritní společnosti – působí na ně tedy také předsudky, které však svým konáním pomáhají umenšovat – u nich samotných se postoj k Romům také proměňuje, diferencuje, stává se méně černobílým. Jejich práce je ovlivněna koncepcí sociální politiky, která mimo jiné určuje, jaké možnosti sociální pracovník ve vztahu ke klientům má. K osobnosti sociálního pracovníka dále patří určité znaky, jež jsou blíže popsány i v teoretické části práce; z rozhovorů vyplynulo, že úspěch sociálního pracovníka v sociální práci s romskou rodinou je založen nejen na jeho vzdělání, do kterého patří i znalost romského etnika, je vymezen samotnou profesí sociálního pracovníka, ale především je osobnost sociálního pracovníka dána jeho osobnostními kvalitami a zralostí osobnosti. Pro práci s romskou rodinou jsou klíčové zájem o klienta, respekt vůči němu, schopnost získat jeho důvěru, motivovat klienta, vhodně stanovovat hranice ve vztahu sociální pracovník-klient. Především je to ale právě sociální pracovník, kdo uvádí teorii sociální práce do praxe – využívá ji, zohledňuje své poznatky a zkušenosti, a hledá vhodný, vždy jedinečný přístup ke každé romské rodině, s níž pracuje.

#### ***4.4.4 Interpretace výsledků s ohledem na příklady dobré praxe***

Jak je ze zjištěných výsledků zřejmé, komunikační partneři jsou dobře obeznámeni s problematikou sociální práce s romskými rodinami. Jsou vybaveni teoretickými poznatky a sami v praxi poznávají, jaké přístupy se osvědčují a jaké naopak nikoliv.

Za příklady dobré praxe jsou považovány metody, postupy, aktivity apod., jejichž užití umožňuje efektivněji dosáhnout stanovených cílů, přičemž zároveň dochází k eliminaci potíží a komplikací (NÚOV, 2008). V rozhovorech s komunikačními partnery byly identifikovány zejména následující příklady dobré praxe:

- **Vnímání a hodnocení romských rodin bez předsudků a užívání stereotypů:** nelze tvrdit, že by všichni komunikační partneři nahlíželi na romské etnikum zcela oproštěni od emočně negativně zbarveného postoje. I přesto však většina komunikačních partnerů je schopna hovořit o romských rodinách bez většího akcentování hodnocení, do něž se promítá subjektivní prožívání a názor. Za příklad dobré praxe lze považovat již uváděný výrok, v němž se KP2 vyjadřoval k tomu, jací Romové jsou: „*Podle mě jsou málo motivováni k jakékoliv změně, ale jsou temperamentní: když se pro něco nadchnou, tak mají temperament, tak mají chuť. Ale nadchnout je, to je složité.*“ Z tohoto výroku je patrné, že si sociální pracovník uvědomuje, jaké vlastnosti a rysy jsou charakteristické pro romské etnikum, tyto charakteristiky nehodnotí, ale dále s nimi pracuje v rámci svého uvažování o zohlednění těchto charakteristik při konkrétní realizaci spolupráce s romskými rodinami;
- **Využívání přístupů, technik a metod sociální práce, které jsou nejefektivnější při práci s romskou rodinou:** komunikační partneři si uvědomují, jaké možnosti jim sociální práce nabízí, při její konkrétní realizaci s romskou rodinou vybírají ty, které přinášejí žádoucí výsledky. V jejich užívání jsou flexibilní, přizpůsobují se klientovi. Z rozhovorů vyplynulo, že např. pracovníci OSPOD jsou vůči klientům direktivnější, využívají možných sankcí, zatímco pracovníci působící v terénu dávají přednost dobrovolnosti spolupráce a zaměřují se především na motivaci klienta ke spolupráci. Jako nejefektivnější hodnotili komunikační partneři zejména aktivní naslouchání, s využitím empatie, doprovázení klienta na úřady apod., vysvětlování a ověřování, zda klient rozumí tomu, co je vysvětlováno či na čem se s ním sociální pracovník domluvil, edukaci v oblasti práva, ale též povinností klienta jako rodiče, tj. sociální poradenství, jasné stanovení hranic ve vztahu sociální pracovník-klient a dodržování těchto hranic, zrcadlení emocí;
- **Zohledňování specifík romského etnika při sociální práci:** komunikační partneři dobře znají tato specifika a jejich zohledňováním při realizaci sociální práce s romskou rodinou dávají mimo jiné najevo respekt ke klientovi:

např. v případě návštěvy rodiny v její domácnosti sociální pracovníci neodmítají pohostění, dodržují zásady komunikace muže s ženou, vhodně se oblékají apod. Komunikační partneři uzpůsobují svoji komunikaci klientům: i s ohledem na ne vždy dobrou znalost češtiny volí jednoduché věty, nežívají odborné termíny, hodně opakují, vysvětlují, reflektují emoce klientů;

- **Spolupráce s dalšími organizacemi:** při projednávání určitého případu spolupracují v případě potřeby komunikační partneři s ostatními organizacemi, společně hledají optimální řešení (např. zajištění pobytu v azylovém domě pro ženu týranou partnerem);
- **Důraz kladený na práci s celou rodinou:** komunikační partneři vzhledem ke specifickým romského etnika považují za důležité pracovat s celou rodinou: často pobývají v terénu, snaží se získat pro spolupráci i ty členy rodiny, kteří v ní mají hlavní slovo. Zároveň se snaží namotivovat ke změně celou rodinu, pokud je to tedy možné, pracují s celou rodinou, pomáhají členům rodiny zorientovat se v rozdělení povinností apod.

## 5 DISKUSE

Ve výzkumu blíže popsaném v předchozí kapitole jsem se zabývala specifiky práce s romskou rodinou, se zřetelem na identifikaci příkladů dobré praxe.

V rámci první výzkumné otázky bylo zjišťováno, v čem vidí sociální pracovníci specifika práce s romskou rodinou.

Z analýzy dat získaných polostrukturovanými rozhovory vyplynulo, že hlavní odlišnost při práci s romskými rodinami spočívá především ve specifikách romského etnika. Ty se odrážejí v chování Romů vůči sociálním pracovníkům (romští klienti jsou málo motivovaní ke spolupráci, nechtějí být příliš aktivní, nedodržují smluvené termíny a naplánované kroky k dílčím cílům apod.), ale i v tom, s jakými obtížemi se romské rodiny na sociální pracovníky obracejí (velmi často se jedná o problematiku bydlení, nezaměstnanosti, péče o děti, ale i řešení sporů s úřady).

To, co je pro práci s romskými rodinami podle komunikačních partnerů nejvíce specifické, je nutnost nejprve klienta (rodinu) ke spolupráci vhodně namotivovat, důležitá je upřímnost sociálního pracovníka, která vylučuje jakoukoliv lež.

To souvisí s hledáním vhodného přístupu ke klientovi. Dle komunikačních partnerů nelze v práci s romskými rodinami příliš čerpat z teoretických poznatků; komunikační partneři téměř neznají doporučené přístupy k práci s menšinami (např. antiopresivní přístup apod.). Svoji práci s romskými rodinami nazývali komunikační partneři jako „*intuitivní*“ – je nutné mnohé zkoušet, užívat metodu pokus omyl, zohledňovat vlastní zkušenost, čerpat z ní, ale především nebát se být pouze profesionálem, ale podhalit klientům i své vlastní Já – svoji opravdovost a lásku k bližnímu.

Domnívám se, že i když komunikační partneři často uváděli, že existuje velký rozdíl mezi teorií a praxí sociální práce, a nezdědka uváděli, že si nepamatují ze svého studia doporučené teoretické přístupy pro práci s menšinami, či je dokonce neznají, ve skutečnosti dle mého názoru dodržují zásady, které jsou v sociální práci s menšinami, zejména menšinami sociálně vyloučenými, doporučovány. Jak již bylo uváděno v rámci teoretických východisek, při aplikaci antiopresivního přístupu by si měl sociální pracovník uvědomovat oprese, kterým klient (tedy romská rodina) čelí.

Z rozhovorů s komunikačními partnery vyplývá, že ve své práci velmi reflektují obtížnou sociální situaci svých klientů a zaměřují se na odstranění příčin, je-li to možné.

Zároveň však můžeme uvažovat nad tím, zda skutečně pracují sociální pracovníci efektivně a zda ve své práci zohledňují možné teoretické přístupy, které slouží jako vodítko pro konkrétní sociální práci. V rámci koncepce sociálního fungování je dle Navrátila a Musila (2003) vždy důležité zohlednit očekávání klienta a očekávání sociálního prostředí. Sociální fungování je tak možné podle autorů vymezit jako „*vztah mezi očekávanými jednotlivce a sociálního prostředí. Jsou-li tato vzájemná očekávání v souladu (komplementarita), interakce probíhají harmonicky, nejsou-li, v interakcích nastávají obtíže.*“ (Navrátil a Musil, 2003, s. 194).

V kontextu tohoto vymezení pak můžeme nahlížet na situace, které komunikační partneři popisovali a v nichž nenastalo ze strany klientů naplnění stanovených cílů i přesto, že komunikační partneři vyvinuli značné úsilí k dosažení těchto cílů (jedná se např. o situaci, kdy sociální pracovník zajistil ženě s dětmi bezpečné ubytování, avšak po vyřízení veškerých nutných záležitostí žena s dětmi do azylového domu nenastoupila), jako nedostatečné zohlednění konceptu sociálního fungování. Lze se domnívat, že sociální pracovník dostatečně nezmapoval na straně klienta jeho vlastní očekávání, ale též očekávání sociálního prostředí. Pro Romy je prioritou rodina; odchod ženy s dětmi od manžela či partnera lze vnímat jako nerespektování rodinné koheze a tradic. Je tedy možné, že očekávání klientky bylo v rozporu s tím, co očekával sociální pracovník, ale též jaké bylo očekávání nejbližšího sociálního okolí klienty: tento rozpor pak mohl být příčinou nenaplnění stanoveného cíle sociální práce. I na tomto příkladu se tedy ukazuje, jak je při sociální práci s romskými rodinami důležité reflektovat zázemí, z něž klient pochází.

Práce s romským klientem je dle komunikačních partnerů především o vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Kvalita vztahu je založena na tom, zda je sociální pracovník vůči romské rodině otevřený, autentický, vřelý a vlídný, avšak dodržující hranice profesionality. Má-li být spolupráce započata, musí vůči sociálnímu pracovníku získat klient (romská rodina) důvěru. To se děje právě na základě toho, jaký sociální pracovník je (klient musí vnímat, že to s ním sociální pracovník opravdu myslí dobře), ale též samotnými skutky – romským klientům nelze, jak již bylo uváděno, lhát, nedodržovat sliby apod.; v opačném případě není vztah

navázán, případně spolupráce končí. Toto zjištění je v souladu s příklady dobré praxe, které uvádí Urban (2015): dle autora získá sociální pracovník důvěru romské rodiny, pokud umí dodržet slovo, když je v komunitě známý, když se o něm v komunitě ví, že umí pomoci. Tyto situace zmiňovali i komunikační partneři – zároveň však uváděli úskalí příliš velké pomoci, resp. nedodržování hranic: sociální pracovník by se dle KP8 měl zdržet zvýhodňování některých klientů (např. tím, že pomáhá nad rámec svých povinností), neboť se pak ocitá v riziku, že stejný přístup od něj budou požadovat noví klienti, kteří se dozví, že daný sociální pracovník takto působí.

Při práci s romskými rodinami musí být sociální pracovník velmi trpělivý a musí být schopen zvládnout i to, že rodina spolupracovat přestane: pro Romy je důležitá přítomnost, tj. jakmile není problém aktuální, romský klient ztrácí potřebu ve spolupráci pokračovat a mnohdy ji ani neukončí, neomluví se ze schůzky apod. Zde se naskytá úskalí, že sociální pracovník začne vůči romským klientům zaujímat negativní, odmítavý postoj, a to právě kvůli tomu, v čem je romský klient (např. v souvislosti s dodržováním termínů, mírou motivace a vlastní aktivity) oproti klientovi z majoritní společnosti jiný.

Právě práce s romským etnikem vyžaduje od sociálních pracovníků velkou toleranci, schopnost přijímat a rozumět odlišnostem, neodsuzovat je. Za negativní tedy považuji zjištění, že někteří komunikační partneři zaujímají vůči romským klientům negativní postoje, což může velmi negativně ovlivnit i výsledek vzájemné spolupráce s klientem, a to ve všech fázích sociální práce. Sociální pracovník, který nedokáže být objektivní a ke každému klientovi přistupovat jako k jedinečné a zcela specifické bytosti (v případě romských rodin jako k jedinečnému celku), nemůže být dle mého názoru schopen plně se angažovat v sociální práci – může např. společně s klientem stanovovat nízké cíle sociální práce, nebude dostatečně hledat zdroje u klienta, motivovat jej ke změně, pokud nevěří, že je jí klient (rodina) schopna. V etickém kodexu sociálního pracovníka, který vytvořil Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách (2016), je mimo jiné uvedeno, že se sociální pracovník musí vyvarovat diskriminace klientů, nesmí se o nich vyjadřovat hanlivě, což je dáno i tím, že musí respektovat příslušnost klienta např. k etnické skupině. Domnívám se, že označení Romů jako „*nepřizpůsobivých*“, jak uvedl jeden z komunikačních partnerů, není vhodné; je předsudkem, na kterém může být založena diskriminace daného jedince. Sociální pracovníci by se dle mého názoru měli vyvarovat hodnocení klientů: měli by být

schopni dobře rozpoznat možnosti klienta, jeho klíčové rysy, a dle toho uzpůsobit vzájemnou spolupráci.

