

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

JE SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU MINORITOU NEVDĚČNÁ?

Bakalářská práce

Autor:

Lenka Šindelářová

Vedoucí práce:

Mgr. Alena Kajanová Ph.D.

2012

Abstrakt

Je sociální práce s romskou minoritou nevděčná?

Sociální práce s romskou minoritou je specifická, na pracovníky jsou kladeny nároky týkající se různých odlišností jejich cílové skupiny - jiných životních hodnot, pověr, zvyků, stylu komunikace s okolím, způsobu výchovy dětí apod. Přitom je sociální práce s romskou minoritou důležitá nejen pro klienty, ale svými dopady a výsledky se týká všech. Přesto se pracovníci/nice setkávají u veřejnosti někdy spíše s nepochopením, údivem nebo překvapením, v některých případech dokonce odsuzováním své práce.

V teoretické části práce jsou shrnuta některá nejdůležitější témata týkající se právě sociální práce s klienty/tkami cílové skupiny romské minority. Kromě vymezení některých pojmů je popsáno, díky jakým faktorům a problémům se Romové stávají nejčastěji klienty sociálních služeb. Jde především o nezaměstnanost, dluhy, nemožnost najít vhodné bydlení, špatný zdravotní stav, ale především celkové sociální vyloučení této skupiny obyvatel. Je zde také popsáno, které modely, přístupy a druhy sociální práce se klientů romské minority nejvíce týkají.

Cílem práce bylo analyzovat subjektivní pocity a nálady pracovníků, získat informace o tom, s jakými se nejčastěji setkávají kladnými i zápornými reakcemi na svou práci ze strany nejen svých klientů, ale i od široké veřejnosti a především zjistit, jak tyto projevy vnímají. Dále šlo o zmapování jejich případných dalších problémů, ale i reflexi toho, co je v práci nejvíce těší a baví a naopak nějakého faktoru, který jim jejich práci znepříjemňuje. Domnívám se, že tento cíl byl naplněn.

Výzkum byl proveden kvalitativní strategií s využitím několika metodických postupů – šlo o metodu dotazování, techniku polostrukturovaného rozhovoru, ale také zúčastněné pozorování.

Ze získaných poznatků vyplynulo, že oslovení/é pracovníci/e se setkávají s reakcemi jak kladnými, tak zápornými, a to ze strany klientů i ze strany široké veřejnosti. V souhrnu z odpovědí respondentů vyplynulo, že význam jejich práce je podle nich marginalizován a jejich práce není oceňována tak, jak by podle nich měla být.

Abstract

Is social work with Gypsy minority ungrateful?

Social work with Gypsy minority is specific, big demands regarding various differences of their target group are placed on employees – different life values, superstitions, customs, style of communication with others, way of bringing up children etc.

Nevertheless social work with Gypsy minority is important not only for the clients themselves but due to its impacts and results it affects everybody. In spite of that employees sometimes face misunderstanding, astonishment and surprise of public, in some cases even condemnation of their work.

Some important themes regarding social work with clients of the target Gypsy minority are summarised in the theoretical part of the thesis. Besides definition of some terms there are described factors and problems of Gypsies being the most frequent clients of social services. In particular the reasons are unemployment, debts, impossibility to find convenient living, bad health condition and especially total social exclusion of this group of people. Here are also described models, approaches and types of social work related to the Gypsy minority clients the most.

The target of the thesis was to analyse subjective feelings and moods of employees, to obtain information about specific positive and negative reactions regarding their work not only on part of their clients but wide public and especially to find out how they perceive these exposures. Further it was mapping of their possible other problems but also reflexion of what they like the most at their work and on the contrary some factor making their work unpleasant. I think that this target was met.

The research was carried out using several methodology procedures of qualitative strategy – questioning method, semi-structured interview technique but also participant observation.

It resulted from the obtained knowledge that the addressed employees face both positive and negative reactions on part of the clients as well as wide public. From the summary

of respondents' answers it resulted that the importance of their work is in their opinion marginalised and their job is not appreciated as it should be in their opinion.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Je sociální práce s romskou minoritou nevděčná?“ vypracovala samostatně a použila jen 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 fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Písku dne

.....

Lenka Šindelářová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala Mgr. Aleně Kajanové Ph.D. za poskytnutí cenných rad a podnětů pro vypracování bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala své rodině, která pro mě byla velkou oporou.

Obsah

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD..... | 10 |
| 1 SOUČASNÝ STAV | 12 |
| 1.1 ROMSKÁ MINORITA..... | 12 |
| 1.1.1 Vymezení pojmu..... | 12 |
| 1.1.2 Počet Romů..... | 13 |
| 1.1.3 Nejčastější problémy..... | 14 |
| 1.1.4 Sociální vyloučení nebo jeho hrozba | 15 |
| 1.1.5 Bydlení..... | 16 |
| 1.1.6 Nezaměstnanost | 17 |
| 1.1.7 Vzdělávání | 18 |
| 1.1.8 Zadlužování | 19 |
| 1.1.9 Zdraví a zdravotní péče..... | 20 |
| 1.1.10 Sociálně vyloučená romská lokalita | 21 |
| 1.1.11 Důsledek změn na život současné romské minority | 22 |
| 1.1.12 Pojetí Roma veřejností..... | 23 |
| 1.1.13 Předsudky..... | 23 |
| 1.1.14 Vliv médií na obraz Romů..... | 26 |
| 1.1.15 Tisk | 27 |
| 1.1.16 Televize..... | 27 |
| 1.1.17 Internet | 28 |
| 1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE | 30 |
| 1.2.1 Sociální práce..... | 30 |
| 1.2.2 Sociální služba | 30 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1.2.3 | Poskytovatelé sociálních služeb..... | 31 |
| 1.2.4 | Vymezení sociální práce zaměřené na cílovou skupinu romské minority | 31 |
| 1.2.5 | Modely sociální práce nejčastěji uváděné v souvislosti s menšinami | 31 |
| 1.2.6 | Antiopresivní přístup | 31 |
| 1.2.7 | Ekologická perspektiva..... | 32 |
| 1.2.8 | Komunitní sociální práce | 33 |
| 1.2.9 | Sociální služby zaměřené na cílovou skupinu romské minority..... | 33 |
| 1.2.10 | Sociální poradenství..... | 33 |
| 1.2.11 | Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež | 34 |
| 1.2.12 | Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | 34 |
| 1.2.13 | Terénní programy | 35 |
| 1.2.14 | Nároky na práci s cílovou skupinou romské minority | 36 |
| 2 | CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY | 39 |
| 2.1 | Cíl práce | 39 |
| 2.2 | Výzkumné otázky..... | 39 |
| 3 | METODIKA | 40 |
| 3.1 | Použitá metoda | 40 |
| 3.2 | Charakteristika výzkumného souboru..... | 41 |
| 4 | VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE | 42 |
| 4.1 | Složení výzkumného souboru | 42 |
| 4.2 | Konkrétní pracovní činnost..... | 43 |
| 4.3 | Percepce nazírání klientů na práci respondentů | 44 |
| 4.3.1 | Pozitivní reakce klientů | 46 |
| 4.3.2 | Negativní reakce klientů | 48 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.3.3 | Problémy při práci s romskými klienty..... | 51 |
| 4.3.4 | Komunikační bariéry při práci s romskými klienty | 52 |
| 4.4 | Percepce nazírání veřejnosti na práci respondentů | 55 |
| 4.4.1 | Pozitivní reakce veřejnosti..... | 56 |
| 4.4.2 | Negativní reakce veřejnosti | 59 |
| 4.4.3 | Přání – co by veřejnost měla o práci vědět? | 61 |
| 4.4.4 | Předpokládaný zdroj a možnost změny informovanosti u veřejnosti | 62 |
| 4.5 | Nejpodstatnější pozitiva a negativa spojená s výkonem práce | 65 |
| 4.5.1 | Nejvýznamnější pozitiva..... | 65 |
| 4.5.2 | Nejvýznamnější negativa..... | 67 |
| 5 | DISKUZE | 70 |
| 5.1 | Možná zkreslení výzkumu | 76 |
| 6 | ZÁVĚR | 78 |
| 7 | SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 80 |
| 8 | KLÍČOVÁ SLOVA | 86 |
| 9 | PŘÍLOHY | 87 |

ÚVOD

Sociální práce s romskou minoritou má vzhledem k charakteru cílové skupiny mnohá specifika. Ať už se tyto odlišnosti týkají životních hodnot, pověr, zvyků, stylu komunikace s okolím, výchovy dětí nebo něčeho zcela jiného. V případě, že sociální pracovník nebo pracovníce tyto zvláštnosti a odlišnosti nezná, může zbytečně narazit na nepochopení a mnoho problémů. Sama pracuji již třetím rokem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Ostrov v Písku v občanském sdružení Naděje a našimi klienty jsou z velké části právě mladí Romové, soudím tak tedy mimo jiné i z vlastní zkušenosti.