I zde se navíc ukazuje nutnost znát dobře kulturu Romů, jejich specifika. Pravděpodobně tento sociální pracovník (i když i někteří další komunikační partneři uváděli, že jsou Romové líní apod.) není výjimečný svými předsudky vůči romským klientům, s nimiž však pracuje. Walsh a Krieg (2007) ve svém výzkumu vedly rozhovory s 24 romskými respondenty, imigranty z Maďarska žijícími v Kanadě. I v tomto výzkumu Romové uváděli, že se setkávají na úradech a v sociálních službách s předsudky; podle respondentů je nutné, aby byli tito pracovníci dostatečně seznámeni se specifiky romské kultury, neboť to může umenšit předsudky vůči romskému etniku. Kloním se tedy k názoru, že byť komunikační partneři nepovažují za důležité vycházet z teoretických poznatků týkajících se sociální práce, bylo by vhodné získat v této oblasti více poznatků a ty následně užívat i v praxi.

V rámci druhé výzkumné otázky bylo zkoumáno, jaké teorie a metody sociální práce užívají sociální pracovníci v práci s romskými rodinami. Z metod bylo zmiňováno zejména pozorování a dotazování, sociální poradenství, sociální asistence a sanace rodiny, facilitace, z technik aktivní a empatické naslouchání, vzhledem ke specifikům romského etnika (odlišnosti kultury, jejích tradic a hodnot) je důležité podle komunikačních partnerů užívat techniky objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování, komunikační partneři navštěvují klienty v jejich rodinách, poskytují jim psychologickou pomoc, pomoc orientovanou na zvládnání finančních problémů (radí, jak si vyřídit sociální dávky, jak jednat s úřady apod.), důležité je jednat s klienty přímo v jejich přirozeném prostředí, komunikační partneři tedy navštěvují klienty přímo v jejich rodinách, přičemž toto vzájemné setkávání se by mělo být jednáním facilitovaným, kdy je cílem sociálního pracovníka dovést klienta k společně dohodnutému cíli, s překonáním bariér v komunikaci a daných též specifiky romského etnika. I přesto, že primárně komunikační partneři vědomě nezohledňují ve své práci doporučené přístupy, z rozhovorů vyplynulo, že v praktické rovině někteří komunikační partneři užívají antiopresivní přístup a přístup orientovaný na úkoly. Jako důležité se jeví komunikačním partnerům vhodně pracovat s hranicemi ve vztahu, komunikaci je nutné uzpůsobit možnostem příjemce, důležité je stanovovat si menší cíle, jasně je vysvětlit, důsledně dbát na jejich dodržování, volit i direktivnější přístup.

Cílem výzkumu bylo identifikovat případy dobré praxe, ale též určit, co se sociálními pracovníky při práci s romskými rodinami osvědčuje, jaká jsou úskalí této práce a jaký přístup k romským rodinám se sociálními pracovníky nejvíce v praxi osvědčuje.

Jak již bylo uváděno, za příklady dobré praxe lze označit vnímání a hodnocení romských rodin bez předsudků a užívání stereotypů, které bylo identifikováno u většiny komunikačních partnerů, dále flexibilní volbu přístupů, technik a metod sociální práce, které se při práci s romskou rodinou nejvíce osvědčují, zohledňování specifík romského etnika při sociální práci (zejména v oblasti komunikace, navázání vztahu s klientem, motivování klienta), schopnost spolupracovat s dalšími organizacemi při naplňování cílů stanovených společně s klientem a obecně i důraz na nutnost pracovat s celou romskou rodinou.

Za hlavní úskalí lze považovat nízkou motivovanost romských rodin ke spolupráci, specifika této spolupráce daná příslušností k tomuto etniku (např. ztráta zájmu o spolupráci v okamžiku, kdy problém není aktuální), ale též neovladnutí některých emocí vzniklých během sociální práce s romskými rodinami na straně samotných sociálních pracovníků. Ty mohou být u sociálních pracovníků zdrojem předsudků a snížené angažovanosti v pomoci romským rodinám.

Jsem toho názoru, že není vhodné odmítat edukaci týkající se specifík romského etnika, ale též specifík sociální práce s romskými rodinami. Pokud je s nimi sociální pracovník dostatečně obeznámen, může lépe pochopit motivy jednání romských klientů. Zároveň považují za důležité, aby sociální pracovníci absolvovali pravidelně supervize, v nichž je možné porozumět nejen problematickým situacím u některých případů, ale též vlastním emocím a tomu, jak tyto emoce a prožitky ovlivňují realizovanou sociální práci.

S tím souvisí i otázka, jaký přístup se sociálními pracovníky při práci s romskými rodinami nejvíce osvědčuje. Komunikační partneři uváděli, že jejich práce je hodně intuitivní. V důsledku toho se však často velmi angažují, jsou vyčerpaní a často se cítí být romskými rodinami využíváni. Během svého letitého působení s romskými rodinami tedy sociální pracovníci poznávají, že je nutné být lidský, uzpůsobit své jednání možnostem a charakteristikám klienta, ale též je nutné chránit sám sebe a nastavit ve vztahu sociální pracovník-klient pevné a jasné hranice. Nezbytností zůstává úsilí věnované vytvoření vzájemné důvěry v tomto vztahu.





## ZÁVĚR

Sociální práce je vědním oborem i praktickým, odborným přístupem k jedincům, kteří se ocitají v náročné životní situaci a nejsou schopni vlivem okolností, ale i vlastních dispozic, zcela naplnit svůj potenciál a zaujímat ve společnosti takové místo, jaké si přejí. Lidé vždy pomáhali slabším a potřebným. Solidarita se ze společnosti nevytrácí, avšak přibývá jedinců, kteří pomoc zvenčí potřebují.

Romské rodiny jsou v tomto specifické. Je pro ně typická vysoká rodinná soudržnost, rodina představuje významnou životní hodnotu. Členové rodin si tedy pomáhají, ale tato pomoc není dostatečná k tomu, aby jejich postavení ve společnosti bylo rovnocenné v porovnání s příslušníky majoritní společnosti. Čelit předsudkům a diskriminaci není snadné. Zároveň není možné, aby se Romové vzdali toho, jací jsou – taková je představa mnoha lidí o tom, jak by se měli Romové integrovat do majoritní společnosti.

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na problematiku sociální práce s romskými rodinami. Právě prostřednictvím této sociální práce je hledán způsob, jak mohou žít romské rodiny důstojně, aniž by se museli vzdát toho, co je pro ně charakteristické.

V rámci teoretických východisek byly uvedeny základní znaky romského etnika a též charakteristika sociální práce. Zabývala jsem se tím, v čem se romské rodiny liší od rodin majoritní společnosti. Těchto charakteristik si musí být vědom sociální pracovník, má-li svým klientům rozumět a pomoci jim. Uvedeny byly přístupy, které se osvědčují při práci s menšinami, zmíněny byly metody a techniky práce, které sociální pracovníci při realizaci sociální práce s romskými rodinami užívají.

Z teoretických východisek bylo vycházeno při koncepci výzkumu, jehož cílem bylo identifikovat příklady dobré praxe z pohledu sociálních pracovníků, kteří pracují s romskými rodinami v Brně. Dílčími cíli bylo zjistit, jaký přístup k romským rodinám se sociálním pracovníkům nejvíce osvědčuje a s jakými úskalími se sociální pracovníci při práci s romskými rodinami nejčastěji setkávají. Výzkum byl koncipován jako kvalitativní, výzkumný soubor tvořilo osm komunikačních partnerů. K získání dat byl užit polostrukturovaný rozhovor, analýza rozhovorů byla provedena pomocí zakotvené teorie.

Otevřeným kódováním vznikly čtyři kategorie, a to „Specifika romského etnika“, „Profese sociálního pracovníka“, „Charakteristika sociální práce s romskými rodinami“ a „Úskalí sociální práce s romskými rodinami“. Kategorie dále tvořily dílčí subkategorie. Při axiálním kódování byla označena jako hlavní jev kategorie „Navázání a udržení důvěry“. Právě důvěra klienta, její získání a zachování, je dle komunikačních partnerů patrně nejsložitějším aspektem sociální práce s romskými rodinami. Získání důvěry klienta zvyšuje úspěch sociální práce i její efektivitu – úsilí je věnováno zejména motivování klienta, ale též udržení hranic ve vztahu sociální pracovník-klient. Důvěra v klienta a dosažené výsledky také napomáhají sociálním pracovníkům umenšovat své případné předsudky vůči romskému etniku a pochopitelně pokud se Romům daří spokojeněji žít ve společnosti, dosahovat zdánlivě běžných a snadných cílů, jako je mít kde bezpečně bydlet, mít práci apod., mohou se umenšovat i předsudky velké části společnosti vůči Romům.

Za centrální kategorii v selektivním kódování byla označena „Potřeba pracovat s celou rodinou“. Právě proto, že je rodina pro Romy důležitá, ale též z důvodu specifické hierarchie v romské rodině, je nezbytné, aby do spolupráce byli zapojeni ideálně všichni členové romské rodiny. V opačném případě může být vynaložené úsilí sociálního pracovníka i klienta zmařeno, pokud je cíl spolupráce v rozporu s tím, jaké jsou potřeby rodiny.

V tomto ohledu lze tvrdit, že nedostatečné zohlednění teoretických východisek práce s romskými rodinami může být příčinou selhání vzájemné spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník by měl při práci s menšinami či sociálně vyloučenými skupinami vždy dobře zmapovat jak oprese, kterým klient ve svém sociálním prostředí čelí, tak i očekávání klienta a též očekávání užšího i širšího sociálního okolí. V opačném případě nemusí intervence sociálního pracovníka zohledňovat potřeby klienta a v důsledku chybí klientovi potřebná motivace k vyvinutí úsilí změnit svoji situaci. Tím se sociálnímu pracovníkovi mohou zdánlivě potvrdit emočně negativně sycené soudy o dané cílové skupině (v tomto případě o romských rodinách), což opět záporně ovlivní ochotu sociálního pracovníka pomáhat a hledat řešení svízelné situace klientů.

Zároveň však chci zdůraznit, že nelze u každého klienta dosáhnout změny; pokud se sociálnímu pracovníkovi a klientovi nepodaří úspěšně postupovat

dle stanoveného plánu spolupráce, příčina selhání nemusí být nutně pouze na straně sociálního pracovníka (např. kvůli nevhodně zvolenému přístupu, nedostatečnému zmapování opresí, nepatrnému zohlednění konceptu sociálního fungování apod.). Ne každý klient ve skutečnosti opravdu chce aktuálně svoji situaci změnit. Je však vždy povinností sociálního pracovníka přistupovat ke klientovi jako k jedinečné bytosti (v případě romských rodin jako k jedinečnému celku) a nepodcenit oblasti, které se jeví pro sociální práci s romskými rodinami jako významné: tedy již zmíněné získání důvěry klienta, respektování klienta včetně specifík daných romským etnikem a též hledání cest, jak klienta optimálně ke změně (pokud si ji přeje) motivovat.

Cíl práce byl dle mého názoru naplněn. Popsána byla specifika romských rodin, hlavní úskalí sociální práce s romskými rodinami a též byly identifikovány příklady dobré praxe.

K těmto příkladům patří zejména volba vhodných postupů, technik a metod sociální práce, uzpůsobení komunikace schopnostem klientů či spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi. Také u komunikačních partnerů, kteří se výzkumu zúčastnili, bylo zřejmé, že je pro ně obtížné zcela se zbavit předsudků vůči romskému etniku. Zároveň však bylo u nich zřetelné, že se snaží svým postojům rozumět a kladou důraz na vnímání klienta v kontextu jeho životní situace, k níž patří i sociální vyloučení. Pochopení sociální situace klientů pak slouží sociálním pracovníkům k lepšímu porozumění potřeb klientů, je rozvíjena empatie sociálních pracovníků vůči problémům, s nimiž se klienti potýkají, a taktéž je v důsledku toho uzpůsobena pomoc ze strany sociálního pracovníka v tom, co klient opravdu od sociálního pracovníka potřebuje a požaduje. Velmi důležité je však, aby sociální pracovník klienty nehodnotil (v takovém případě se do hodnocení mohou promítat předsudky a stereotypy), což se však v praxi ne vždy děje.

Je zřejmé, že se postavení Romů v české společnosti v blízké budoucnosti nezmění. Za pozornost stojí, že ani v odborné literatuře není romskému etniku či sociální práci s romskými rodinami věnováno příliš mnoho prostoru.

Bezpochyby je však nutné, i vzhledem k napětí, které v české společnosti ve vztahu k Romům panuje, hledat způsob, jak mohou na jednom území žít společně a relativně spokojeně příslušníci různých etnik, a to bez toho, že by bylo popíráno právo některých z nich hlásit se ke svým tradicím, hodnotám či víře. Věřím, že jsem tedy i touto prací

mohla přispět k potřebné osvětě a podařilo se mi přiblížit, v čem jsou romské rodiny jiné, nikoliv však lepší nebo horší než rodiny z majoritní společnosti.

## SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ

ADASCALITEI, A-M. 2015. Considerations on Romania's government strategies for inclusion of Romanian citizens belonging to Roma minority. *Research and Science Today Supplement*, 3, 43-49. ISSN 2247-4455.

BUDILOVÁ, L., JAKOUBEK, M. 2007. *Cikánská rodina a příbuzenství*. Ústí nad Labem: Dryada. 207 s. ISBN 978-80-87025-11-6.

COHN, W. 2008. *Cikáni*. Praha: Sociologické nakladatelství. 61 s. ISBN 978-80-7419-008-7.

ČEPOVÁ, M. 2013. *Analýza změny po zavedení terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách Jihomoravského kraje*. Praha: Občanské sdružení Romodrom. 54 s. ISBN 978-80-260-3238-0.

DAVIDOVÁ, E. 2004. *Romano drom: Cesty Romů: 1945-1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. 2., přeprac. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. 273 s. ISBN 80-244-0524-5.

ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. 262 s. ISBN 978-80-281-0080-4.

GERDES, K., SEGAL, E. 2011. Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141-148. ISSN 0037-8046.

GULOVÁ, L. 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

JAKOUBEK, M. 2004. *Romové – konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus*. Praha: BMSS-Start. 317 s. ISBN 80-86140-21-0.

KAŠPAROVÁ, V., URBAN, D. 2013. Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty. *Kontakt*. 15(3), 314-323. ISSN 1804-4117.

- KAŠPAROVÁ, I. 2014. *Politika romství – romská politika*. Praha: Brno: Sociologické nakladatelství: Masarykova univerzita. 274 s. ISBN 978-80-7419-157-2.
- KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. 2014. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník*. 2. vyd. Praha: Grada. 144 s. ISBN 978-80-247-5203-7.
- KOVÁŘOVÁ, M., POLÁKOVÁ, J. (eds.). 2013. *Romové: [Creative help – tvůrčí dílny s romskými dětmi]*. Brno: Masarykova univerzita. 105 s. ISBN 978-80-210-6612-0.
- LEVICKÁ, J. 2004. *Základy sociálnej práce*. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU. 170 s. ISBN 80-968952-3-0.
- LEVICKÁ, J. a kol. 2007. *Sociálna práca I*. Trnava: Oliva. 168 s. ISBN 978-80-969454-2-9.
- LIÉGEOIS, J.-P. 2007. *Roma in Europe*. Strasbourg: Council of Europe Publishing. 307 p. ISBN 978-92-871-6051-5.
- MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.
- MATOUŠEK, O., et al. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- NAVRÁTIL, P., et al. 2003. *Romové v České společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál. 224 s. ISBN 80-7178-741-8.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. 2003. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. In: NAVRÁTIL, P., et al. *Romové v České společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, s. 193-208. ISBN 80-7178-741-8.

NEČAS, C. 1999. *Romové v České republice včera a dnes*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého. 129 s. ISBN 80-7067-952-2.

REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

RICHTEROVÁ, B., ORGONÍKOVÁ, L. 2008. *Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství. 72 s. ISBN 978-80-254-1562-7.

SIROVÁTKA, T. 2003. Exkluze Romů na trhu práce a šance na jejich inkluzi. *Sociální studia*. 3(10), 11-34. ISSN 1212-365X.

STRAUSS, A. L., CORBIN, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Boskovice: Sdružení Podané ruce. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

SUTHERLANDOVÁ, A. 2014. *Romové: Neviditelní Američané*. Praha: Romano Džaniben. 351 s. ISBN 978-80-905833-0-6.

ŠIMÍKOVÁ, I. 2003. Romové jako sociálně vyloučená skupina. In: NAVRÁTIL, P., et al. *Romové v České společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, s. 56-78. ISBN 80-7178-741-8.

ŠÍŠKOVÁ, T. (ed.). 2001. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál. 188 s. ISBN 80-717-8648-9.

ŠPATENKOVÁ, N. 2004. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada. 129 s. ISBN 80-247-0888-4.

URBAN, D. 2015. *Sociální práce s romskými rodinami*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. 108 s. ISBN 978-80-7422-457-7.

Internetové zdroje:

BOBÁKOVÁ et al. 2015. Differences between Roma and non-Roma in how social support from family and friends helps to overcome health care accessibility problems

(online) PublicMed (cit. 2017-08-12). Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4404245/>.

Dobrá rodina. 2016. *Abeceda péřstounské péče: R jako rodinná konference* (online). Praha: Dobrá rodina (cit. 2017-08-22). Dostupné z: <http://www.dobrarodina.cz/novinky/240-abeceda-pestounske-pece-r-jako-rodinna-konference>

MPSV. 2017. *Sociální služby* (online). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. (cit. 2017-08-13). Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>.

NÚOV. 2008. *Co jsou příklady dobré praxe* (online). Praha: Národní ústav odborného vzdělávání. (cit. 2017-08-21). Dostupné z: <http://www.nuov.cz/kurikulum/co-jsou-priklady-dobre-praxe>

OLÁH, V. 2014. *Romipen* (online). Praha: RVP Metodický portál. (cit. 2017-08-12). Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/t/ZKG/18399/ROMIPEN.html/>.

POLÁKOVÁ, J. 2013. *Specifika komunikace s Romy s ohledem na prostředí knihoven* (online). Hradec Králové: Knihovna města Hradec Králové (cit. 2017-08-13). Dostupné z: [http://www.knihovnahk.cz/files/tinymce/pro-knihovniky/cikani/Specifika\\_komunikace\\_knihovna\\_2013.pdf](http://www.knihovnahk.cz/files/tinymce/pro-knihovniky/cikani/Specifika_komunikace_knihovna_2013.pdf)

Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách. *Etický kodex* (online). Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (cit. 2017-08-19). Dostupné z: [http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf).

SHIER, M. L. et al. 2012. Social Workers and Satisfactions with Child Welfare Work: Aspects of Work, Profession, and Personal Life that Contribute to Turnover. *Child Welfare*, 91(5), 117-138. ISSN 0009-4021 (online) databáze ProQuest (cit. 2017-08-13). Dostupné z databáze ProQuest.

SMITH, P. 2011. The Roma in Europe: Paving a Brighter Future. *Harvard International Review*, 33(2), 32-35. ISSN 0739-1854 (online) databáze ProQuest (cit. 2017-08-22). Dostupné z databáze ProQuest.



Středisko náhradní rodinné péče. 2007. *Romské děti žijící mimo vlastní rodinu* (online). Praha: Středisko náhradní rodinné péče (cit. 2017-08-12). Dostupné z: [http://www.nahradnirodina.cz/files/File/rom\\_deti\\_zijici\\_mimo\\_rodinu.pdf](http://www.nahradnirodina.cz/files/File/rom_deti_zijici_mimo_rodinu.pdf).

URH, P. H. 2014. „Everyone is blaming us!“ Conceptualising current anti-Roma racism in Europe and its necessary implications for anti-racist social work. *Critical and Radical Social Work*. 2(1), pp. 59-76. ISSN 2049-8608. (online). Databáze ProQuest (cit. 2017-08-08). Dostupné z databáze ProQuest.

Vláda České republiky. 2016. *Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2015* (online). Praha: Vláda České republiky (cit. 2017-08-08). Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2015-146576/>

WALSH, Ch., KRIEG, B. 2007. Roma Identity: Contrasting Constructions. *Canadian Ethnic Studies*, 39(1/2), pp. 169-186. ISSN 0008-3496. (online). Databáze Proquest (cit. 2017-08-21). Dostupné z databáze ProQuest.

ZORMANOVÁ, L. 2015. *Romské děti ze sociálně vyloučených lokalit předškolního věku a jejich příprava na školu* (online). Praha: RVP Metodický portál (cit. 2017-08-12). Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/p/20139/ROMSKE-DETI-ZE-SOCIALNE-VYLOUCENYCH-LOKALIT-PREDSKOLNIHO-VEKU--A-JEJICH-PRIPRAVA-NA-SKOLU.html/>

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Popis výzkumného souboru.....	32
Tabulka 2: Kategorie č. 1.....	33
Tabulka 3: Kategorie č. 2.....	34
Tabulka 4: Kategorie č. 3.....	37
Tabulka 5: Kategorie č. 4.....	39

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Výsledek axiálního kódování .....	45
Obrázek 2: Výsledek selektivního kódování.....	1

## **PŘÍLOHY**

### ***Příloha č. 1: Schéma rozhovoru***

- 1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.*
- 2. Jak jste se k této práci dostal/a?*
- 3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?*
- 4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?*
- 5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?*
- 6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?*
- 7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?*
- 8. Uveďte prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.*
- 9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?*
- 10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?*
- 11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?*
- 12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?*
- 13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?*

14. *Jak romští klienti nahlíží na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?*

15. *Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)*

16. *Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká? Co se osvědčuje a co ne?*

17. *Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?*

18. *Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?*

19. *Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?*

20. *Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?*

21. *Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální prací nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?*

22. *Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:*

- *ze strany státní politiky:*
- *koncepce sociální práce:*
- *možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:*
- *ze strany laické veřejnosti:*

23. *Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?*

## ***Příloha č. 2: Rozhovory s komunikačními partnery***

### **Rozhovor s KP1**

#### **1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Jsem \*\*\* (pozn. autorky práce: vynechány údaje umožňující identifikaci komunikačního partnera).*

#### **2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Přes inzerát, dělal jsem inspekci sociálně právní ochrany, ale měl jsem potřebu vrátit se ke klientům, moje pocity byly, že jako sociální pracovník mám být jinde. Tak jsem si řekl, že půjdu zpět ke klientům.*

#### **3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Ostrava ZSF sociální práce se zdravotním profilem, musím splnit 24 hodin ročně, což jsou nějaké 3 školení. Chceme akreditované, které si můžeme vybrat. \*\*\* (pozn. autorky práce: vynechány údaje umožňující identifikaci komunikačního partnera) mám za sebou 3denní kurz na terénního sociálního pracovníka byl vlastně třídní na 24 hodin.*

#### **4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Některé kurzy jsou dobré, nějaké ne. Ten kurz na terénního sociálního pracovníka byl velmi dobrý, dostali jsme problém a ten jsme řešili, zakončený testem a seminárkou, do bylo docela fajn.*

#### **5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*My používáme jen orientovaný přístup, oni si vždy potřebují uvědomit ten problém, ználekovat ten problém, dá se s ním domluvit, co uděláme my a co on.*

#### **6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Oni si musí uvědomit kde ten problém je a že je většinou v tom, jak se chovají, snažíme se pojmenovat ten jejich problém. Pak také dluhový, nemaj prachy nemaj práci, pak jdeme s klientem i na pohovor, pokud má zájem, nevnucujeme se. Jen pokud chtějí, přehrajeme si domácí pohovor, aby byl připravený, doprovázíme na úřady...*

**7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Integraci podle mě ztěžuje vnímání Romů, většinou společností a s tím souvisí i fakt, že někteří Romové se s tím ztotožňují a dle toho i jednají. Hlavně ale mají nálepku.*

**8. Uved'te prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Romové jsou bordeláři ve všech směrech, ale bacha nemohu to říct o všech. Ale spousta z nich takový jsou. Také postavení Romů ke vzdělání, je docela bídné. Setkávám se také s velmi pracujícími Romy, ale ne legálně, což je bohužel škoda.*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Aby nebyl nadřazený, to se Romům vůbec nelíbí. Když slíbíte to, co jste jim slíbil stoupnete u nich na ceně. A získáte nějakou důvěru, i přes to všechno jim nesmíte lhát, oni to vycítí.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*Aktivní naslouchání, s nějakým trošku zrcadlením toho problému, snažíme se najít nějaké řešení, nastavit nějaký pravidla. Když moc nejsou, protože oni nejsou na pravidla musí být udělány tak aby byly měkké, anebo nízko nastaveny a oni je ještě berou. Bylo těžké najít tu hranici, řekli jsme si, že ty hranice nebudeme tolik hrotit, ale tak aby to pro nás bylo přijatelné, postupně přitvrzujeme a někteří to ani nepoznají.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*Jak bych to řekl, né nadarmo se říká: dej někomu rybu a nasytíš ho na celý život. Dle mého názoru si každý klient bez rozdílu, tedy i romské rodiny, z řešeného případu více odnese, má z něj lepší pocit, více se bude aktivně zajímat v následujících případech, pokud se na řešení problému či dané situace sám aktivně, a tím je myšleno opravdu ve velké míře, než jsou dohodnuté termíny schůzek a další... je to motivace. Pokud jednou zaznamenají úspěch, že jo, dál se mohou rozvíjet než v minulých případech.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Při té komunikaci s romskou rodinou, hlavně v terénu, se musíme snažit mluvit klidně, zřetelně, však né příliš naučeně, stroze. Zkrátka tak, abychom jim nepřipadali povýšení, rizika jsou značná, stále musí být v potaz, že je určitá jazyková bariéra. Kdy většinou nám Romové rozumí dokonale, ale my jim ne, však po čase v terénu člověk odposlouchá nějaká ta slova, hlavně pozor na to, abychom opravdu vyslechli klienta a porozuměli tomu, co si od nás přesně představuje.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Všichni umí česky, ale neumí někteří psát a číst.*

**14. Jak romští klienti nahlízejí na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Pohlíží na mě jako na gadža. Ted' by vláda chtěla zaměstnat dle mého uměle Romy na pozici koordinátorů, ale dle mého to není dobrý nápad, oni sice mají nějaké výsledky, ale ne příliš dobré.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*Většinou pomůžu jednomu a oni přijdou, to je pozitivní prostě když se něco povede, tak oni to dokážou hodně říct, u nich funguje šeptanda. Pokud chtějí, přijdou. Dost často chodíme na ohlášené návštěvy.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká?**

**Co se osvědčuje a co ne?**

*Voni jako jsou typy lidí, typy klientů, kteří ty hranice nedodržíjí. Oni jsou typově, co ty mi tady budeš vykládat a poučovat až po příliš velkou autoritu. Snažíme se nedělat moc autoritativní vystupování, je to zbytečné. Ztrácí se pak důvěra a oni si pak pomůžou raději sami.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?**

*Někdy je to problém je namotivovat, většinou je to tak sedmdesát procent, že se to povede, a zbytek se nepovede. Ted' se to stává tak, že je na tom dobře trh práce a oni můžou jít dělat. Nám se ted' podařilo, zaměstnat deset, z toho sedm odešlo v rámci tří měsíců, další tři z toho jsme zaměstnali znovu a jeden z nich vydržel. Pokud si dají za cíl vydržet v práci, je to velký problém, když je chceme motivovat finanční odměnou, je to těžký, protože pokud je na dávkách nevydělá si o moc víc, než když je na dávkách. Protože se jim to sebere ze sedmdesáti procent, a pokud mají exekuce, vezme se jim to*