Jako stejně velký a neméně důležitý problém mi ale připadá, že se mi tato práce jeví v určitých souvislostech do jisté míry jako nevděčná a téměř neoceňovaná, je podle mne marginalizována neúměrně svému významu. A to jak ze strany samotných klientů, tak z pohledu a reakcí široké veřejnosti. Nemám na mysli zdaleka jen finanční (ne)ohodnocení, ale příliš často se neseťkávám ani s nějakou kladnou zpětnou vazbou nebo tím, že by se někdo domníval, že jde o záslužnou činnost, jejíž výsledky, i když malé, se týkají všech, stejně tak jako případné neúspěchy. Připadá mi, že samotní klienti berou naše zařízení spíše jako samozřejmost a vypadá to, že dost často mají naopak pocit, že toho nabízíme málo a že bychom toho pro ně měli dělat mnohonásobně více. Co se týče názorů ostatních lidí z majoritní společnosti na mou práci, setkávám se spíše s nepochopením, někdy s údivem, jindy se zlobou a představami zbytečně vyhozených finančních prostředků, které mohly a měly být vynaloženy adekvátněji a efektivněji.

Zajímalo mne tedy, jak svou práci vnímají ostatní sociální pracovníci/ce ve vybraných nestátních neziskových organizacích, jejichž klienty/klientkami jsou z velké části právě Romové. V teoretické části práce se zabývám nejprve vymezením některých pojmů, poté nejčastějšími a nejzávažnějšími problémy, které jsou s cílovou skupinou romské minority spojovány, ale také například faktory, které ovlivňují nazírání široké veřejnosti. V empirické části potom předkládám zpracované výsledky – výstupy z rozhovorů s jednotlivými pracovníky. Radost z práce, pocit zadostiučinění nebo užitečnosti a nadšení jsou jistě v každé, ale v sociální práci obzvlášť, hodně důležité.

Znalost vnitřního rozpoložení, pocitů a nálad pracovníků může být užitečné pro jejich vedoucí pracovníky, ale může se s nimi také vhodným způsobem pracovat například i při supervizi nebo při tvorbě a nabídce různých kurzů, které pracovníci/e v rámci svého celoživotního vzdělávání každoročně podstupují.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 ROMSKÁ MINORITA

1.1.1 Vymezení pojmu

Jakoubek (2004) se zamýšlí nad tím, že je těžké odpovědět na otázku „Kdo je Rom?“ Má se jednat o nositele kultury, jazyka nebo spíše o jistý „antropologický typ“? Jisté je, že všichni ti, kteří jsou označováni jako Romové, zdaleka stejnou kulturu nesdílejí, nemohou být tedy pouze pomocí kultury definováni. Podobné je to i s jejich jazykem, neboť ne všichni mluví romsky – jejich mateřským jazykem je v mnoha případech čeština nebo slovenština. Nemohou být tedy vymezení ani jazykově. Asi nejpoužívanější je jejich odlišení podle rozdílné fyziognomie, i když toto vymezení Romů vlastně podporuje rasové smýšlení.

Také Říčan se pozastavuje nad tím, koho vlastně můžeme jako Roma označit. Mají se brát v úvahu jeho přání projevená v soukromí, ale i to, zda ho za Roma považují jiní Romové, jestli mluví nebo aspoň rozumí romsky, zda žije v rámci romské komunity nebo se od ní naopak izoluje,.. (Říčan,1998).

Dle Gabalovy analýzy (str.10) můžeme za Roma považovat takového jedince, který se za Roma sám považuje, i když se k tomu za všech okolností (tedy např. ani při sčítání lidu) nehlásí, a nebo je za Roma považován velkou částí svého okolí na základě domnělých či skutečných (antropologických, kulturních nebo sociálních) indikátorů. Vzhledem k tomu, že pojetí Roma dle výše uvedené definice se vyskytuje v literatuře i ve společnosti nejčastěji, bude použito i pro účely této práce.

Majoritní společnost většinou chápe celou „romskou populaci“ jako jedno společenství fungující jednotně a jednotně také navenek vystupující (Jakoubek, 2004). Toto je ale nesprávnou představou většinové společnosti, která předpokládá homogenitu tam, kde by měla hledat spíše výraznou heterogenitu. Tato rozdílnost je ale dle Davidové (2000) právě pro Romy tradiční, za společné etnikum se ani oni sami nepovažují. Významná je také skutečnost, že jednotlivá romská společenství se liší tradicemi, kulturou, jazykem, historickými osudy i dalšími charakteristikami, většina příslušníků majoritní společnosti

je ale řadí do jedné kategorie a rozdíly mezi nimi nevidí. Přitom jde podle knihy o úspěšných romských projektech (Co se osvědčilo, 2003, str.22) celkem asi o 14 velkorodů a sami Romové jen těžce nesou, že majoritní společnost mezi těmito skupinami nedělá vůbec žádné rozdíly. Tyto skupiny ale v mnoha případech mezi sebou vůbec nekomunikují a navzájem si nedovolí zasahovat do svých záležitostí. Mají rozdílné historické zázemí a také zkušenosti, v úvahu vůbec nepřipadají např. sňatky mezi příslušníky rozdílných skupin ani jiné společenské kontakty. Někdy se stává, že jsou vztahy mezi romskými skupinami dokonce horší než s příslušníky většinové společnosti. Jejich evropská jména – jako např. Cikáni nebo Zigeuner naznačují jednotu, ale není to přesný obraz toho, jak se vidí oni sami, je to obraz toho, jak je vidí ti, kteří k nim nepatří. Jediná věc, o které můžeme říci, že je spojuje, je skutečnost, že „vypadají stejně“ nebo se stejnými zdají být z pohledu těch, kteří je takto označují. Lze tedy říci, že bychom vlastně jednotné označení „romská komunita“, „romská minorita“ nebo „romská populace“ neměli používat, protože mu vlastně nic přesně neodpovídá (Jakoubek, 2004), ale zřejmě se tomu ani nadále nevyhneme. Na našem území se vyskytuje několik subetnických skupin Romů, ve své práci se budu zabývat Romy slovenskými, kteří jsou na našem území zastoupeni nejpočetněji - představují přibližně 85 procent všech Romů (Davidová, 2010). Vzhledem k tomuto poměru tvoří i největší část klientely v sociálních službách zaměřených na cílovou skupinu romské minority.

1.1.2 Počet Romů

Jak konstatuje již Kalibová (1997), zjišťování etnické skladby obyvatelstva patří k nejobtížnějším úkolům při sčítání lidu. Přispívá k tomu mimo jiné i odlišné pojetí národnosti v jednotlivých vědních disciplínách, ale i nejednotnost v terminologii. Dokonce i z pohledu statistiky lze národnost chápat podle zvolených kritérií několika způsoby. Národnost lze brát buďto etnicky z historicko-etnografického hlediska přičemž je jejím ukazatelem mateřský jazyk nebo z pohledu státní správy – v takovém případě je shodná se státní příslušností nebo státním občanstvím. Významnou roli hraje také skutečnost, zda dochází v průběhu času ke změnám v etnické identifikaci.

Výsledky z posledního sčítání lidu v roce 2011 ukázaly, že k romské národnosti se přihlásilo ještě méně osob než při tom předchozím v roce 2001. V minulém roce se dle údajů statistického úřadu (www.czso.cz) přihlásilo v celé České republice na základě vlastního vyjádření k romské národnosti pouze 5 199 osob, z toho v Jihočeském kraji 274 osob. Při minulém sčítání o deset let dříve to bylo přibližně dvojnásobné množství. I když se k romské národnosti přihlásil nízký počet osob, přesto je ale tato národnostní menšina dlouhodobě nedílnou součástí národnostní struktury obyvatelstva. Uvedený údaj je totiž považován za značně podhodnocený. Dle Navrátila se expertní odhady počtu Romů na našem území pohybují mezi 200 000 a 300 000, což jsou 2 – 3 % z celkového počtu obyvatel (Navrátil, 2003). Romská národnostní menšina má zcela odlišné hodnoty u dalších demografických statistik, např. velmi nízký podíl osob ve věku 65 let a více, vyšší počet narozených dětí u žen, nižší úroveň vzdělání a s tím spojené ekonomické aktivity.

1.1.3 Nejčastější problémy

Mezi nejčastější problémy, které se týkají cílové skupiny romské minority, patří sociální vyloučení nebo jeho hrozba, především potom nesnadný přístup ke vzdělávání, (ne)zaměstnanost vzhledem ke ztíženému přístupu na trh práce, úroveň a dostupnost bydlení, zdravotní situace, mizivý rozvoj romské kultury a jazyka a nedostupnost některých sociálních služeb (Zpráva o situaci romských komunit, 2009). S tímto vymezením se shoduje i Gabalova analýza, která za nejzávažnější dílčí dimenze sociálního vyloučení považuje následující tři: ztížený přístup ke kvalitnímu bydlení, ztížený přístup na trh práce a ztížený přístup ke vzdělání. Zmiňuje ale i jiné aspekty sociálního vyloučení, jako jsou trestná činnost (ve srovnání s majoritou v častější roli pachatele, ale i oběti), zadlužování, závislosti na alkoholu, drogách nebo jiných omamných látkách, prostituce (Gabalova analýza, 2006). Další faktory sociálního vyloučení ovlivňující zdraví jsou zmiňovány v knize zkoumající kvalitu života a sociální determinanty zdraví právě u Romů. Jsou jimi mimo jiné například nedostačující hygiena komunální, v některých případech i hygiena osobní (Kajanová, Urban, Matulay in Davidová, 2010).