*tam, nemají důvod pracovat. A já se jim nedivím, protože ve chvíli, kdy mám tři děti a mám vydělat jedenáct tisíc, tak se mi nevyplatí dělat.*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Pevný nervy, nečekat nějakou extra změnu, trpělivost, empatický, nelhat, oni poznají, že se lže, být autentický, skoro bych řekl, že se vyplatí říct ač negativní názor, oni to někteří dokážou ocenit.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Liší se velmi, oni jsou zaběhlí v systému dokáží jej využívat. Oni nejsou líní, to není pravda, jak se říká, někteří líní jsou, ale pracují na černo, to je problém, ale líní nejsou, oni jsou hodně orientovaní na děcka, děti jsou rozmazlenější dle mého vkusu.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Já už potom nemám zpětnou vazbu, říkal jsem si, jestli po ní toužím, a řekl jsem si, že je to jen jejich věc, já je tam odvedu a je jen na nich, jestli tam chtějí jít znovu.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Stává se to. Klient po mě chtěl, abych mu zařídil bílou vodu detox, já jsem mu řekl, že ho tam zavést nemůžu, že je to daleko. Našel jsem mu nejvhodnější spoj, zavolaal jsem mu tam, domluvil jsem to, zařídil jsem mu hmotku na cestu. Pak jsem si říkal, že jsem ho mohl zavést aspoň na půl cesty. Nedojel tam, měl jsem pocit, že kdybych jej tam zavezl, tak by byl doma dřív než já.*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*Určitě systém dávek. My jsme se snažili s panem poslancem \*\*\* situaci řešit, já jsem mu psal různé návrhy, něco se povedlo něco méně, ale prostě není vůle.*

- **koncepce sociální práce:**

*Měnit se nemusí, sociální práce není věda, je to pomoc lidem, řekl bych, že by lidé na školách měli mít půl praxe, půl výuky, aby věděli, co chtějí dělat, napřed praxe, potom orientace na danou pozici.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Chybí mi trošku, záleží to vždy na lidech, co sedí na druhém drátu. Pokud někdo stojí, kdo rigidně stojí za nějakými pravidly, se s váma jako se sockou bavit nebude. Je to jedno, kde to je, pokud tam sedí normální člověk a řeknete, že tomu nebude rozumět.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Oni to mají poměrně dost těžký, jako je problém je problém velký problém sehnat bydlení pro Roma, práci. Dost je nálepkují, někdy hrozně nechutně, nerozlišuje se, jestli je slušnej nebo neslušnej, já rozumím proč, ale myslím si že k malým dětem by se tak nikdo chovat neměl.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Nemyslím si, že by bylo něco potřeba dodávat.*

## Rozhovor s KP2

### **1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Pracuji na pozici sociálního pracovníka na odboru sociálních věcí, dříve jsem pracovala na úřadu práce.*

### **2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Přes výběrové řízení na třetí pokus jsem za to velice ráda.*

### **3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Bakalářské studium sociální práce v \*\*\*, dodělávám magisterské studium dálkově v \*\*\*.*

### **4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*48 hodin ročně máme povinné školení, jinak jsem s vedením velice spokojená.*

### **5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*Jelikož jsem student tak si ještě něco pamatuji, ekologický model, antiopresivní přístup, komunitní sociální práce o té vím, že se používá v našem „óerpěčku“ funguje komunitní plánování sociální práce, jako OSPOD se na tomhle plánování podílíme.*

### **6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Nejobtížnější: zorientovat se v rodinných vazbách, kdo s kým v jakém jsou sourozeneckém a příbuzenském vztahu, kdo je vlastní a nevlastní, je tam hodně tatínků jedna maminka tři tatínci několik dětí.*

*Nejsnazší: navázat kontakt s dětmi, protože jsem učila ve školce a je pro mě nejjednodušší získat si náklonnost těch dětí.*

### **7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Podle mě jsou málo motivováni k jakékoliv změně, ale jsou temperamentní. Když se pro něco nadchnou, tak mají temperament, tak mají chuť, ale nadchnout je, to je složitý, já jim sice mohu i nařídít, tak ono je to sice blbý že já jim mohu nařídít, ale nakonec*

*jsou motivováni a oni vidí nějaké ty výsledky a nakonec zjistí, že to, co jsem jim nařídila, že není špatný a přijmou to za své.*

*Integrace že mají nálepkou a společnost je proti nim vyhrazená, ale myslím si, že ještě těžší je náš sociální dávkový systém, i když na obranu, musím říci, že hmotná nouze svůj systém teď dost zpřísnila, právě že jim mohou vzít přídavky, pokud nejsou aktivní, tak mohou snížit příspěvky na existenční minimum. Hodně se teď tlačí s úřadem práce na to, aby byli aktivní v hledání zaměstnanosti, dost se to zde hlídá a myslím, že je to dobrý, ale pořád prostě Romové využívají systému dávek sociální podpory a dávek hmotné nouze, je stále těžké, aby Romové chodili do práce a vydřeli tam, je těžké prostě aby vydrželi v práci.*

**8. Uved'te prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Typický pro rodiny, se kterými dělám, je postavení ke vzdělání dětí. Prostě nepiší s dětmi domácí úlohy, nepovažují za důležité, aby omluvili absenci dětí zavedčas ve škole. Vůbec není vzdělání pro ně to prvotní, s tím se často setkávám, a že jsou málo motivováni a teď jsem se setkala: zdravý životní styl, je hodně obézních lidí. Rodiče nedodržují životní styl, toho je nyní hodně. A teď máme individuální plán s jednou rodinou, aby dítě dodržovalo zdravý životní styl a zhublo. Můžou za to fastfoody, hranolky, nevaří a kupují domů nekvalitní potraviny. Já osobně si nemyslím, že potraviny kvalitní jsou drahý, pokud uvařím například guláš, upečou kuře je to levnější, ale tohle já jim nemohu vysvětlovat.*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Vyvarovat bych se určitě měla svému nadřazenému postoji chování, to určitě nepůsobí dobře, to nikdo z nich nemá rád. Že já jsem tu od toho, abych je kontrolovala, ano jsem tu od toho, ale nemusím jim to dávat najevo. Taky si musím dávat pozor na to, abych jako dodržela ze své strany to, na čem jsme se domluvili, o čem jsme se bavili, abych se na to prostě nevykašlala, protože bych u nich ztratila autoritu a oni by toho mohli využívat. Ta důvěra by už nebyla, už by to nešlo vrátit zpátky. K cíli musím být důsledná a lehce je motivovat.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*K čemu přesně se mám vyjádřit? Aktivní naslouchání, motivační hovor dost zabírá, promlouvání do duší, hodně poskytuju sociální poradenství. Znáť chtějí svá práva, že se mohou domáhat svých práv, ale také musí vědět, že mají svoje povinnosti, rodičovskou povinnost, vyživovací povinnost. A také je informuji, to oni si dost pamatují, a také si podávají stížnosti, odvolání, jsou v tomhle dost zběhlí, jeden si to zapamatuje a předají si to mezi sebou v tomhle jsou pečlivý a důslední, ale jak na jaké věci no...*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*Aby si sami určovali, ale je to pěkná teoretická rovina, ale je to užitečný prakticky a jsou to detaily, dobrý způsob, aby si určili, co by chtěli, ale je to o menších detailech.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Musela jsem si zvyknout, že jsou hodně hluční a nesmím mluvit tuťu ňuťu, ale musela jsem se přizpůsobit. A musím si hodně hlídat, abych mluvila jednoduše bez odborných výrazů a pokud nějaký odborný výraz použiju, tak jim ho okamžitě musím jednoduše vysvětlit, musím se jim přizpůsobit. Někdy je blbé, že já jim nerozumím, některým jejich výrazům, což je blbý, ale já se zeptám, když vyloženě něco pokládám za důležité.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Tuhle situaci nemusím zatím řešit, osobně jsem se nesečkala, že bych klientovi vůbec nerozuměla.*

**14. Jak romští klienti nahlízejí na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Nevadí klientům, že nejsem Romka dle mého soudu, a ani si nemyslím, že by k tomu z mé pozice někdy došlo.*

*Mám pravomoc, to je pro ně hodně dohled, zatím jsem se nesečkala, že by jim to vadilo.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*Plním to, co slíbím, na čem jsme se domluvili. Jsem zásadová a lidská, snažím se na ně lidsky mluvit, nesplní to tak jim to do záznamu, klidně napíšu, s čím, jak to bylo, oni mají právo nahlížet do spisu, takže člověk je zásadový spravedlivý. Využívají nahlížení do spisu, někdy chtějí i kopie některých částí.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká? Co se osvědčuje a co ne?**

*Situace, kdy dochází k nějakému podušení, snaží se manipulovat, když mě nedáte peníze, když to tam napíšete takhle. Já nebudu mít peníze na jídlo, co pak budeme s děckama dělat, tohle je jejich manipulování, ale k narušování hranic si myslím nedochází, nemáme nějaké specifické hranice si myslím, všechny klienty mám nastejno.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?**

*Záleží, koho motivuji, jestli děti, dospělého nebo celou rodinu. Ale většinou je to individuální. U dětí, co jsou ohrožený, sestavujeme individuální plány, třeba čtyři cíle a je jednodušší děti motivovat. Dalo by se to popsat jako přístup orientovaný na úkoly, je to napsaný srozumitelný, vyhodnocujeme, přehodnocujeme, je to napsaný jasně definovaný. Ale pak jsou rodiny, kdy nemusíme psát, protože se nejedná o ohrožený děti, je třeba jen stanovený dohled u soudu a není to jako ohrožený dítě, tak tam individuálně nepíšeme, je to těžké zde děti motivovat. Já se snažím motivovat hlavně ke vzdělání, aby dostudovali, do různých kroužků je motivuji, co se týká rodičů, tak motivace je zde aby jednali v zájmu dítěte, aby se nehádali. Jestli se to daří nedaří, jak kdy. Někdy je těžký se s rodiči vyjít, a zabere až soud, kdy soud nařídí třeba poradnu nebo mediaci, ale musí to být nařízený, namotivovat je bez soudu je to těžký, nechcou, ani třeba využít služby mediátora, prostě nechcou, až je to nařízený soudem, je to efektivní taková motivace?*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Myslím si, že by měl být lidský, empatický a neměl by se úplně ztotožňovat s těmi problémy a neměl by si to brát osobně, nesmí si to brát osobně, vím, že je to někdy těžký, ale nesmí, nesmí jinak by vyhořel.*

*A měl by být důsledný splnit, co slíbil, tak, jak je to v jeho možnostech, udělat něco nad rámec, ale nesnažit se spasit tu rodinu, to není jen na nás, a aby ho klienti měli rádi tak přirozená autorita, ale tím jde docílit jen svým chováním a přístupem.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Pro mě je to práce jako každá jiná. Nerozlišuji, zda jsou to Romové nebo nejsou, ale co mi opravdu vadí na Romech je, když začínají s tím, že jsou diskriminováni v jakýkoliv věcech. Já osobně si myslím, že se diskriminace již otočila proti lidem neromského původu, a to mě strašně vadí. Snažíme se ke všem klientům stejně, dávky vyplácíme všem stejně, jsou na to tabulky různé výpočty, a tohle mě hrozně vadí, slovo diskriminace používají jen Romové, od bílých tohle nikdy neslyšíme, že by byli diskriminováni.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Charita, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, potravinový balíček od charity pro nejchudší. Jinak jsme na strašně moc organizací navázání od policajtu, děčáky, azyláky probační mediáční služba, léčebny, je toho hrozně moc.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Mám čerstvý případ: v jedné romské rodině vypověděli smlouvu a oni prostě neměli kam jít, tak zde hrozilo, že by jsme museli děti odebrat z rodiny. A teď buď mohla maminka s dětma do azylového domu, ale bez tatínka, tady není na celé Moravě azylák pro celou rodinu, všichni se snažili týden něco sehnat, buď byly obsazeny nebo se nemohly sehnat, snažili jsme se všichni a sehnali jsme jeden nastoupili a vydrželi tam tři dny. A pak bez jakéhokoliv důvodu řekli, že to vypovídají, takovou snahu jsme vynaložili a proč? A teď po nás chtějí, abychom jim bydlení zajistili znovu. Oni mají teda možnost jít bydlet k babičce, ale to se nám moc nelíbí, protože babička dělá peklo v rodině a nejsme z toho nadšení, rodina naši snahu bohužel neocení, a to mě hrozně mrzí.*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*Reformace dávkového systému a již se na tom pracuji víc. Hmotná nouze, o které jsme mluvily.*

- **koncepte sociální práce:**

*Zde bych neměnila nic, nevím, co více bych odpověděla.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Více neziskovek, zde bohužel jsou špatně placené.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Předsudky a trošku mě vadí že laici si myslí, že Romové se nestarají o děti, řekla bych, že více bílí se nestarají o děti, u Romů je hodně rodina na prvním místě.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Ne.*

### **Rozhovor s KP3**

**1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Pracovní pozice – romský poradce, v rámci OSPOD. Sociální práce s romskými rodinami v působnosti \*\*\**

**2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Byla mi přidělena vedoucí odboru, jednalo se částečný úvazek v rámci kumulované funkce sociální pracovnice OSPOD\*\*\**

**3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*VŠ bakalářské, obor pedagogika a sociální práce. Neabsolvovala jsem nijak specificky zaměřené vzdělávání. Zúčastnila jsem se nějakých školení zaměřených na práci s klienty, které se zaměřovaly třeba na různé typy klientů a řešili jsme tam, jak se zachovat v obtížných situacích, jak jednat s klienty, kteří mají třeba nějaké psychické poruchy, vykazují agresivní chování atp. nemyslím si, že je pro práci s romskými rodinami potřebné nějaké specifické vzdělávání.*

**4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Nemám výhrady, absolvované kurzy byly přínosné pro moji práci, řadu poznatků jsem využila v praxi, přednášeli nám kvalitní lektori. Možná vás zklamou a možná to bude znít trochu proti proudu, ale myslím, že v rámci sociální práce není důležité, jaké etnické příslušnosti je můj klient. Je pravdou, že Romové mají svá specifika, ale to mají přece i třeba senioři nebo matky samoživitelky. Takže si nemyslím, že je potřeba nějak tuto cílovou skupinu separovat od jiných skupin. Sociální pracovník musí mít teoretické*



*i praktické zkušenosti v oblasti sociální práce, musí se umět orientovat v důležitých zákonech, musí si umět dát své znalosti do souvislostí a využít je ve prospěch klienta. Je pravdou, že Romové mívají často nižší vzdělání, a tak sociální pracovník musí mít informace i z oblastí, ve kterých nepracuje – třeba o sociálních dávkách, důchodech, možnostech podporovaného zaměstnávání apod. V posledních letech toto hodně řeší neziskové organizace, které těmto lidem pomáhají s vyřizováním jejich záležitostí.*

**5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*Nedokážu vám odpovědět. Neznám totiž teoretické modely specificky zaměřené na sociální práci s romskými rodinami.*

**6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Pro mě osobně je někdy těžké přizpůsobit jednání tak, aby mi rozuměli a pochopili, co po nich požadují. Oni mi totiž často všechno odkývají a řeknou, že všemu rozumí, ale opak bývá pravdou. Takže se mi osvědčilo, že je nechám, aby mi to zrekapitulovali, víte? A pak je větší šance ke vzájemnému pochopení. Rádi si povídají o rodině, takže se s nimi dá dobře zmapovat rodinná historie, vztahy, což je v začátku práce s rodinou důležité. Samozřejmě to neplatí v každé rodině. Je to individuální.*

**7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Nevím, jestli to dokážu specifikovat. Víím, že se obecně uvádí určitá specifika romské populace, ale já to takto nedokážu zaškatulkovat. Ale abych vám odpověděla...jsou stejní jako majoritní populace, každý z nich má svá specifika, to, co je dělá jinými, jsou názory a přístup majoritní společnosti, ale to by bylo na dlouhé povídání....*

**8. Uveďte prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Opravdu nevím....jsou to spíše specifika lidí, kteří jsou nějakým způsobem sociálně vyloučení – je to rezignovanost, neochota postavit se na vlastní nohy, závislost na sociálních dávkách, nevidí perspektivu pro sebe, ani pro své děti, jsou snadno zmanipulovatelní, mají nedostatečné vzdělání....Ale současně umí být přátelští, otevření, spoustu věcí neřeší a nejsou pro ně důležité, mají silné rodinné vazby mezi sebou, nenechají členy své rodiny na holičkách, ...*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Tak jako při práci s jinými klienty. Vyvarovat se musí řadě věcí - nesmí se povyšovat, chovat se nezdvořile, být útočný a rozkazovat klientovi, co musí dělat. Myslím, že stále existují i takoví pracovníci v našich řadách. Je důležité navázat s klientem vztah a pokusit se získat si jeho důvěru. Určitě klienti vítají opravdový zájem o jejich problémy, vstřícnost sociálního pracovníka, pochopení. Soc. pracovník však musí umět nastavit tu správnou hranici, kdy ještě pomáhat a podporovat a kdy přejít do takové té kontroly a přísnosti.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*Podle situace klienta, kterou řešíme. Určitě nejčastější metodou je rozhovor. Hodně aktivit v přímé práci s klientem přebrali v minulosti pracovníci sociálně-aktivizačních služeb (SAS), takže rozsah používaných metod se tímto omezil. ale třeba případové konference hodnotím jako hodně přínosné kvůli tomu aktivnímu zapojení klientů do řešení jejich situace. A v případě romských rodin, které si zakládají na těch rodinných vazbách si myslím, že i rodinná konference by mohla být dobrou metodou, ale bohužel osobní zkušenost s tímto nemám.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*To je naprosto v pořádku a v souladu s tím, jak má vypadat dobře vedená sociální práce s klientem. Cílem naší intervence v rodině je přeci dosáhnout toho, aby se klient znovu stal samostatným a nezávislým na pomoci a podpoře sociálních pracovníků. Aby vzal život do svých rukou. Nevím, kde je tento požadavek uveden, asi je to obecné doporučení, ale jen chci upozornit, že je potřeba to posilování kompetencí klienta provádět postupně, s ohledem na individuální vývoj jeho situace. Myslím, že mi rozumíte, jak to myslím, že?*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Rozhodně otevřený styl komunikace založený na faktech – seznámím je s riziky a důsledky jejich dosavadního chování a snažím se je motivovat ke změně. Úskalí vidím*

*v nastavení úrovně komunikace - sociální vyloučení a nízká vzdělanost vede k častému nepochopení požadavků z jejich strany.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Vždy byl v rodině někdo, kdo česky uměl. v případě, že by nebyl nikdo z rodiny schopný překládat, musela bych si sehnat tlumočnicka – nemyslím si, že by to byl neřešitelný problém.*

**14. Jak romští klienti nahlízejí na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Nad tím jsem se nikdy příliš nezamýšlela. To se budete muset zeptat spíše jich.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*Jak jsem řekla předtím – otevřenost, ochota naslouchat, znalost souvisejících zákonů, Ještě mě napadá, že je důležité vyjádření respektu k jejich etnickým specifikům, např. romské rodiny bývají silně patriarchální. Takže v první řadě je dobré se obracet na muže, kteří rodině velí – většinou je to nejstarší člen rodiny.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká? Co se osvědčuje a co ne?**

*Už jsem to nařukla před chvílí...v první řadě je důležitá podpora a pomoc rodině, ale v míře takové, aby je to motivovalo k samostatnosti a vlastní aktivitě. A v řadě případů je určitě účinnější kontrola a pevné vedení, ale to je velmi individuální.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráci a dosahování dílčích cílů?**

*Jednám s nimi otevřeně a říkám, co se stane, když nebudou spolupracovat. Snažím se jim situaci vždy co nejlépe vysvětlit a povzbudit je k přijetí i nepříjemných řešení. Ale jsou to svobodní a svéprávní lidé a jako takoví se můžou rozhodnout, jestli budou či nebudou spolupracovat. Mám takové heslo, kterým se řídím a je praxí osvědčené a to že pomáhat je možné jen tam, kde o vaši pomoc stojí....jakmile musíte použít prostředky v rozporu s vůlí klienta, už není možné mluvit o spolupráci a stanovené cíle se vám rozptýlí do ztracena. Ale to jen můj názor a zkušenost – určitě to neberte jako obecné pravidlo.*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Tolerantní a bez předsudků vůči menšinám.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Odlišnost nevnímám, opravdu...pocity a prožitky? Když si vybavím některá svoje poslední setkání s romskými klienty tak mě napadají pocity jako že ti lidé nemají budoucnost, nikdo jim nevěří a vlastně ani oni sami neví, co si mají počít se svými životy. Vybavím si tu propast mezi Romy a většinovou společností, nepochopení a netoleranci. současně chápu argumenty lidí, kteří mají osobní špatnou zkušenost s romským etnikem. To je jistě pravda, ale je to systémový problém a jeho řešení je velmi složité.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Nezastupitelné jsou neziskové organizace nabízející SAS, určitě i nízkoprahová zařízení mají své přínosy, pokud jsou dobře vedená. Spolupráce s nimi je dobrá, skvěle doplňují činnost OSPODů.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Sjednou maminkou jsem zažila velmi dobrou spolupráci. I přes těžké životní situace se nevzdala a dokázala se postarat sama o nejprve tři a následně až o sedm vlastních dětí. Má dodnes můj obdiv, i když to někdy vypadalo, že jí děti budou odebrány. V majoritní společnosti by byla obdivovanou matkou, ale v tomto případě zafungovaly negativně zmiňované rodinné vazby. vždy když se jí začalo dařit, objevil se někdo z rodiny, kdo jí svým chováním nedovolil, aby mohla žít tzv. normálně. V současnosti je sama s dětmi v azylovém domě a prochází tím lepším obdobím.*

*Nevydařené jsou případy, kdy rodině jsou zajištěny pouze sociální dávky a zajistí se jim výhodné bydlení, ale oni sami nemusí projevit žádnou snahu. Na to nemusíte být Romem, abyste si toho nevážila. Tak by to dopadlo i s majoritním klientem. Určitě je to jedna z možností, ale musí na to navazovat intenzivní sociální práce a mít možnost využívat co nejvíce služeb, které musí být dostupné. Čili nenechat je lenořit a usnout na vavřínech, ale neustále klienty aktivizovat k činnosti, a to ve spolupráci s dalšími dotčenými organizacemi.*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*Zákon o sociálním bydlení a úprava zákonů o státní sociální podpoře a o hmotné nouzi (myslím, že není potřeba více komentovat). A důkladně kontrolovat vyplacené dávky a podmínky, ve kterých klienti žijí.*

- **koncepce sociální práce:**

*Pouhá příslušnost k etnické menšině by neměla být kritériem pro specifikaci cílové skupiny. Systematická práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením, mezi něž řada Romů patří, by v praxi měla skutečně vést k jejich začlenění do společnosti nikoliv do specializovaných ghet, ať se tomu říká jak chce...*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Možností mají sociální pracovníci dostatek - je to spíše o individuálním posouzení anebo taky o dostupnosti služeb.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Tolerance, ochota naslouchat, nebát se.... a HLAVNĚ nesledovat bulvární média (noviny, televize a hlavně internet) a jistě by pomohlo, kdyby si nepřeposílali lživé a pomlouvačné maily o vyplacených dávkách pro Romy...to jsem ji nemohla odpustit.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Nic konkrétního mě nenapadá. Ať se vám daří. A těšilo mě.*

## **Rozhovor s KP4**

### **1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Pracuji pro charitu je to \*\*\* a jsem sociální pracovník, jsme ve službě kde nás je asi \*\*\* a z toho dva pracovníci v sociálních službách.*

### **2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Přes inzerát. Vlastně charita zveřejnila na svých webových stránkách inzerát, takže jsem se přihlásila a byla jsem vybrána.*

### **3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Podle zákona musíme 24 hodin prostě nějakých a některý jsou akreditovaný a některý neakreditovaný. Letos mám všechny akreditované, což záleží na společnosti, ve které pracujete, jak je na tom finančně a jaké vzdělání Vám umožní. Minulý rok jsem absolvovala myslím, že se to jmenovalo specifika práce s romskou rodinou, což bylo velmi zajímavé a přínosné, a protože to měla paní co pracuje v praxi dvacet let. A na tom kurzu byla i Romka, která je sociální pracovníce, a tak jsme měli možnost zpětné vazby na to, co nám říkala vlastně ta lektorka, jestli je to pravda nebo ne, tohle bylo super a ta Romka poznamenala, že opravdu lidově nekecá. A že to tak opravdu to tak je, že ti Romové jsou opravdu takový senzitivní, že oni opravdu všechno o té neverbální komunikaci, oni to od vás cítí, jestli to s nimi myslíte dobře.*

### **4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Viz předchozí odpověď.*

### **5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*No jasně znám, ze školy ale žádná teorie na setkávání s Romy absolutně nelze použít, tam prostě nemůžete postupovat podle žádného příkladu. Já tedy hodně pracuji intuitivně a každá situace je jiná a opravdu se s nima nedá pracovat podle nějaké teorie, jasně můžeme se o nějakou teorii opírat, ale každý je individuální a nelze to paušalizovat.*

### **6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*No to je strašně těžké, oni mají takový ten svůj svět a dodržovat tak, ta rodina vám to tak podá, pokud s nimi nejste ztotožnění, oni mají tendenci s vámi jednat. Kolikrát vy to za mě uděláte a já jsem teď přišla a vy to uděláte, proč bych to měla dělat já. Oni mají prostě takový názor, že vy to za ně vše uděláte. No a pozitivní nevím, já mám teďka takovou paní, dneska jsem za ní zrovna byla, už ji mám naučenou, že mi sama volá což je u ní problém. Protože ona ten telefon hodí někde do pole, což je u ní normální. Anebo jsme s kolegyní byly u druhý, byly jsme dvě, protože to je taková vyloučená lokalita, že jezdíme ve dvou a tam bylo vidět, že jsou dost překvapení v pondělí po ránu a šlo na nich vidět, pane bože, co ty dvě krávy tady dělají. Jim se prostě nechce a když se jim nechce a hotovo, a prostě když se jim to nehodí a nechce se jim, tak o nic nejde. Ale když si řeknou a teď je ten problém, tak ho budou řešit hned a vy si z toho musíte podle nich sednout na zadek a dělat teď hned to, co oni potřebují. Musí se to podle nich řešit hned aktuálně a VY tam zavoláte a VY to budete řešit. Ale ta moje je hodná, ale jsou různé máme tam ty rodiny takové akcí a vy jim navrhnete nějaké řešení. A oni se rozhodují, ale hodně v té rodině hraje důležitou roli to, kdo u nich rozhoduje, to je vlastně ta práce tím velmi ovlivněna.*

### **7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Oni jsou díky té mentalitě jsou prostě takoví, jsou takoví, jak se jim to hodí. Člověk je prostě musí brát takový jací jsou, člověk je musí brát tak, že jednájí jinak, někdo je klidný, někdo divoký. Jsou hodně spontánní a jsou hodně nedůvěřiví, než si získáte tu jejich důvěru tak to trvá, ale zase jak kdo. Někdo mi volá i o víkendu. Vím, že mi řeknou věci, co OSPODu nikdy neřeknou, a pokud oni zjistí, že tahle mi chce opravdu pomoci, tak to jde, je to hodně o důvěře, je to vše o důvěře, vše jim říci narovinu, oni to z vás cítí, jestli jim věříte a co si o nich myslíte. Vy jim musíte říci narovinu, já se na vás zlobím, pro to a to, byli jsme na něčem domluveni a vy jste to nedodržel.*

*Nevím, jestli jim to něco usnadňuje. Řekla bych, že asi zrovna jim to nic neusnadňuje, teď bych řekla moje dcera má ve škole holčičku a měla i spolužáka, ale ten musel odejít, protože ty děti nechodí pravidelně do školy, přitom ta holčička chtěla jo opravdu na sobě makala, ale postupně to odchází.*