1.1.4 Sociální vyloučení nebo jeho hrozba

Radou Evropy byl tento termín definován následujícím způsobem: „Sociální vyloučení odráží nerovnost jednotlivců nebo celých skupin obyvatelstva při jejich participaci na životě společnosti, přičemž tato nerovnost je výsledkem nedostatku příležitostí pro všechny, kteří mají zájem participovat na životě společnosti, a plodí jejich nemožnost spolupodílet se na tomto životě, jejich izolaci a odtržení od společnosti (Kaminská, 2008). Dle Navrátila (2003) je sociální vyloučení stavem nebo procesem, který určité jednotlivce, rodiny nebo celé skupiny či společenství omezuje v přístupu ke zdrojům, které jsou potřebné pro participaci na sociálním, ekonomickém i politickém a občanském životě společnosti. Tento proces má velké množství příčin, mezi které patří především nízké příjmy, chudoba, diskriminace, malá vzdělanost, zničené životní prostředí, často stačí k sociálnímu vyloučení bohužel pouze etnická příslušnost. Sociální vyloučení je nezřídka typické tzv. „začarovaným kruhem“ – vyloučení z jedné oblasti života vede často k vyloučení i v dalších oblastech. Pavel Navrátil uvádí tyto oblasti, ve kterých nejčastěji dochází k sociálnímu vyloučení: omezený přístup na trh práce, chudoba a nízký příjem, nevzdělanost, negramotnost, nízká míra sociální podpory, řídké nebo neexistující sociální sítě, bydlení a život v kontextu lokality, vyloučení ze služeb. Sociální vyloučení Romů nelze ale chápat hlavně jako důsledek osobních vlastností příslušníků romské komunity, ve skutečnosti má příčiny historické, kulturní, ekonomické a především sociální (Navrátil, 2003).

Sociální vyloučení je dle Gabalovy analýzy často spojeno a projevuje se zejména:

- prostorovým vyloučením (jedinci a skupiny postižené sociálním vyloučením mnohdy žijí v uzavřených nebo izolovaných lokalitách s nízkou úrovní bydlení a nedostatečnou občanskou vybaveností),
- symbolickým vyloučením spojeným se stigmatizací (zevšeobecňujícím přisuzováním negativních vlastností) jedinců či skupin,
- nízkou mírou vzdělanosti a ztíženou možností tuto nevýhodu překonat,
- ztíženým přístupem k legálním formám výdělečné činnosti, závislostí na sociálních dávkách a s tím spojenou materiální chudobou,
- rizikovým životním stylem, špatnými hygienickými poměry a s nimi souvisejícím horším zdravotním stavem,
- životními strategiemi orientovanými na přítomnost,
- uzavřeným ekonomickým systémem vyznačujícím se častým zastavováním majetku a půjčováním peněz na vysoký úrok (lichva a tzv. rychlé půjčky),
- větším potenciálem výskytu sociálně patologických jevů (např. alkoholismus, narkomanie, gamblerství) a kriminality,
- sníženou sociokulturní kompetencí (např. jazykovou bariérou, nezkušeností či neznalostí vlastních práv a povinností) (Gabalova analýza, 2006).

1.1.5 Bydlení

Podle Gabalovy analýzy (2006) je vznik vyloučených lokalit důsledkem samosprávné politiky soustřeďovat romské občany do jednoho místa, do jedné lokality. Zejména z tohoto důvodu potom vznikají tyto problémy územní segregace. Jedním z nežádoucích důsledků je také ztráta trvalého bydlení. Dalším problémem mohou být Romové vracející se z ciziny. Ti před odchodem prodají veškerý svůj majetek a po návratu jsou

tak nuceni bydlet u příbuzných – většinou v malých a hygienicky závadných bytech. Romské rodiny v Jihočeském kraji přicházejí nejčastěji o bydlení z následujících důvodů: neexistence nájemní smlouvy – romské rodiny často obsadily volný dům (byt) a někdejší národní výbory je zde ponechaly, ale jejich právní vztah k bytu nijak neupravily. Některé romské rodiny byty přenechaly svým příbuzným, ale ti se zde nikdy nepřihlásili. Dalšími důvody může být například bydlení na základě ubytovací smlouvy, která zaniká zrušením ubytovacího zařízení nebo neplacení nájemného a úhrad za plnění poskytovaná s užíváním bytu za delší dobu než tři měsíce, v některých případech také poškozování zařízení domů a bytů nebo obtíže v soužití se sousedy (Zpráva o situaci romských komunit, 2009).

Davidová s Matulayem a Uherekem (in Davidová, 2010) v souvislosti s bydlením Romů uvádějí, že dle výzkumů Romové bydlí ve většině případů ve stísněnějších poměrech než lidé z majority, v bytech se také vyskytuje větší počet rodin. Autoři dále poukazují mimo jiné na to, že cíleně snižovaná plocha a kvalita bydlení a jeho komfort u některých osob a jejich stěhování do tzv. holobytů nebo bytů pro neplatiče nájemného, tímto neodpovídajícím prostředím trestá nejen za tento stav zodpovědné rodiče, ale také jejich děti nedostatkem soukromí a komfortu a vlastně je tak předurčuje ke znevýhodnění v mnoha oblastech. Nedostatečnou plochou bytů a jejich přelidněností se také vytvářejí zhoršené podmínky pro soustředění na práci nebo studium, odpočinek, osobní hygienu, výchovu dětí, rekonvalescenci a obnovu zdraví.

1.1.6 Nezaměstnanost

„Na kereha but i, na chaha“ – „Nebudeš pracovat, nebudeš jíst“

(Hübschmannová, 1991, Moudrá slova starých Romů)

Nezaměstnanost romské populace není sledována zvlášť - vzhledem k nerozlišování uchazečů o zaměstnání, ale v sociálně vyloučených lokalitách Jihočeského kraje se dle Zprávy o situaci romských komunit (2009) jedná odhadem až o 80 – 90%. Důvodem nezaměstnanosti je zejména nízký stupeň ukončeného vzdělání a s tím související nízká kvalifikace, sociální nepřizpůsobivost, nízká motivace ke vstupu na trh práce (výše sociální dávky v porovnání s výší minimální mzdy za práci). Neméně důležitou příčinou

může být i neochota zaměstnavatelů přijímat do pracovního poměru romské uchazeče ve větším počtu, a to na základě dřívější nedobré zkušenosti. Také z výsledků výzkumu uskutečněného pod názvem „Determinanty zdraví romské populace v ČR 1999-2001“ (Nesvadbová et. al in Davidová, 2010) vyplynuly mimo jiné i následující hypotézy:

- u Romů je v převaze nezaměstnanost nad zaměstnaností
- u Romů z nejstarší generace (nad 50 let věku), kteří nemají práci, se jedná o dlouhodobou nezaměstnanost
- nezaměstnaní Romové ve věku střední generace nemohou získat práci i přesto, že se v některých případech snaží zvyšovat si kvalifikaci
- v mnoha případech nezaměstnaní Romové vykonávají sezónní práce – v drtivé většině případů ale bez pracovní smlouvy
- druh práce závisí na lokalitě, z níž pocházejí, v míře nezaměstnanosti se liší lokality venkovské od lokalit městských

1.1.7 Vzdělávání

„Manuš nane nigda šoha dost godaver, sajekh hin so te sikhlol“ – „Člověk není nikdy dost moudrý, stále je čemu se učit“ (Nečas, Romové v ČR včera a dnes, 2002)

Nízká vzdělanost je dle Gabalovy analýzy (2006) jednou ze základních příčin neuplatnění se na trhu práce. Analýza uvádí, že většina Romů žijících v sociálně vyloučených lokalitách má ukončené nanejvýš základní vzdělání, je dlouhodobě nezaměstnaná a závislá na dávkách státní podpory. Říčan uvádí již zhoršené předpoklady romských dětí při nástupu do školy – častým problémem je pro ně právě nevyhovující bydlení a životospráva rodiny, kdy je dítě nuceno trávit čas v přeplněných místnostech, mívá nevhodnou stravu a nepravidelný spánek. Velmi málo dětí také navštěvuje mateřskou školu a doma málokteré dítě získá zkušenosti s knížkou, barvičkami, omalovánkami, stavebnicemi atd. Romové si také dle autora vzdělání nijak zvlášť necení a nepovažují (Říčan, 1998). Podobně je negativní vztah k současné podobě vzdělání zdůvodněn i Navrátilem a Mattiolim v knize o možnostech pomoci

romským dětem se vzděláváním. Posilován je dle autorů tím, že většina Romů patří k nejnižší sociální vrstvě, která si cení jiných znalostí a dovedností než těch, které nabízí obsah vzdělávání v našem školském systému. Získané životní zkušenosti jim následně potvrzují, že jsou jim nabyté vědomosti velmi málo platné pro splnění jejich osobních potřeb, které mají při svém životním stylu (Navrátil, Mattioli, 2001). S tímto se v mohém shoduje i Gabalova analýza (2006), když uvádí některé další faktory přispívající k nízké úspěšnosti romských žáků v českém školském systému. Jsou jimi např. nízká míra motivace ke vzdělávání a následnému uplatnění na trhu práce, nepřipravenost romských dětí ze sociálně vyloučených lokalit na povinnou školní docházku, neúspěch romských žáků v základních školách a jejich následné přerazování do škol speciálních, minimální počet romských studentů středních škol a učilišť, časté absence. K tomu se přidává i neochota nebo neschopnost rodičů pomoci dětem s probíranou látkou, podcenění domácí přípravy, nízká míra spolupráce škol, pedagogicko-psychologických poraden a jiných zainteresovaných subjektů, ale i malá informovanost o nástrojích sociální inkluze v oblasti vzdělávání. Nečas k tomu dodává, že rodiče školu podceňují a je jimi chápána spíše jako nutné zlo, v rodinách se mluví etnolektem češtiny nebo romsky a komunikační možnosti dětí jsou tak tak různou měrou odlišné od jejich příštího vyučovacího jazyka (Nečas, 2002).