*Teď je dobře, že můžou všichni chodit na obědy, protože jsou obědy do škol a je to lepší. Když chodí ty mladší děti na obědy, je to mezi spolužáky lepší. Ale u těch starších to není, protože si myslím, že oni se nechtějí nijak integrovat, to oni určitě jako nechtějí, oni se cítí všichni strašně šikanováni a že jsou diskriminováni.*

**8. Uved'te prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*S rodinou do 18 let věku dítěte. Já vlastně jedním s tím rodičem. Je jasný, že i s dítětem, ale hlavně s rodičem. Já učím toho rodiče nebo pomáhám nebo doporučuju, aby on to potom zvládl s tím dítětem, že já jedním buď takhle, nebo je vodím na ty úřad. Ale zde si to umí velice dobře vyběhat oni sami, to si myslím že mají daleko líp zmáklé než třeba já když to tak řeknu, prostě to moc dobře ví. Jsou prostě rodiny, které chtěou a dělat budou, a potom jsou rodiny, které nechcou a nebudou.*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Tohle je strašně těžká otázka. Zde záleží, jaký on ten konkrétní cíl má, jo. Vždycky musíte respektovat tu jejich kulturu, takže nemůžu prostě, jo, tak někde. Víím, že se holky nemůžou dívat chlapům do očí a nemůže se nosit určité oblečení, a pokud na to přijdete. s Romem se někdy domluvíte líp než s bílým.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*Já se fakt obávám, že nějaké parafrázování, to jo, potřebuji mít pocit aktivního naslouchání. Ale tady já pracuji opravdu intuitivně. Oni jsou prostě tak specifictí, že já tady žádnou tu metodu nemůžu uplatnit. Je to prostě dané, že je to dané tou inteligencí v té rodině. Někde s nima musíte jednat tak, že jasně stručně...je to způsob komunikace než nějaká teorie. Vy musíte vědět, kam je chcete dostat, jak toho chcete dosáhnout a postupně to na ně udělat a poradit jim to tak, aby si mysleli, že to udělali dobře. Na ně se musí haha hehe, jako s kámoškou, zahrát tu věc do autu a pak to jako řešit, asi je to jiné na OSPODu. Ale pokud bychom jim ukazovali nějakou moc, neuspějeme tohle je dobrovolné a oni musí vidět, že je to dobrovolné.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*Já mám to mám tak, že to za ně nedělám, ale pro někoho je to lehčí, že to prostě udělá za ně a já říkám, že jim to nic nepřinese, pokud to neudělají sami, takže mě med kolem pusy nenamažou, jo. Já vás tam doprovodím, vezmu vás tam klidně vám to tam vysvětlím jo. Víc si toho váží, když si to udělají sami, takže já je nechávám, aby to udělali sami, i na soudní jednání, pro ne je to někdy hodně důležité jo. Teď přišlo*



*klientce usnesení od soudu a ona tomu vlastně nerozuměla, že, a tak já si s ní sednu a vše ji vysvětlím. Mám s nima opravdu dobrý vztah, jako nemám s nima problém, asi mám štěstí na ty rodiny nebo fakt nevím.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Je to těžký strašně, to nevím, to je tak vždycky, protože mám ty děti a oni to prostě vidí jo, oni to z vás cítí a ví o čem mluví, ale když jim dávám oklikou to, jak se někdo někde má. A to je strašně těžké. Vše je to o komunikaci a jaký styl, a to nejde, říkám nás je osm, a tu práci každý dělá úplně jinak. Já to mám zaměřený na chování a bych je nějak posunula jo.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Já jsem se nesetkala, někteří to moc neovládají, ale já sem se setkala se všema, co mluví velmi dobře i podepíší se nějakou tu elementární gramotnost mají (smích)*

**14. Jak romští klienti nahlíží na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Nevadí jim to. Já jsme taková snědá to je sranda, jsem doma z dovolené. Třeba mě paní se odstěhovala a volá mě a že se staví, máme dobrý vztah a myslím že oni cítí, že jim ten člověk chce pomoci. Oni opravdu cítí, že já se nepřetvařuju a beru je sobě rovným a nesoudím hlavně nikoho. Oni si mě odzkoušeli v takových situacích, kdy oni nikoho by mi říkali že takovou socku ještě neměli. Já je chápu, já jim řeknu, že je to těžké. Ale já musím udělat teď to a to a to, nesetkala jsme se s tím, že by se na mě dívali jinak. Ale já jsem hodně empatický člověk, tak možná je to tím, že je to těžký.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*To je úplně stejné, ať je to Rom nebo bílý, pracujeme na základě etického kodexu, a to musíme dodržovat, že jo s tím problém nemám. Víím, kde je mám nastavené a jedu opravdu dle toho etického kodexu, tady prostě víím, kde je mám nastavené.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká? Co se osvědčuje a co ne?**

*Tak jak to mám s Romem, tak to mám s každým ostatním, opravdu žádné rozdíly nedělám.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?**

*Tak to je nezmotivujete (smích), musíte je dohnat do konkrétní situace. Tak jako to je strašně těžké někoho namotivovat a spíš jim to podat tak, no je to těžké. Já mám teď jednu devatenáctiletou klientku a prostě ona má dítě a jí nemůžete říct, takhle to nebudete dělat, jo, a snažím se jí říkat o té praxi a ona aha, tak takhle to nechci, jo. Takže nenásilně je dovést k tomu, aby o tom přemýšleli, že takhle je to dobré. Ale to je všechno o komunikačních dovednostech jo, někdy jsem hrozne umluvená a má to výsledky, a někdy je to naopak.*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Hlavně lidský, a hlavně by neměl nikoho nikdy soudit, a hlavně je nesmí soudit, to oni opravdu poznají. A sociální práce to je poslání, že to prostě člověka musí bavit, protože ho to neuživí, že (smích), a musí ho to naplňovat, že.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Jo tak někdy je to samozřejmě těžké, někdy těžší, ale oni no některá rodin: ježíš, mi ani nechceme, aby jste od nás odcházela. Jo, že ty děcka vás moc rády vidí a některý děti vás nabíjí a říkáte si u některé rodiny, jo tady je ten posun super. Ale na druhou stranu máte jiný rodiny a tady si zase říkáte, ahá, tady ten posun nikdy nebude je to stále a pořád jen dokola, prostě to opravdu musí bavit, někdo je vděčný a někdo ne. No nevím, kolik mám teď bílých, no nevím, oni si totiž všichni myslí, takto to je zcela důležité. Že charita řekne, aha, vy děláte s těma cigánama, ale to ani není o nich. Jako ano mám ty rodiny, ale daleko víc je to i o těch druhých rodinách, chovají se tak, že více zneužívají. Jedna má Romka má tři děti a je tak hrdá, že by si neřekla, že chce oblečení pro děti, jo. Ale z toho máte bílí, kteří a řeknou si to, ale ti nemají taky a dožadují se, ale opravdu je беру všechny stejně, neberu je jako takový a makový. Většinou ti bílí se chtějí posunout, jo a chtějí na sobě pracovat a jít dál... Rom dostane to co potřebuje, a stop a tak.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Ano, my je doprovázíme. Ono jako že zkušenost je taková, že když já tam s ním přijdu, jo, tak úřad práce nebo oddělení, pokud jej doprovodím, tak se všichni k ní chovají dost líp, pokud tam jsem, ale jinak se chovají někteří jak, no nechci to komentovat. Velice je odbydou a když jsem tam já, tak mají úplně jiný přístup, vše vysvětlí. Mě to přijde*

*strašně, protože já jsem hrozně spravedlivá, jo mé znamení je váha, a to je asi také můj problém (úsměv).*

*Oni nemají kolikrát šanci pochopit, co se po nich chce. Někdy se jim opravdu nedivím, je to hodně obtížné, a když tam jsem, prostě kdekoliv, tak je to lepší, oni neví, protože se používají cizí slova. A oni neví, co to znamená. Já to mám tak nastavené, že je to moje práce a oni buď chtějí nebo nechtějí, a to se mi líbí, je to založený na dobrovolnosti a já pro ně udělám, co je potřeba, a tak to je, a buď chtějí nebo nechtějí.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Dobrá je, když připravujete ty děti do té školy a tam ty posuny vidíte, že to je opravdu dobrá praxe, nebo když vidíte, že ty lidi jsou v klidu a vidí vás, že tu jste, a to je fajn. Špatně je, no já jim řeknu, jak by to mělo vypadat, vše jim vysvětlím, ale беру to tak, že je to jejich život jo. A pokud to neudělají, tak je to o nich, a ty děti jim byly odebrány, zajímal ji jen chlap, a strašně vše přede mnou přetvařovala. Oni jsou kolikrát nedůslední, jo. A ne, není něco, co bych udělala jinak. Nemyslím si, že jsem selhala. Kolikrát si řekneme, že ty děti za to nemůžou, protože víme že ty rodiče nezměníme, ale pro ty děti to má smysl.*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*No, já bych jim rozhodně nedávala tolik těch příspěvků. Sice oni teď mají povinnost půl roku pobírat práci a musíte si odpracovat alespoň dvacet hodin na dohodu, s tím já super souhlasím, nic jim nedávat zadarmo. Já bych jim to určitě nedávala, čím více řvou, tak se jich chtějí zbavit a dají jim takové příspěvky, že by na ně normální smrtelník nikdy nedosáhl, zpřísnit podmínky, aby to nebylo jen tak.*

- **koncepte sociální práce:**

*(Smích). Já vůbec nevím, jaká je koncepte sociální práce. To je strašně těžké, jo, já vidím strašně moc problémů i v té vyloučené lokalitě. A oni kšeftují hodně s těmi Romy v rámci toho bydlení, jo, oni ví, do jaké výše jim dají příspěvek na bydlení, a to je takový trochu byznys tady s tím, protože oni ví, že ty Romy nechce nikdo ubytovat, je toho hodně špatně prostě.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Tak jako, to zase záleží, kde ten pracovník pracuje a kde dělá, v jaké té instituci, ale mě to vyhovuje tak jak je to dané.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Tak veřejnost celkově nahlíží na Romy dost negativně. Že jo, ti by je asi, nejsou tak ohleduplní a empatičtí, byli rodiče v první třídě a nechápali jak může mít holčička Romka samé jedničky jak si to ta učitelka může dovolit, jo, přitom ta holčička byla chytrá,*

*vše.*

*Prostě veřejnost je odsuzuje úplně všechny, a oni všichni nejsou stejní, tak jak nejsou všichni bílí stejní.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Nic bych Vám asi nedoplnila.*

## Rozhovor s KP5

**1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Sociální pracovník v \*\*\* . Volnočasové aktivity, doučování. Jsem terénní sociální pracovník, náplní mé práce je především poskytování sociálního poradenství.*

**2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Přes inzerát na úřadu práce. Na tomto místě působím sedm let.*

**3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Vzdělání: vyšší odborná škola, sociální práce, plus letos nastupuji na vysokou školu - sociální a charitativní práce. Stáž v \*\*\* , kurz Úvod do efektivní komunikace s romskými klienty, stáž v komunitním centru.*

**4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Jsem s nimi spokojená.*

**5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*Nevybavuji si, že by byly nějaké jen s romskou komunitou.*

**6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Neochota spolupráce, nedochvilnost, lhaní, nedodržování domluvených schůzek, není zde žádný posun ze strany klientů, častá agresivita.*

**7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Hodně temperamentní, nepřizpůsobiví, všechno vidí hrozně zjednodušeně.*

**8. Uveďte prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Romové jsou hrozně moc pro rodinu, velice si pomáhají v širokém kruhu rodinném, také pro ně hodně znamenají děti, což ale nejde říct o vzdělání u dětí, zde je to horší.*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Diskriminace, zaujatost, předsudky, získání důvěry, ochota pomoci, vcítění do situace, empatie.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*Empatie, aktivní naslouchání, také není špatná rodinná konference.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*Nedělat práci za něj, vést jej k vlastní aktivitě a odpovědnosti za svůj život.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Verbální i neverbální, v českém jazyce, jednoduché věty, bez odborných termínů.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Nesetkáváme se s tím.*

**14. Jak romští klienti nahlíží na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Myslí si, že se nedokážeme tolik vcítit do jejich situace, nedokážeme to pochopit. Z počátku velká nedůvěra.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny)?**

*Ochota pomoci, empatie, aktivní naslouchání jejich problémům.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká? Co se osvědčuje a co ne?**

*Motivace k samostatné aktivitě, ale je velice těžké Romy motivovat.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?**

*Upozornění na důsledky jejich chování (dluhy, exekuce, přijdou o majetek, odebrání dětí, ústavní výchova, vězení).*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Sebevědomý, vzdělaný, průbojný, odolný vůči stresu, celkově odolný, nemít přehnané nároky a očekávání.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Unavující, zdlouhavá, časově náročná, vyčerpávající, neefektivní.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Průměrná s OSPOD, s \*\*\* výborná.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální prací nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Snažíme se o to, aby klienti byli samostatní, proto vše děláme společně s klientem! Ale například sociální pracovníce z úřadu to dělají za klienty a klienti to poté vyžadují i od nás - my máme volat, my máme psát, my máme někam dojít a když ne, tak si dojdou za paní na úřad.*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*Více podpory sociálních pracovníků – finančně, ocenění práce.*

- **koncepce sociální práce:**

*Zde si myslím, že bych nic neměnila.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Velmi omezené.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Nediskriminovat, předsudky.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Myslím, že bych nic nedoplnila.*

## **Rozhovor s KP6**

**1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Terénní sociální pracovník – základní sociální poradenství.*

**2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Přes známou (v organizaci jsem byla také na praxi). Praxe cirká čtrnáct let.*

**3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Vysokoškolské vzdělání (sociální práce). Kurzy: Úvod do efektivní komunikace s romskými klienty, Specifika sociální práce s romskou rodinou, Úvod do využití muzikoterapie jako aktivizační techniky v sociální práci s romskou mládeží.*

**4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Dostačující.*

**5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*Terénní sociální práce, antiopresivní přístup. Nejvhodnější určitě terénní sociální práce – která je v přirozeném prostředí klientů, což je podle mě pro tuto minoritu hodně důležité. Navíc zde můžeme vidět, jak žijí, chod domácnosti, udělat si obrázek o tom, jak tam probíhá například výchova dětí apod.*

**6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Získání důvěry, lhaní, neochota spolupráce, agresivita, nedodržování stanovených věcí.*

**7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Temperamentní, nepřizpůsobivý, časté lhání, žijí tady a teď. Mezi kladné vlastnosti patří velká soudržnost rodin.*

**8. Uveďte prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Mají trochu jiné hodnoty než majorita (Češi). Více než na vzdělání a práci kladou důraz na rodinu, dobré vztahy v rámci rodiny, pořádají různé oslavy narozenin, smuteční obřady apod....to je pro ně to největší „gró“. Dají hodně na to, co si o nich známí myslí*



– jsou schopni mít na střeše 10 satelitů, přitom nemají televizi, to ale už nikdo neví. Dále si myslím, že jsou hodně pohostinní, když jedeme třeba na výjezdy do terénu, obskakují nás, uvaří nám kafe, nabídnou nějaké jídlo, i když mají sami málo. Často se setkávám také s tím, že hlavní slovo má v rodině tchýně (smích).

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Diskriminace, předsudky, ochota pomáhat, empatie.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*Fajn jsou techniky aktivního naslouchání a empatický přístup oni dokážou o všem hodně mluvit, projevují emoce, tak je fajn, když to člověk „odzrcadlí“, ukáže jim, že jim rozumí, že není proti nim, ale chce jim pomoc. Na druhou stranu, pokud jde o něco vážnějšího, je potřeba být rázný a neústupný – zplnomocnit klienta, aby se dokázal o sebe postarat sám. Často mi přijde, že když Rom vidí sociálního pracovníka, tak má hned za to, že mu chceme vzít děti.*

*Jinak oni neumí moc dodržovat pravidla, takže je dobré udělat nějaký seznam, co je potřeba a přímo kdo to má udělat, do kdy, připnout to třeba na lednici, jinak to někam založí nebo ztratí. Takže určitě taky přístup orientovaný na úkoly. S touto skupinou se nedá moc pracovat v rámci sociální práce s jednotlivcem, to leda, že by třeba otec nemohl sehnat práci a potřeboval by s tím pomoc nebo tak, ale jinak je to lepší v rámci soc. práce s rodinou nebo komunitou.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*U romské rodiny je to hodně důležitý. Aby nedocházelo k tomu, že se k nám bude vracet pořád dokola. Naším cílem je, abychom mu pomohli najít nějaké cesty, ale aby to pak už dokázal řešit sám.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Verbální a neverbální. Špatné porozumění termínům, je potřeba mluvit spíše hovorovou češtinou a vyvarovat se odborným termínům.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Nesetkáváme se s tím.*

**14. Jak romští klienti nahlíží na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Zpočátku nedůvěra, proto je potřeba v komunikaci dát najevo, že jim rozumíte a chápete jejich situaci a problémy.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*Ochota pomáhat, empatie, naslouchání.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká?**

**Co se osvědčuje a co ne?**

*Jak jsem říkala, romská rodina je hodně specifická tím, že je pohostinná, a i když bychom to mysleli dobře a nechtěli od nich nic, žádný kafe, vodu, pohoštění...mohli by se urazit. Je vždycky důležitý znát specifika minorit a připravit se na to. Jinak mají také docela (s prominutím) prořízlou pusou. Nebojí se říct co si myslí na rovinu, tam může pak vznikat konflikt. Je důležité si vždycky na začátku nastavit hranice, popřípadě co se bude dít, když je jedna nebo druhá strana poruší.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráci a dosahování dílčích cílů?**

*Upozornění na důsledky chování, jednání.*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Průbojný, nemít přehnaná očekávání, psychicky odolný.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Únava, vyčerpání, časově náročné, neefektivní.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*S neziskovými organizacemi výborná, s OSPOD průměrná.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Dobrá praxe – pokud se nám s klientem společně podaří najít zaměstnání, nové bydlení, případně řešení dluhů, práce probíhá ve spolupráci s klientem, ne za klienta.*

*Nezdařilá práce – vydání se ze všech možností, pomoc za každé situace, ale klient nakonec práci neocení či nedělá to, na čem jsme se domluvili (příklad – pomoc klientce nalézt azylový dům, jedná se o rodinu, kde probíhá domácí násilí. Podařilo se nám najít volné místo v azylovém domě s utajenou adresou, v den, kdy byl zajištěn převoz, klientka jej zrušila).*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*Jiné nastavení sociální politiky v oblasti hmotného zabezpečení a politiky zaměstnanosti. Myslím si, že náš sociální systém je trochu nešťastný. Romové často dostávají dávky na děti, různé příspěvky, díky tomu se jim prostě nevyplatí pracovat a pak je člověk, který trpí nějakým druhem postižení, potřebuje ty peníze taky hned, když jsou v akutním stádiu a stará se o ně rodina a musí čekat rok, než třeba má nárok na příspěvek na péči, to mi přijde trochu nešťastný.*

- **koncepte sociální práce:**

*Více podporovat neziskové organizace.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Určitě prevence, prevence, prevence. Bylo by fajn, kdyby zdravotně sociální pracovníci chodili do rodin a ukázali jim základní zásady správné hygieny apod. Když to nedělají rodiče, nemůžou se to nikdy naučit děti a veze se to pořád dokola.*

*Jinak si myslím, že je dost různých služeb, které mohou Romové využít, pro děti jsou fajn různé nízkoprahové kluby, kde je možnost třeba i doučování. Pracovníci jim mohou pomoc s úkoly, nebo si tam jen hrají a tráví volný čas v příznivém prostředí.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Nediskriminovat, předsudky.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Ne.*

## **Rozhovor s KP7**

### **1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Terénní sociální pracovník, já v podstatě pomáhám Romům a jsem tu pro romské občany snad od patnáctého roku po 65 let, je to pomoc, a je to zaměřený na určitý cíle, na poradenství, na sociálně terapeutické pomoci.*

### **2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Přes výběrové řízení, dělám sociální pracovníci deset let, dělala jsem sociální pracovníci se seniorama a chtěla jsem změnit cílovou skupinu.*

### **3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Vyšší odborná škola, bakalář, magistr.*

*V rámci klasicky povinného dvacetičtyřhodinového kurzu, ten musíme povinně plnit, tak ten vlastně mám.*

*Měla jsem vlastně školení na tu romskou problematiku anebo si toho dost načtete anebo toho dost poznáte, to je důležitý.*

### **4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Zrovna na romskou problematiku nic moc, tlachání o tom, co už se řeklo, protože ti lidi se zase tolik nemění.*

### **5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*Tak to teoreticky neznám.*

*Prostě používám praxi ve finále oni vám stejně nikam nepřijdou, když jim nabízíte práci začlenit je mezi lidi je nezajímá, protože je baví být na dávkám. K tomu si myslím, že extra k tomu nepotřebují žádnou teorii.*

### **6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Nejobtížnější nejsou, zde extra výsledky, nějaké jsou, ale jsou mizivé, že u nich vůbec nic je celkově úspěch navázat vztah a začnou důvěřovat a nelžou, a to si zadejte do cílů, a to je úspěch, když to jde. Placení nájmu a ostatních věcí pro ně není prioritou. Člověk má sice povinnost, ale oni to sice neberou za důležitou věc a dostáváte se do toho,*

*aby něco dodrželi. A pokud něco povolíte, tak oni se vrátí zpátky a zjistíte, že oni vlastně zase nezaplatili nájem, když na něj pobírali dávky, čím víc jim dáváte, to jim vyhovuje nějaká potravinová pomoc, to oni využívají a chtějí.*

**7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Oni sami si to stěžují, nechtějí být integrování, mylná představa těch, co s nima nedělají. To je právě představa té teorie. Jim vyhovuje ta představa, ale když jim tady nabízíme, několika třeba děcka jsem měla, aby šly dál na školy, oni nechtějí. Oni mají tak povolenou morálku od rodičů, nechávají dělat děti to, co chtějí, a to je v té teorii, oni na ně přenášejí tu zodpovědnost. Již třeba ve dvanácti a oni si můžou rozhodovat, co budou dělat a co ne, a to je vlastně špatný a jim vyhovuje, že rodiče je netlačí do školy a je z nich to, co je. Nedokáží nic vyřídit a jsou prostě hrozně laxní, jsou neschopní a dostávají se na konec společnosti a je z nich to, co je, a pak nemají žádné návyky a oni nepůjdou ani do práce, protože mají takový špatný návyky.*

**8. Uveďte prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Nejvíce od patnácti do šedesáti pěti a hodně s dětma, protože mám rodiny, pomáhám vyřizovat předškolákům, což je momentálně velký úspěch. Přesvědčit a natlačit ty Romy do toho, aby ty děti tam dali to je úspěch. Je to o tom vztahu s těmi Romy, jako jde o to, co vy jim dáváte a potom je lze nějakým způsobem i přesvědčit, ovšem ne všechny, je to opravdu úspěch, možná pětkrát jim dáte a oni jednou udělají a oni jsou zvyklí, společností zvyklí, že si zařvou a vše dostanou, tak co víc k tomu dodat.*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Na někoho motivace slovní na někoho zase motivace materiální, že mu něco dáte, což není zas tak vůči druhý společnosti v pořádku. Vy tady chodíte do práce, od rána začínáte a končíte večer, a oni to neznají, vstávají si, kdy chtějí. Nedá se s nimi nějaký pravidelný vztah vytvořit, nemůžete je tlačit do něčeho, co se jim nelíbí, oni si na vás začnou stěžovat, jde na nich vidět ty programy úřadu vlády. Je to individuální.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*Já vám nebudu říkat techniky teoreticky. Já myslím, totiž že jim je totiž jedno, jestli jim říkáte techniku nebo metodu, jim jde o to, aby jste jim dala něco zadarmo. Navštěvovat*

*je musíte, ten kontakt tam musí být, takže se s nima bavíte, že chtějí třeba vyhledat bydlení, vy to hledáte na internetu a oni chtějí, abyste jim to donesla vše připravené. Ale to já nedělám, protože si myslím, že to nevede k tomu, že je máte učit té samostatnosti, takže oni to zkoušej a v momentě, když vidí, že já v tomhle nejsem ochotná, já jim řeknu dobře, přijďte a uděláme to spolu, aby byli naučeni a vedeni k tomu, aby ten čas trávili aktivně se mnou u toho, je to prostě náročný a oni to musí vidět, ale to se jim nelíbí a už nepřijdou...že jo.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*No to právě dělám, to si myslím, že vede k té samostatnosti, a ne že když oni řeknou, že potřebují najít bydlení a vy sednete na počítač a vše obvoláváte. To ne, oni musí přijít sami, že, a vy jim pomůžete to případně obvolat, že prostě jim i nabídnete, že půjdete s nima na prohlídku, mrknete, jakou mají vytvořenou smlouvu, aby se vyvarovali takový ty lichvě. Což oni vlastně dělají... Dokážete je na to upozornit, inzeráty na práci ať klidně přijdou, že se na to společně podíváme, ale abych u toho seděla sama a hledala, to ne, protože to je potom na hodiny, opravdu na hodiny, není to jednoduché, a to by jeden pracovník na to nestačil.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Věčně vlastně telefony, že jo, jim pokud se vlastně něco nelíbí, tak zruší telefon, ztrácí je a mění telefony a není možno se jim dovolat, a tím přestáváte vlastně to jako že třeba že se stane, že já mám možnost jim něco nabídnout a ty, který si vytipuju, protože je znám a vím, že by ty podmínky splňovali, a jim vlastně nefunguje telefon. No ale já jsem teď vlastně začala hodně dělat to, aby kdykoliv změní telefon, tak aby přišli dali ho i pod dveře, ten kontakt, když tam nejsou, ale abych jej měla, aby byla možnost se takto domluvat, ale je to těžký. Učím je s kalendářem, aby si vyplňovali termíny a snažili se zapamatovat, co je domluvený, doktory a ostatní záležitosti, začala jsem někdy loni a jednou týdně kontrolovala. Prostě by se mi hodil ještě jeden pracovník, kterej by tohle mohl kontrolovat, bylo by dobré, kdyby byl terénní sociální pracovník a k sobě měl pracovníka ve službách, protože nemáte šanci to vše obchodit.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Ano, u jedné rodiny ano, oni velmi špatně hovoří česky, poprvé jsem nerozuměla, ale postupně časem se dorozumíme, ale je opravdu pravda že jsou negramotní, paní si objednala satelit a nebyla schopna ničeho, že.*

**14. Jak romští klienti nahlíží na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Oni mě berou, kolegyně přede mnou za ně vše dělala a byla velmi dárná, ale já taková nejsem. Snažím se, aby více dělaly. Ale já mám vlastně určitý hranice, což si myslím, že je daný tou mojí praxí, nechávám je, ať si více věci dělají sami. Jako oni mě hodně berou, dovolím si říct, že víc, než kdyby za nimi přišel někdo z úřadu ze sociálních pracovníků, jim tolik neřeknou, někteří s vámi chtějí komunikovat a hodně se svěřují, ale jsou ty rodiny hodně rozdílný.*

*Matky jsou vlastně doma na dávkách a starají se o rodinu a chlapi chodí na černo do práce, klasika.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*Já si myslím, že k tomu vede ten dlouhodobý vztah, že se jim nemění ten sociální pracovník, ze začátku to bylo opravdu hrozný, trvalo to třeba pul roku, než jsem si něco získala. A oni potom přijdou, protože potřebují něco vyřídit a vy jim vlastně potom pomůžete a oni vidí, že jste vlastně chytřejší, a ten vztah se vlastně potom navodí a trvá i v jiných věcech. Oni jsou opravdu hodně jednoduchý a oni raději svěří vám, než aby šli do jiný organizace, jsou různí, je fakt že asi víc komunikuju s těma ženskýma.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká? Co se osvědčuje a co ne?**