„Te na sikhloha lačhipnaha, Sikhavela tut o dživipen maribnata“ – Co se nenaučíš po dobrém, život tě naučí po zlém (Navrátil, Mattioli, 2001).

1.1.8 Zadlužování

Také zadlužování je podle údajů z Gabalovy analýzy (2006) jednou z hlavních překážek integrace. Mnoho romských rodin dluží na nájemném, doplatcích za elektřinu nebo plyn, zboží koupeném na splátky, různých pokutách apod. Této nepříznivé situace využívají někteří „podnikavci“ k vlastnímu obohacení – příkladem může být lichva, organizování úvěrových podvodů, obchod s drogami, kuplířství, ale také organizování práce „na černo“ za nemalou finanční odměnu. Lichváři využívají toho, že když některým zadluženým osobám hrozí za neplacení postih (např. exekuce majetku nebo vystěhování z bytu), jsou ochotni půjčit si od nich na vysoký úrok. Měsíční úrok se

v takových případech pohybuje mnohdy v řádech desítek, někdy i stovek procent. Dlužná částka se poté navyšuje do takové míry, která je z rozpočtů rodin žijících většinou v závislosti na sociálních dávkách vlastně nemožná zaplatit. Tyto rodiny jsou tak často v tzv. bludném kruhu splácení a dalšího narůstání dluhů, ze kterého se ve většině případů nejsou schopny dostat.

1.1.9 Zdraví a zdravotní péče

Dle Nesvadbové a Elichové (in Davidová, 2010) představuje jisté riziko v romské populaci obezita, ale není zatím nijak hromadně rozšířena. Horší zdravotní stav u Romů je zřetelný ve starším středním věku, u lidí nad 60 let je potom jeho výskyt ještě vyšší. Zřejmě to souvisí se životním stylem a zdravotním chováním, především jde o kouření, které je mezi stále mladšími Romy velmi rozšířené, spotřeba alkoholu a zcela pasivní trávení volného času. S tím souvisí, že mezi nejčastější choroby patří diabetes mellitus, hypertenze, chronické nemoci dýchací soustavy a dále také duševní choroby. Faktory, které ovlivňují zdravotní stav, jsou vztah ke zdraví vlastnímu i zdraví okolí, tradovaný způsob života odlišný od života majority, odlišné výživové zvyklosti a způsoby stravování, zcela jiný vztah k nemoci, vliv socioprofesionálního zařazení (když už jsou zaměstnaní, jde většinou o fyzicky náročnou práci, vykonávanou někdy i v rizikových podmínkách. Romové podle autorek dle různých výzkumů i pozorování nedoceňují, resp. zcela nevnímají význam prevence a zdravý životní styl nepovažují za nikterak důležitý. S tím souvisí dle Urbana a Kajanové i kouření a konzumace alkoholu ve větší míře než u ostatní populace, přičemž kuřáctví je nejrozšířenější závislostí. Romové začínají kouřit dříve, někdy ještě v dětském věku, většinou je jim to rodinou tolerováno. Také pití alkoholu není většinou aspoň u romských mužů považováno za nějaký problém nebo prohřešek proti společenskému chování (Urban, Kajanová, 2011). Tento rys bohužel neovlivňuje pouze jejich zdravotní situaci, ale i mizivé předpoklady pro celkový sociální vzestup a jejich začleňování do společnosti. Na druhou stranu existují i faktory, které působí na kvalitu lékařské péče. Jde mimo jiné o kulturní bariéru ve vztahu lékař – pacient, kulturně podmíněný způsob projevu a způsob prezentace obtíží, dále může jít i o problémy diferenciální diagnostiky a terapie při neznalosti sociálního pozadí onemocnění. Dle Wilkinsona a Marmota (2005) mají negativní vliv na zdraví

jedince také chudé ekonomické podmínky, které mohou např. zvyšovat riziko vzniku vážného onemocnění.

1.1.10 Sociálně vyloučená romská lokalita

Jako sociálně vyloučenou romskou lokalitu můžeme dle Gabalovy analýzy označit prostor, který obývá skupina, jejíž členové se sami považují za Romy a nebo jsou za Romy považováni svým okolím a jsou sociálně vyloučeni. Může se jednat o různě velkou oblast – celou městskou čtvrť, ale i třeba jeden jediný dům. Tento prostor je zároveň místem, do něhož jsou jeho obyvatelé sociálně vyloučeni, ale zároveň jedním z faktorů, který se na jejich vyloučení nemalou měrou podílí. Jejich bydliště je potom společností vnímáno a někdy i označováno např. jako „dům hrůzy“ nebo „cikánská čtvrť“, ale jde v každém případě o „špatnou adresu“. Hranice tohoto prostoru bývají v tomto případě „jen“ symbolické, někdy jsou ale i opravdové – to, když je tato oblast oddělena od dalších nemovitostí např. frekventovanou silnicí, řekou, skládkou apod. V každém případě jsou si ale tohoto oddělení vědomi sami obyvatelé dané lokality, ale i ti „z druhé strany“, tedy ti, co žijí mimo ni.

Podle Davidové (2010) jde u mnoha rodin o nechtěné usídlení a sousedství, kde jsou její obyvatelé nuceni žít, aniž by si to zvolili nebo na základě své spřízněnosti rodinně příbuzenské nebo skupinové. Aby byla některá lokalita vnímána jako romská, není vůbec nutné, aby Romové v daném místě byli početní většinou.

Dle Littlewooda a Herkommera (2000) má sociální exkluze několik složek: ekonomickou (souvisí především s nezaměstnaností), prostorovou a sociální (míra využívání služeb „zvenčí“). Neméně zajímavou a závažnou je také složka symbolická (vytváření a rozšiřování předsudků, marginalizace nebo až diskriminace osob pouze na základě jejich bydliště nebo příslušnosti k určité rodině nebo komunitě) (Kajanová, 2009).

Dle Zprávy o situaci romských komunit v kraji za rok 2009 vznikly sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené romské lokality řízeným, nebo přirozeným sestěhováním. V Jihočeském kraji je to podle této studie 11 obcí a měst s celkem 16

lokalitami označenými za sociálně vyloučené, za nejzávažnější problémy jsou považovány ty s bydlením a dlouhodobou nezaměstnaností zdejších obyvatel. V těchto lokalitách žije 1500 až 2000 Romů.

1.1.11 Důsledek změn na život současné romské minority

Podle Davidové mají bohužel některé změny v životě současných Romů spíše negativní důsledky. Tradiční romské společenství se již rozpadlo, jeho vnitřní zákony jsou rozbity, ale tento systém není nahrazován ničím novým. Stejně jako v celé společnosti, došlo i u Romů k záporné změně hodnotového žebříčku, kdy začínají upřednostňovat zcela jiné hodnoty, než byly ty původní, tradiční. Čím dál více převažuje materiální chápání světa. Tyto změny se projevují např. i tím, že dnes nejsou pro Romy problémem věci jako odložení novorozeněte do kojeneckého ústavu, prostituce, nejednota apod. Toto bylo s dřívějšími hodnotami a vnitřními zákony skupiny neslučitelné. Starší Romové jsou tímto posunem znechuceni a pochybují o perspektivním vývoji Romů jako celku. Nejvýznamnějšími jsou změny v oblasti duchovní kultury a vnitřních společenských a rodinných vztahů. Mnozí mladí Romové už nejen nedodržují, ale ani neznají různé zvyky, pověry a obyčeje. Navíc jsou vlastně ve vlivu dvou různých kulturních skupin a zcela odlišných kultur – své romské a té druhé – majoritní. To u velkého počtu z nich způsobuje dichotomii. Někdy dochází i ke konfliktu mezi identitou, kterou si přejí a svou současnou – neidentifikují se už s Romy, ale ani majoritní okolí je mezi sebe nepřijme (Davidová, 2004). Z jistého úhlu pohledu se současný stav může v některých případech jevit jako stav tzv. anomie. Anomii sociologický slovník definuje jako stav „bezzákonosti“, popřípadě částečné nebo úplné podkopání účinnosti norem. Jde o společenskou situaci, ve které jsou současné normy silně zpochybněny, stejně tak jako existující hodnoty. Skupinová morálka je otřesena, sociální kontrola také. Dnes je jako anomie označován stav, kdy ve společnosti s určitými normami jsou k dosažení některých cílů k dispozici nerovnoměrně rozdělené prostředky. Jako následek může jedinec prožívat pocity osamocení, bezmoci, dezorientace, nejistoty a frustrace. Na to může někdy reagovat buď agresivitou, nebo naopak stažením se do ústraní (Jandourek, 2001).

1.1.12 Pojetí Roma veřejností

Mnozí lidé považují Romy spíše za cizince než za občany naší země (Šišková, 2001). Postoj majority k Romům je vnímán spíše přes jejich „jinakost“, která je viděna mimo jiné v tom, že žijí podle ostatním nepochopitelných pravidel.

Podle Říčana pořád platí, že lidé se lépe a bezpečněji cítí mezi těmi, kteří se jim více podobají, ale kontakt s cizími je vítán jako příležitost k nové zkušenosti. Negativní postoje vůči Romům mohou podle autora pramenit i ze zákona projekce, z toho, že oni, resp. to, jak jsou viděni ostatními, jsou vlastně tím, co právě ti ostatní u sebe i svých dětí potlačují a snaží se z vědomí vytěsnit: touha dělat, co se jim zachce, nemuset kontrolovat své city, žít jen daným současným okamžikem a nestarat se o budoucnost. To je to, co jim ostatní nevědomě závidí a o to více to u nich kritizují (Říčan, 1998).

1.1.13 Předsudky

Nazírání na Romy je bohužel z velké části ovlivněno předpojatostí a mnoha předsudky. Sociální percepce nás dle Šiškové (2001) vede k tomu, že vyvozujeme takové závěry a vysvětlení, které jsou akceptovány jako pravdivé bez nutnosti jakýchkoli důkazů. Většinou je naše domněnka o lidech ovlivněna hodnotami, zkušenostmi a informacemi s lidmi podobnými. Závěry poté vyvozujeme na základě věcí, které očekáváme nebo ve které věříme. Mnohé předsudky jsou často sdíleny velkým množstvím lidí, ti si ale neuvědomují, že jsou to pouze generalizované představy. Generalizace nám může někdy pomoci při snaze chápat různé složitosti dnešního světa, v mnoha případech ale ubližuje tím, že druhého člověka hodnotíme, popřípadě odsuzujeme nebo dokonce pokládáme za méněcenného pouze z důvodu jeho příslušnosti k určité skupině. Vzhledem k tomu, že předsudky a stereotypy jsou používány často nevědomě (především v případech, kdy nemáme jiné informace), může tento fakt způsobit velké problémy. Říčan (1998) ve své knize S Romy žít budeme – jde o to jak, zmiňuje, že např. romská kriminalita je „díky“ médiím tak populární, že průměrný Čech při spatření Roma takřka reflexně sáhne ochranným pohybem po své peněženke. Dále autor uvádí, že Romové ale také bývají nesnesitelnými sousedy v domě i v ulici pro časté přestupky, z důvodu rušení nočního klidu, znečišťování společných domovních prostorů a

veřejných prostranství (Říčan, 1998). To se odráží i ve výsledcích některých výzkumů, pro zajímavost jmenujme některé od Centra pro výzkum veřejného mínění s výstižnými názvy - Jak jsme na tom s tolerancí - koho bych nechtěl za sousedy a Romové a soužití s nimi očima české veřejnosti. Z výsledků těchto výzkumů je zřejmé, že Romové nebývají těmi, které by ostatní lidé považovali za příjemné a bezproblémové sousedy (CVVM).

Podobně to vidí i Davidová v knize *Romano Drom* (2004), když píše, že antropologické znaky nejsou sice přímými charakteristikami sociálního postavení, ale různou měrou se nepřímo podílejí na společenském postavení Romů a jako sociální faktor ovlivňují mimo jiné oblast vzájemných vztahů mezi Romy a majoritní populací. Přetrvávající rasistické předsudky některých lidí se potom vztahují bez rozdílu na všechny Romy. Různými způsoby se projevují v distančním chování namířeném proti všem, kteří jsou na základě svého nápadného antropologického typu považováni za Romy.

Mezi oběma skupinami – minoritou a majoritou - jsou stále ještě nevyřešené křivdy z minulosti. Velká část české společnosti vnímá Romy stále jako nikým nezvané přistěhovalce, kteří pouze využívají sociální výhody státu. Romové naopak vnímají českou společnost jako nepřátelskou.

Společnost se podle Davidové (2004) stále ještě většinou dělí dichotomicky na dvě části. Jednu tvoří „gádžové“ – „parne“, tedy bílí, opačnou část představují z jejich hlediska oni – Romové. Stále se na obou stranách chápání tohoto vztahu projevuje dichotomně – MY a ONI nebo ONI a MY. Hlavní polaritou je tedy Rom (Cikán) – Nerom (Necikán, gadžo): společnou základnu obou těchto pólů potom tvoří soužití v jedné společnosti, v jednom státě, jehož občany jsou obě dvě skupiny. Totožnou základnu má vlastně i druhá polarita, tzn. romské etnikum jako celek a česká společnost. Tato polarita je však spíše sociologická, na rozdíl od té předchozí, ve které dominují spíše vztahy a postoje jednotlivců, čímž se vyznačuje spíše rovina etno-psychologická, resp. sociálně-psychologická. V té se projevují obecně vztahy skupinové, postoje a také vzájemné vazby.

Častým požadavkem lidí z majority je – aby byli „takoví jako my“. Oprávněnost tohoto přání lze ale zpochybnit, protože jejich nepříznivé až okrajové postavení ve společnosti s sebou nese mnohé, pro jejich život negativní důsledky, v podobě nižšího vzdělání, vyšší míry nezaměstnanosti, bydlení v sociálně vyloučených lokalitách apod. V žádném případě tedy nemají stejné podmínky pro uplatnění ve společnosti – „žít jako my“ tedy vlastně ani nemohou. Vláda a různé neziskové organizace se pouze snaží o vytváření méně nepříznivých podmínek, ne podmínek zcela stejných (Šišková, 2001).

Moulisová (in Šišková, 2001) uvádí, že Romové jsou laickou veřejností vnímáni jako nositelé problémů ve společnosti. Ostatní lidé jim nejčastěji vyčítají zvýšenou kriminalitu, jejich údajnou neochotu pracovat, to, že vyžadují větší péči státu, aniž by tuto péči vyvážili nějakým přínosem pro společnost. Jako problém je viděno i to, že žijí odlišně, dost často hlučným a nápadným způsobem apod.

Zajímavým způsobem tyto předsudky shrnul Werner Cohn ve své knize *Cikáni* (2009): *„Ne každý člen naší společnosti má nějakou osobní zkušenost s Cikány, ale prakticky všichni podléhají určitým stereotypům, které jsou zvěčněny v tisících článků, populárních knih a filmů. Tento stereotyp sestává ze dvou druhů obrazů. Na jedné straně se má za to, že Cikáni jsou zloději, že vedou zahálčivý život, jsou nespolehliví, nebezpeční a špinaví. Takřka všem, kteří vyrostli v jižní a jihovýchodní Evropě, v dětství říkali, aby se vyhýbali Cikánům, protože Cikáni kradou děti. Neexistuje ovšem ani jeden autentický případ odcizení dítěte Cikány. Druhý lidový obraz Cikánů je laskavější a neškodnější, nikoli však realističtější. O Cikánech se říká, že jsou veselí, muzikální, volnomyšlenkářští, romantičtí.“* Pekárek (1997) zase píše, že fámy, legendy a předsudky vznikají tak, že každý z nás doplňuje svou dílčí zkušenost s Romy poznatkem druhých, stejně neúplným a nepřesným jako je jeho vlastní. Protože každý z nás už v životě o Romech leccos slyšel, každý už někdy Roma potkal, kolují o nich vtipy a mnohdy drastické historky (Pekárek in Romové – reflexe problémů, 1997).

Existuje i názor, že etnické skupiny se dostávají do minoritního postavení většinou proto, že většinová skupina zaujímá předsudečný postoj k jejich zvláštnostem, jako jsou rozdílný jazyk a náboženství, odlišné chování mezi muži a ženami, jiný styl života

založený na specifických hodnotách, odlišné pojetí významu práce apod. Pro sociální pracovníky je potom účelné vnímat tyto menšiny jako skupiny, jejichž příslušníci se do pozice znevýhodněné skupiny dostali v důsledku předsudků většiny (Navrátil, 2003).

Romové jsou jednoznačně nejzranitelnější národnostní menšinou ve vztahu k násilné a nenásilné diskriminaci, protože je ve většině případů jednoduché odlišit je od ostatních obyvatel. Jsou dosud jedinou vizuálně odlišnou menšinou na našem území (Šišková, 2001).