*Co si nechám líbit a co si pustím k tělu, takže je to podle mě se to dá udělat na přirozeným respektu, a to je podle mě pak už na každým sociálním pracovníkovi. Kolik máte praxe a zkušeností a je jen na vás, kolik si toho necháte líbit, nebudete jim přeci dělat služku, že jo, řeknete Ne. Když přijdete, vyřešíme to, ale oni velice rádi využívají, tu hranici. Kdy si člověk musí vybudovat, což já si myslím, že je o praxi a schopnostech toho sociálního pracovníka, rozhodně každéj má jinou vidinu je to o zkušenostech.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?**

*Hodně chválit a jako se snažím s nima prožívat jejich úspěchy, a i ty dětský, přes ty děti je to dobrý, a potravinovou pomocí, ze jim něco slíbit že jim dám a tak.*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Empatický a neměl by mít odpor k Romům a chovat se k nim slušně s respektem a určitě je neurážet.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*No máte pocit takový zmaru a žádné výsledky kde vlastně moc nejsou vy dotoč dáváte energii a sílu a ono nic. Vlastně teď taky řeším projekty, jsem dělala na zaměstnání, vy jim to naservírujete a to, co jiní lidi ani nemají, a stejně prostě oni na ty schůzky ani nepřijdou a udělají si nějaký poměr na dohodu o pracovní práce a aby nemusela být pravidelnost, to oni nemají rádi že jo.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Je to různý, jak který lidi, je to hodně o lidech, někde opravdu narazí na tu nepříjemnost a neochotu. To jako úřad práce a na těch dávkách k tomu nejsou úplně vstřícní, ale jinak se chovají k těm, co chodí do té práce a ti mají Romové více otevřené dveře, než když se vymlouvají.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*No tak určitě dobrá praxe je úspěch určitě fungovat, že oni si zvykli, že nás berou jako pracovníka, který jim dokáže pomoci, a to je určitě velkej úspěch a snažím se dělat s nima ty jejich cíle, a to je určitě dobrý.*

*Jinej pracovník jim řekne dřív než my a než já si s nima individuálně napovídá a oni nepochopili, že každéj má jinej ten cíl. A já je učím, aby si to mezi sebou neporovnávali, nejde porovnávat jednoho s druhý a je to individuální. Trošku je naučit, že to má každý nějaký koleje a naučit je, jak bych to řekla, charakter právě tý sociální práce, že to není jen tak. Že si budeme povídat a zároveň plnit určitá kritéria, individuální plánování a při tom s něma navazovat ten kontakt. Bylo by dobrý mít deset klientů a o ně se starat, to by bylo dobrý.*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- ze strany státní politiky:



*Upravit se systém, aby se nevyplácely dávky jen proto, že nechodí do práce, a charita jim nacpe potravinovku a o víc se nezajímá, je špatně, ale že se ostatní snaží, tak to je špatně.*

- **koncepce sociální práce:**

*Dávání dávek, systém republikový, není docela dobrý, když pracující lidi nejsou podporovaný a platí víc a víc daně. A tittle ti, co dělají na černo a platí je na ně, což je scestný ten systém a je to prohloubený a roste kriminalita a vše. A je to děsně povolený a moc to nemotivuje, a vy se honíte od rána do večera v práci a dáte tolik peněz na tyhle. Tak je to hrozný a nikdo se nesmí divit, že jsou předsudky, víc jako kontroly, protože oni pak nemůžou dělat na černo a šli by do normální práce, vždyť jim se stále něco cpe oni jsou rozmazlení tou společností.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Aby ta podpora k sociálním pracovníkům, aby byly lépe ohodnoceni. Teď se sice jakžtakž zvedla mzda do sociálních služeb, co já snad pamatuju po deseti letech, nikdy se tolik nepřidávalo. Maximálně tři procenta, nějaká pětistovka, je to náročný a až to bude uznávaná profese jako jsou učitelé, tak to bude dělat více lidí. Znam spoustu lidí, co tu práci sociální mají vystudovanou a nedělají to. Protože se neuživí, výplaty jsou tak mizerný, a pak vám někdo řekne, že je to poslaní, a to je nesmysl, ze vzduchu ještě nikdo rodinu neuživil. Určitě musíte být empatickejš, nějakaj předpoklad musí být a musí to člověk chtít dělat. Pomáhat lidem a když máte rodinu, chcete toho dát více tem dětem a ne tem, který nepracujou a nezaslouží si to, a já nemám problém s těma, co chodí do práce, pomůžu jim, ale ti, co nic nechtějí dělat a tam nemám důvod jim prostě pomáhat, pomůžu jim v tom nejnutejnějším, at' si zkusí něco dělat.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*To je to stejný, jsou běžný a řečený daný věci a kdy přesně se bavím s ostatními a dostanu to posoudit, aniž bych byla zainteresovaná a je to přesně ono a je to logický a jim by se taky nelíbilo, kdybychom si to vyměnili a chodili pro dávky. Už to podle mě není princip solidarity, ale zneužívání pracujících lidí, až budou pracující motivovaní a budou mít větší platy, bude to také o něčem jiném. Vždyť se podívejte, kolik co stojí a nic nedostanete zadarmo a oni dostávají od plen po jídlo tolik zadarmo, a kolik ušetří a normální člověk nic, oni dostanou dávky a potravinovou pomoc.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Upřímně, právě mě nic nenapadá.*



## **Rozhovor s KP8**

### **1. Popište prosím, jaká je Vaše náplň práce a na jaké pozici v zařízení působíte.**

*Působím jako sociální pracovnice v \*\*\*. Náplň práce zajišťování volnočasových aktivit pro děti, individuální plánování, prezentace organizace na veřejnosti a ve velké míře také kontakt rodiči dětí.*

### **2. Jak jste se k této práci dostal/a?**

*Práce mi byla nabídnuta po školní praxi, nastoupila jsem po ukončení vysoké školy. Praxe asi šest let.*

### **3. Jaké vzdělání máte, jaké kurzy/semináře/výcviky jste absolvoval/a, aby pro Vás práce s romskými rodinami byla co nejlépe uchopitelná?**

*Mám bakaláře. Vzdělání sociální práce, momentálně ještě studuji na navazujícím. Snažím se hledat si kurzy týkající se sociální práce s romskými rodiny, týkající se agresivního chování mládeže atd.*

### **4. Jak tyto kurzy apod. hodnotíte, co v nich podle Vás chybí, co sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou potřebuje znát a umět?**

*Kurzy hodnotím spíše negativně, je nutné dodržet dvacet čtyři hodin vzdělávání za rok, tudíž někam jet musím. Že by mi ale daly tyto kurzy něco do praxe, se říct opravdu nedá. Sociální pracovník v práci s touto skupinou musí být sebejistý, zásadový, mít autoritu a mít na všechny „stejný metr“ Právě Romové se cítí nejvíc ublíženi, když s jedním jednáte tak a s druhým z nich jinak.*

### **5. Jaké teoretické modely týkající se sociální práce s romskými rodinami znáte, které považujete za nejvhodnější pro práci s romskou rodinou?**

*Vybavím si asi jen antiopresivní přístup...*

### **6. Co je pro Vás v souvislosti s výkonem sociální práce s romskými rodinami nejobtížnější a co naopak nejsnazší?**

*Nejobtížnější – získat důvěru, dovést klienta ke zdárnému cíli, motivovat ho, aby pokračoval sám bez vašeho snažení. Nejsnazší – práce s dětmi, především mladšího věku.*

### **7. Jací podle Vás Romové jsou? Co usnadňuje, nebo naopak ztěžuje jejich integraci do společnosti?**

*Nechci, aby to znělo jako předsudek, ale ve většině jsou opravdu velmi líní, mají slabou vůli, sociální pracovníky vnímají jako „sluhy“, kteří jsou tu pro ně a musí plnit všechna možná i nemožná přání. To, co ztěžuje integraci je asi zneužívání dávek, opravdu velmi dobře si umí promyslet a spočítat, za jakých okolností dostanou dávky vyšší. Také se za každé okolnosti, kdy jím není vyhověno cítí diskriminováni. Abych nemluvila jen špatně, jejich vlastnostmi je také silné pouto k rodině, muzikálnost, temperament a velká pohostinnost – nejsou lakomí, jako my Češi.*

**8. Uved'te prosím, s jakými specifiky romských rodin se ve své praxi nejvíce setkáváte.**

*Početné rodiny, bohužel vztahy jsou příbuzensky spjaté. Děti často vychovávají babičky a velký podíl na výchově a péči o domácnost má i nejstarší dcera v rodině.*

**9. Čeho by se měl podle Vás sociální pracovník pracující s romskými rodinami při vzájemné spolupráci vyvarovat, co je naopak klienty vítáno a vede ke stanovenému cíli?**

*Vyvarovat se naučených definic, termínů, cizích slov – mluvit od srdce. Vítají, když si na nic nehrajete a chováte se přátelsky.*

**10. Jaké techniky a metody sociální práce s romskými rodinami nejčastěji používáte? Co se osvědčuje, co naopak ne a proč?**

*O teoretických metodách se přiznám moc nepřemýšlím, práce s nimi je dost intuitivní a musíte poznat každou rodinu a přizpůsobit se jejímu stylu.*

**11. Co se Vám vybaví v souvislosti s požadavkem, že by měl sociální pracovník klienta, tedy ve Vašem případě romskou rodinu, co nejvíce „uschopňovat, zplnomocňovat, zkompetentňovat“?**

*Dovést klienta do takové fáze, aby si byl schopen pomoci sám a byl schopen to tak dlouhodobě udržet. To se bohužel nedaří.*

**12. Jaký komunikační styl s romskou rodinou volíte? Jaká jsou úskalí komunikace s touto cílovou skupinou?**

*Jednoduchý, bez cizích slov. Krátké věty. Úskalím je opravdu šíleně nízká slovní zásoba.*

**13. Jak se řeší situace, kdy klient či nikdo z rodiny nerozumí/nehovoří česky?**

*Vždy jsme se zatím nějak domluvili.*

**14. Jak romští klienti nahlízejí na to, že Vy sám/sama nejste Rom/Romka? Co tato skutečnost vnáší do společné práce?**

*Prvotní nedůvěra a to, že my nechápeme jejich problémy. Pokud jste neromka, a navíc bezdětná, matky vás přijímají o to hůř, protože co vy jim můžete radit, když nemáte sama děti.*

**15. Co vede k tomu, že si získáte důvěru klienta (tj. romské rodiny?)**

*Na nic si nehrát, chtít pomoci.*

**16. Zkuste prosím něco říci k otázce hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Existují v případě romských klientů nějaká specifika, pokud ano, jaká?**

**Co se osvědčuje a co ne?**

*Ano, stanovit si pevnou hranici, kam smí klient zajít a co pro něj můžete udělat. Nedat na sympatie. Případně větší „věnování se“ jednomu klientovi, se dřív nebo později vymstí. Oni si mezi sebou řeknou „že ona pro mě udělala tohle, dojde za ní taky“ Člověk by se pak samozřejmě zbláznil. Proto se vyplatí myslet si na to, že není dobré se zaobírat problémy jednoho více než toho druhého.*

**17. Co a jak děláte, abyste klienta (romskou rodinu) motivovali ke spolupráce a dosahování dílčích cílů?**

*Pracuji především s dětmi, takže se snažím poukázat, čeho by mohli dokázat, kdyby nesnažili, učili a tak dále. Ty děti jsou celkem tvárné, mnohdy změni názor, začnou se snažit. Bohužel, ta rodina je zaběhlá v jistých kolejkách, přes které nepůjdou. Často je tohle snažení k ničemu, málokdo se „trhne“ od rodiny. To, že se dítě začne učit, chtít na střední, vysokou školu, pro něj ve většině případů znamená odtržení se od rodiny.*

**18. Jaký by měl sociální pracovník být, aby mohl s touto cílovou skupinou pracovat?**

*Empatický, energický, mít zdravé sebevědomí, umět odpouštět, autoritativní, mít pevnou vůli začínat znovu a znovu.*

**19. Jaké pocity a prožitky ve Vás práce s romským etnikem vyvolává? Jak se případně zkušenost práce s romskou rodinou liší od zkušenosti se sociální prací s neromskou rodinou?**

*Znechucení, dost často právě to znechucení. Hlavně když si člověk uvědomí, kam až systém nechal celou situaci s Romy zajít. Jinou zkušenost, než s Romy nemám, nemůžu posoudit.*

**20. Jaká je Vaše zkušenost se spoluprací s jinými institucemi a organizacemi, které mohou těmto klientům pomoci?**

*Jsme navázáni na domovy pro seniory, kam chodíme vystupovat a děti se snaží klienty aktivizovat – zde máme zkušenost dobrou.*

*OSPOD – nemáme častou zkušenost, pokud ano, tak je dobrá.*

**21. Můžete prosím uvést nějaký příklad dobré praxe a naopak případ, situaci, v níž realizovanou sociální práci nehodnotíte jako příliš dobrou, zdařilou? Co byste dnes v dané situaci dělal/a jinak?**

*Ted' si nevybavím...*

**22. Co by se podle Vás v oblasti sociální práce zaměřené na práci s romským etnikem mělo změnit, a to:**

- **ze strany státní politiky:**

*Změnit systém poskytování sociálních dávek a také dávek pěstounům - berou si děti do pěstounské péče, i když rodina funguje, změnit systém přidělování „sociálních bytů“.*

- **koncepce sociální práce:**

*Nepřepečovávat a nevnímat jako diskriminované, jen protože je Rom. Mnohdy tomu tak prostě není.*

- **možností, které sociální pracovníci mají při pomáhání těmto občanům:**

*Nenapadá mne.*

- **ze strany laické veřejnosti:**

*Více poznat romské etnikum.*

**23. Je něco, čeho jsme se zapomněli dotknout a co vnímáte v souvislosti se svojí prací jako důležité zmínit na závěr?**

*Asi ne.*