Hübschmannová (1999) se ale zamýšlí nad tím, jestli „romská problematika“ není ve skutečnosti problematikou Neromů, kteří nejsou s Romy schopni komunikovat. Nebo si také připustit, že mnohem náročnější musí být tato interetnická komunikace pro Romy, kteří se při ní musí vzdát vlastních komunikačních symbolů, jsou nuceni hovořit „cizí“ řečí, projevovat odlišné formy zdvořilosti, jinak zdravít, jinak děkovat a prosit, jiným způsobem projevovat své přání,... Toto vše ve stresové situaci člověka, který je komunikačním partnerem, mnohdy třeba i nevědomě, hodnocen jako představitel „nižší“ kultury.

1.1.14 Vliv médií na obraz Romů

Jekhe lavestar baro džal – Jediné slovo rozpoutá mnohé

(Hübschmannová, Moudrá slova starých Romů, 1991)

Raichová (2001) uvádí, že masmédiá vytvářejí jedinečné prostředí, jež člověka pohlcuje. Média utvrzují přesvědčení, přetvářejí, formují a odráží vnímaný svět. Jimi utvářená realita je poté vnímána jako skutečná.

Říčan (1998) konstatuje, že svoboda projevu ve svých důsledcích Romy v mnohém poškozují. Zákonem je sice zakázáno šíření nenávisti ke skupině obyvatel vymezené národností, přesvědčením atd., ale na rozdíl od dřívějších dob platí v současnosti tržní princip. Informace prezentující Romy v nepříznivém světle jsou dnes uveřejňovány ve velké míře. Následky takovéto medializace jsou pro Romy katastrofální. Čím více se média poptávce přizpůsobují, tím horší představy má potom veřejnost. Tím vzniká tzv.

bludný kruh, protože čím horší má veřejnost představy, tím lépe se opět takové negativní informace „prodávají“.

1.1.15 Tisk

V tisku se dle Raichové (2001) můžeme nejčastěji setkat se třemi nejčtenějšími tématy týkajícími se Romů: kulturou Romů, (e)migrací a jejich kriminalitou. Příspěvky o romské kultuře se zabývají hlavně reportážemi z různých kulturních akcí, projekty občanských sdružení podporujících rozvoj romské kultury. Vždy je viditelný důraz na jakése „vzkříšení“ a udržení tradiční kultury, která byla minulým režimem potlačena. Kulturní aktivity Romů, které nesouvisí s jejich tradicemi – např. divadlo, moderní tanec, fotografie nebo výtvarné umění jsou zmiňovány minimálně nebo se o nich nepíše vůbec. Čtenáři tak mohou nabýt dojmu, že Romové kdysi vlastnili bohatou a rozmanitou kulturu, kterou je nyní nutno znovu pracně objevit. Tento zvýšený důraz na kulturu ale zároveň zdůrazňuje i exotičnost romské minority a tím utvrzuje stereotyp o jejich jinakosti. Zároveň posiluje i další stereotyp – díky přehnané prezentaci romské kultury jsou příslušníci romské minority vnímání majoritní společností pouze jako tanečníci a hudebníci užívající života, kteří nejsou schopni žádné jiné práce. Z toho vyplývá, že i „neutrální“ kulturní témata mohou mít negativní účinky na vnímání romské minority majoritou. K tomu napomáhají i články týkající se romské kriminality, které se soustřeďují převážně na negativní jevy v romské komunitě. Zajímavé je, že téma diskriminace většinou prezentuje Roma jako oběť a Čecha jako viníka, při tématu kriminality jsou tyto role obrácené. Výsledkem takové prezentace může být vytvoření obrazu „modelového“ Roma, který sice krásně tančí a zpívá, ale ve chvíli, kdy se od něj očekává nějaká jiná práce, raději emigruje nebo páchá trestnou činnost

1.1.16 Televize

Televize se dle Raichové (2001) dotýká mnohem širší vrstvy obyvatel z jednoduchého důvodu – nevyžaduje gramotnost, z jejího vlivu a působení nejsou tedy vyloučeny např. děti nebo nigramotná část obyvatel. Televize také dovoluje různým dialektům, nářečím a cizím jazykům, aby pronikaly do našeho povědomí. Televize má také velkou moc díky „správné“ kombinaci techniky střihu, kdy kamera tříští chronologii i prostor,

kteřou lze dosáhnout propojení dvou na sobě nezávislých obrazů, které se následně slijí do jednoho vzkazu pro diváka. Komentář může např. hovořit o chudobě romské komunity, ale kamera již zabírá hromady odpadků, nahé děti nebo muže odpočívajícího v křesle. Divák si tak může vyvodit, že Romové se nestarají o své děti, žijí ve špíně a nic nedělají. Zprávy, které přinášejí informace o Romech, jsou do hlavních Událostí zařazovány pouze v době velkých kauz či emigračních vln, většinou jde tedy o zprávy negativní.

1.1.17 Internet

Nemalý vliv na všeobecné mínění má i internet. Ať již jde o různé e-mailem přicházející hoaxy ve stylu, že byl někdo svědkem toho, jak Romové nemusí platit v lékárně za léky nebo v papírnictví za školní pomůcky nebo internetové diskuze a komentáře pod jednotlivými články o Romech. Diskutující se dle Homoláče (2009) dělí na normální Čechy, vyložené rasisty a zastánce Romů. Normální Češi předpokládají, že jejich názor na Romy je většinový, nesdílejí ho podle nich jen politici a ojedinělí zastánci Romů. Vyložené rasisty jsou dle autora ti, kteří nemají potřebu svůj negativní vztah k Romům nijak zdůvodňovat a jejich příspěvky jsou tedy vůči nim otevřeně nepřátelské. Poslední kategorii tvoří zastánci Romů, tedy ti, kteří kritizují vztah majority k nim, romští aktivisté, obhájci lidských práv, kteří se sami považují za světaznaljší příslušníky majority. Většina účastníků diskuzí o Romech vystupuje z pozice normální Češi a této skupině tak přisuzuje i predikát „jsou slušní lidé“. Pomocí tohoto predikátu se ale primárně vymezují vůči Romům. Slušnost tak může být někdy upřena dokonce i příslušníkům majority, kteří se Romů zastávají.

Autor si ve své knize Internetové diskuze o cikánech a Romech všimá i některých kategoriálně vázaných predikátů. Romům se podle něj nejčastěji připisuje, že:

- jsou paraziti:
 - nechtějí pracovat, štítí se práce, někdy jen zájem pracovat předstírají
 - zneužívají sociální dávky, mají kvůli nim moc dětí, o které se ale nestarají a dávky utrácejí za alkohol, automaty, drogy a cigarety

- jsou pachateli trestné činnosti, kradou
- devastují svá i cizí obydlí, neplatí nájem
- nedodržují hygienická pravidla, šíří infekční nemoci
- nechtějí se přizpůsobit majoritě:
 - neumějí a nechtějí platit daně a respektovat zákony
- poškozují pověst majority ve světě a ohrožují možnosti všech cestovat do dané země bez víza či v ní získat práci:
 - majorita je prý nespravedlivě obviňována z rasismu a její pověst ve světě je tak poškozována

Naproti tomu normální Čechy diskutující popisují jako slušné lidi, oběti Romů a jejich negativních akcí, kterých se prý bojí. Nejsou prý ale sami rasisté, protože Romové vlastně patří ke stejné, indoevropské rase, protože jim nevadí žádné jiné menšiny, protože nesoudí Romy podle barvy pleti, ale podle jejich chování. Reakce na přečtení takových textů mohou být verbální, ale také mentální ve smyslu hnutí mysli nějakým směrem (Homoláč, 2009).

1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE

1.2.1 Sociální práce

Sociální práci charakterizuje slovník sociální práce jako „*společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec celospolečenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.*“ Sociální pracovníci a pracovníce pomáhají klientům dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění, mimo to pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění i příznivé podmínky ve společnosti (Matoušek, 2003). Sociální práci můžeme dle Matouška vidět zároveň jako umění, ale také jako vědu. Umění, které vyžaduje celou řadu dovedností, např. porozumění pro potřeby druhých, ale hlavně schopnost pomáhat jim tak, aby se na pomoci nestali závislí a vědu, která má své teorie a nové stále tvoří, aby vysvětlila vznik a řešení individuálních, skupinových a komunitních problémů. Soudobá sociální práce má však také mnohá dilemata, mezi ně patří např. normativnost x nenormativnosti, formalizace x deformalizace, polyvalence x specializaci nebo pomoc x sociální kontrole (Matoušek, 2007). Právě umění rozlišovat a oddělovat pomoc a kontrolu považuje za základní koncept sociální práce i Úlehla (1999).

1.2.2 Sociální služba

Sociální služba je dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách činnost nebo soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci a musí zabránit jejich sociálnímu vyloučení. Sociální služby zahrnují služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství. Poskytují se buď jako pobytové (spojené s ubytováním), ambulantní (osoba za nimi dochází nebo je doprovázena) nebo terénní (jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí (Zákon o sociálních službách v platném znění).

1.2.3 Poskytovatelé sociálních služeb

Na základě zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1.1. 2007 je zřízen Registr poskytovatelů sociálních služeb, který je volně přístupný na stránkách portálu MPSV. Poskytovatelem sociální služby se podle něho rozumí pouze právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle výše uvedeného zákona. Poskytovatelem sociální služby nejsou tedy ve smyslu tohoto zákona rodinní příslušníci či asistenti sociální péče, kteří pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Stejně tak není poskytovatelem sociální služby ani jiný subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb.

1.2.4 Vymezení sociální práce zaměřené na cílovou skupinu romské minority

Podle Navrátila může mít sociální práce s cílovou skupinou romské minority velmi zásadní význam pro celou společnost tím, že se snaží mimo jiné překonávat překážky ve vzájemných vztazích s majoritou. Spojují vlastně institucionální síť společnosti a její zdroje s potřebami těch, kteří si je nemohou nebo neumí opatřit vlastními silami. Postavení Romů ve společnosti je třeba řešit právě v souvislosti jejich sociálních vazeb a vztahů, nelze řešit jen problémy týkající se jednotlivců. Jako příklad může posloužit Rom, který má sice dostatečnou kvalifikaci i ochotu pracovat, pro mnoho zaměstnavatelů je ale právě z důvodu svého „romství“ nepřijatelný (Navrátil, 2003). Jedním z nejčastějších problémů cílové skupiny romské minority je ale právě sociální vyloučení nebo jeho hrozba.

1.2.5 Modely sociální práce nejčastěji uváděné v souvislosti s menšinami

Sociální práce s menšinami má podle Navrátila řadu konceptů. Jedním z nich je koncept zmocnění, který můžeme chápat jako posilování jednotlivců, komunit a skupin, aby byli více schopni kontrolovat svůj život cestou svépomoci a vlastních aktivit. Každý z dále uváděných modelů zpracovává zmocnění jiným způsobem (Navrátil, 2003).

1.2.6 Antiopresivní přístup

– výchozím pojmem je oprese, což je strukturální znevýhodnění určitých skupin, kterým jsou upírána některá práva a možnosti, které jsou ostatním běžně dostupné. Za základní východisko AOP považuje schopnost vnímat tuto opresi a diskriminaci jako

základní charakteristiku životní situace a problému, s nímž se klienti potýkají. Důležitým rysem AOP je uplatňování „imperativů“ spravedlnosti, rovnosti a spoluúčasti. U imperativu rovnosti je důležité upozornit, že rovně neznamená stejně. Například právě Romové, kteří přicházejí do školy bez dobré znalosti českého jazyka, nemají rovné výchozí podmínky. Princip spoluúčasti potom předpokládá zapojení klientů do plánování, koordinace a vyhodnocování služeb, které tak mohou lépe skutečně odpovídat jejich potřebám. AOP dále připomíná skutečnost, že každý člověk je jedinečný a že každý je zasazen do zcela konkrétního sociálního kontextu. Významnou součástí AOP je analýza klientovy situace (assessment). Možnosti AOP jsou omezeny např. tím, když sám sociální pracovník uplatňuje předsudky a stereotypy (Navrátil, 2003).

1.2.7 Ekologická perspektiva

– základem tohoto modelu je vědomí toho, že jedinec funguje v nějakém prostředí, zaměřuje se tedy na člověka, ale i na jeho situaci (prostředí, ve kterém se nachází). Na rozhraní mezi systémem a prostředím dochází k tzv. transakci – jedinec se snaží o zvládnání určitých situací (coping) a prostředí má určité kvality. Změna je ale vyvolána u obou. Nejlepšími transakcemi jsou ty, které podporují růst a vývoj jedince při současném zlepšování prostředí, ve kterém se nachází. Předností ekologické perspektivy je její současné zaměření pozornosti na člověka, na prostředí, ale také na jejich vzájemný vztah. K tomu je ale nutné, aby sociální pracovník rozuměl různým systémům, které dané prostředí utvářejí. Tedy jednotlivcům, skupinám, rodinám, organizacím a institucím. Potřebné jsou také znalosti z oblasti sociologie, psychologie, politologie, ekonomiky, biologie a sociální politiky (Navrátil, 2003).

Sociální fungování lze dle Matouška definovat jako kvalitu společenských vazeb člověka, většinou posuzovanou podle několika kritérií – např. podle kvality vztahů k lidem, využití vlastního potenciálu, plnění požadavků okolního společenského prostředí. Pojem sociální fungování odráží na jedné straně schopnost klienta odpovídat na nároky prostředí, na druhé straně samy nároky prostředí (Matoušek, 2003). O koncept sociálního fungování se opírají i některá vymezení cílů sociální práce, důraz na

sociální fungování je tím, co sociální práci odlišuje od jiných, souvisejících disciplín, které se zabývají životem člověka. Jde např. o sociologii, psychologii, pedagogiku a právní vědy (Matoušek, 2007).

1.2.8 Komunitní sociální práce

– je jednou z hlavních metod sociální práce. Komunita může být vymezena buď teritoriem (lidé žijící na jednom místě) nebo zájmem (stejný etnický původ, postižení, apod.) Komunitní práce se zaměřuje na propojení potřeb a již existujících zdrojů v komunitě, podporu skupinové spolupráce a solidarity v rámci komunity a zároveň podporu změn v komunitě. Zahrnuje dva důležité procesy – plánování a organizování. Klientem je v takovém případě celá komunita a její potřeby jsou rozhodující. Většinou jsou vyjádřeny problémy, které má větší počet lidí. Komunita by měla být chápána a zároveň přijímána taková, jaká je. Cílem je mimo jiné to, aby se lidé naučili společně kooperovat. Ukazuje se, že změny vyvolané zevnitř jsou trvalejší než změny vyvolané zvenčí. Rizikem a nebezpečím u tohoto přístupu je to, že pracovník převezme odpovědnost za komunitu a začne rozhodovat za ní, bez ohledu na její možnosti i potřeby. Mezi základní fáze komunitní práce patří monitoring, výzkum a analýza, projektování, implementace a hodnocení (Navrátil, 2003).

1.2.9 Sociální služby zaměřené na cílovou skupinu romské minority

Cílové skupiny romské minority se samozřejmě mohou týkat veškeré druhy sociálních služeb, ale mezi asi nejvíce využívané u této cílové skupiny patří služby sociální prevence – především nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy, ale i další. Velmi důležité při práci s cílovou skupinou romské minority je také sociální poradenství.

1.2.10 Sociální poradenství

Sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace, které jim pomáhají při řešení jejich situace. Základní sociální poradenství je součástí všech sociálních služeb. Součástí odborného sociálního poradenství jsou občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práce s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní

poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Služba zahrnuje poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a také pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba je poskytována bezúplatně (portál MPSV).

1.2.11 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní služby dětem a mládeži, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Služba je určena neorganizovaným a jinak rizikovým dětem a mládeži, kteří jsou ohroženi sociálně - patologickými jevy nebo mají vyhraněný životní styl, jež většinová společnost neakceptuje. Hlavním způsobem pro navázání kontaktu s cílovou skupinou je nabídka volnočasových aktivit. Cílem je zlepšit kvalitu života cílové skupiny předcházením, popřípadě snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, dát jim možnost lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k tomu, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Součástí služby jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba je klientům poskytována bezúplatně a může být poskytována i anonymně. V celém Jihočeském kraji je registrováno 18 poskytovatelů této sociální služby (portál MPSV).

1.2.12 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou ambulantní služby poskytované celé rodině s dítětem, u kterého je důvodná obava o jeho vývoj nebo je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě obtížné sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci zvládnout. Součástí služby jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, dále zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Také tato služba se poskytuje bezúplatně. V rámci Jihočeského kraje je registrováno jen 9 poskytovatelů této služby, z toho je jen několik málo určeno pro cílovou skupinu romské minority, případně jiných etnických menšin (portál MPSV).

1.2.13 Terénní programy

Terénní programy jsou služby poskytované osobám, které již vedou nebo jsou ohroženy rizikovým způsobem života. Služba je určena především pro problémové skupiny dětí a mládeže, uživatele drog, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby bez přístřeší a jiné sociálně ohrožené skupiny. Záměrem služby je tyto osoby aktivně vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba obsahuje mimo jiné zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. I tato služba je poskytována bezúplatně a je možné ji poskytovat i anonymně. V Registru poskytovatelů je v současné době uvedeno 13 poskytovatelů této sociální služby, ne všichni se ale zaměřují na cílovou skupinu romské minority (portál MPSV).

Základní metody TSP

V knize o úspěšných romských projektech s názvem Co se osvědčilo (2003) jsou popsány některé základní metody terénní sociální práce zaměřené na cílovou skupinu romské minority. Patří mezi ně následující aktivity:

- rozhovory s klienty – ty představují hlavní nástroj práce v terénu. Smyslem je získat od klientů informace, podpořit je a hlavně je motivovat k tomu, aby udělali nějaké rozhodnutí nebo učinili určitou věc. Jde o běžný dialog, jehož záměrem je upevňování vztahu mezi klientem a pracovníkem
- pomoc s listinami – ta obnáší mimo jiné vyplňování formulářů nebo aspoň pomoc při vyplňování, psaní žádostí a různých oznámení, vysvětlování klientům, co vlastně přesně znamená obsah doručených úředních dopisů nebo písemností. Když se někde po klientovi požaduje podepsání nějaké úřední listiny nebo smlouvy, pracovníkovým úkolem je zajistit, aby klient opravdu správně rozuměl tomu, co má podepsat a pokud možno se tak tedy vyhnul poškození svých zájmů z důvodu nevědomosti
- vyjednávání – pracovník je přítomen vyjednávání mezi úřady a klientem a radí mu a podporuje ho nebo toto jednání může sám vést, to závisí na schopnostech klienta

- doprovod – v nutných případech doprovází své klienty do kanceláří veřejných úřadů, škol, k případnému novému zaměstnavateli. Toto doprovázení je efektivním a nemanipulativním způsobem, jak docílit, aby se klient opravdu někam dostavil
- koordinační činnost – pracovník koordinuje aktivity, do kterých se klienti zapojují (např. brigáda nebo úklid v domě), může také vyhledávat pomáhající dobrovolníky, v nejlepším případě z cílové komunity, a dohlíží na jejich činnost
- konzultace s odborníky v oboru – spadají sem sociální, právní a zdravotnické problémy, konzultace s pedagogickými nebo rodinnými poradnami, také s odborníky na protidrogovou problematiku a léčení závislostí
- kontakt s dalšími institucemi – jde o různé organizace a centra pro drogově závislé, dobročinné organizace, občanské poradny, útulky pro bezdomovce, školy, pedagogicko-psychologické poradny, komunitní centra, nemocnice, probační a mediační službu apod.

1.2.14 Nároky na práci s cílovou skupinou romské minority

Zákonem o sociálních službách (2006) je pevně stanoveno, že každý sociální pracovník musí být způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, zdravotně způsobilý a také odborně způsobilý. Tím se rozumí buď vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost nebo absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů ve výše uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka nejméně 5 let. Dále je sociální pracovník povinen se každoročně vzdělávat ve stanoveném rozsahu. Šišková přidává ale některé další důležité požadavky na pracovníka s cílovou skupinou romské minority. Vysvětluje, že i kladně míněná aktivita ze strany majority může být přijímána se strachem a nedůvěrou nebo nemusí být dokonce akceptována vůbec vzhledem k nedůvěře na straně minority. Neznalost této skutečnosti může mnohé pracovníky a pracovnice zaskočit,

když narazí na nezájem ze strany Romů. Doporučuje následující postupy při sociální práci s cílovou skupinou romské minority:

- nespěchat, mít trpělivost
- vnímat neverbální komunikaci a zároveň umět sdělovat sám informace i řečí těla
- nekritizovat před kolektivem, spíše v soukromí
- ověřovat si sjednané termíny
- nebát se dotyku, blízkosti
- nebát se ani emocí, ty svědčí o angažovanosti člověka, ne o výzvě k souboji
- mluvit jasně, stručně, k věci a konkrétně
- ke každému přistupovat podle jeho individuálních potřeb
- mít reflexi ve zpětné vazbě
- respektovat odlišný žebříček hodnot cílové skupiny romské minority (Šišková, 2001).

Další podstatnou schopnost, která by neměla chybět sociálnímu pracovníkovi s cílovou skupinou romské minority, připomíná Navrátil. Je podle něj nutné, aby se pracovník byl schopen distancovat od vlastního „etnocentrického“ pohledu na problémy, které řeší spolu s klienty. Podstatou etnocentrismu je přesvědčení, že hodnoty, které se opírají o vlastní způsob života, jsou obecně platné a použitelné a mohou být tedy východiskem pro univerzální hodnocení a posuzování. Tento termín poukazuje na obecnější sklon předpokládat, že všichni lidé se dívají na svět a život ze stejného úhlu a že pokud tak nečiní, je to „divné“ (Navrátil, 2003).

Slovník sociální práce stejně tak upozorňuje na to, že právě vzhledem k odlišným zvyklostem a kultuře, je potřeba dát při sociální práci s jakoukoli etnickou menšinou pozor na nežádoucí paternalistický a direktivní přístup (Matoušek, 2003).

Navrátil (2003) k tomu dodává, že sociální pracovníci by si při práci s cílovou skupinou romské minority, měli pokládat následující otázky:

- Jak sám romský klient vidí svou životní situaci a které problémy považuje za nejdůležitější?
- Jaké požadavky prostředí jsou pro klienta z důvodu jeho kulturní odlišnosti obtížně zvládnutelné a které zvládá?
- Jaké požadavky prostředí jsou pro klienta obtížně zvládnutelné v důsledku jeho odcizení a nedůvěry vůči většinové společnosti a čí požadavky romský klient přijímá s důvěrou a snaží se o jejich splnění?
- Na jaké předsudky o své osobě naráží a jaké problémy z toho pro něj plynou?
- Má k některým možnostem a příležitostem ztížený přístup a vyplývají mu z toho nějaké problémy?
- Má potíže s uplatněním svých přání nebo požadavků a plynou mu z toho problémy? Kam se se svými požadavky obrací s důvěrou?
- Má nějaké psychické nebo vztahové problémy vyplývající z jeho zkušeností s minoritním postavením, z prožívání „dvojí identity“? Má i jiné psychické problémy?
- Může v kulturní zvláštnosti, osobní zkušenosti nebo příslušnosti k menšině najít i nějaké přednosti, které by mohly být zdrojem jeho sociálního fungování?
- Má jeho životní situace nějaké specifické a zcela ojedinělé rysy, se kterými je nutno při řešení jeho problému počítat?
- Jaké informace, poznatky nebo služby potřebuje?
- Odpovídají služby, které sociální pracovník klientovi může nabídnout nebo zprostředkovat, jeho představám? (Navrátil, 2003)

2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíl práce

Cílem práce je identifikovat, jak sociální pracovníci/e vnímají svou práci – tedy sociální práci s romskou minoritou. Toto mne zajímalo ze dvou různých úhlů – a to jednak z hlediska jejich percepce pohledu samotných klientů na jejich práci a jednak percepce náhledu na jejich práci od široké veřejnosti.

2.2 Výzkumné otázky

Vzhledem k výše uvedenému cíli práce byly stanoveny dvě hlavní výzkumné otázky:

- Jaký je subjektivní pohled sociálních pracovníků a pracovníc s cílovou skupinou romské minority na vnímání jejich práce klienty a klientkami?
- Jaký je subjektivní pohled sociálních pracovníků a pracovníc s cílovou skupinou romské minority na vnímání jejich práce veřejností?

3 METODIKA

3.1 Použitá metoda

Vzhledem k cíli práce byla pro výzkum zvolena kvalitativní strategie, kde jsem využila několika metodických postupů. Jednalo se metodu dotazování, techniku polostrukturovaného rozhovoru a také zúčastněné pozorování.

Nejprve jsem s jednou respondentkou uskutečnila pilotáž formou zaslání dotazníku s připravenými otevřenými otázkami, abych se ujistila, že otázky jsou dobře formulované a srozumitelné a mohu je tedy nadále používat i při osobním rozhovoru. Rozhovory se konaly v průběhu měsíců února a března 2012 při osobním setkání s respondenty, většinou přímo v prostorách poskytovatelů sociálních služeb, kde respondenti pracují. Jednotlivé rozhovory trvaly přibližně 20 – 40 minut. Celkově byly rozděleny na tři okruhy otázek – kromě prvního, kde byly zjišťovány identifikační údaje, to byly dva okruhy zaměřené na vnímání jejich práce samotnými klienty a na vnímání jejich práce veřejností. Oba tyto okruhy obsahovaly pět základních otázek, které byly v případě potřeby v průběhu rozhovoru doplňovány o otázky doplňovací. Všichni respondenti/dentky byli seznámeni/y se smyslem a účelem mé výzkumné práce. Současně souhlasili/y s tím, že si jejich odpovědi budu zaznamenávat na diktafon. Jedna oslovená respondentka se zvukovým záznamem nesouhlasila, její odpovědi jsem do výzkumné části tedy nezahrnula. Všichni byli/y také poučeni/y o tom, že veškeré poskytnuté informace a odpovědi budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce a jsou anonymní. Z důvodu zachování anonymity byli tedy respondenti označeni pouze pořadovým číslem, jak uvádím rovněž ve výsledcích. Všechny rozhovory byly následně doslovně přepsány (viz Příloha 2) a poté zpracovány. Byla použita i metoda zachycení vzorců (tzv. gestaltů) tím způsobem, že byla vyhledána opakující se témata a odpovědi byly poté zaznamenány (Miovský, 2006).

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Cílovým souborem byli sociální pracovníci a pracovníci pracující s cílovou skupinou romské minority v rámci Jihočeského kraje ve vybraných nestátních neziskových organizacích. Při sestavování výzkumného souboru jsem postupovala technikou kombinace výběru na základě dostupnosti a metody „snowball“ - sněhové koule, která dle Dismana (2002) spočívá v tom, že nás původní informátor z naší cílové skupiny vede k jejím dalším členům – jména dalších osob se tak v podstatě nabalují.

Celkově jsem spolupracovala se 7 respondenty/tkami ve věku 24-50 let. Pohlaví byla zastoupena následujícím způsobem: 2 muži a 5 žen.

Kritériem pro zařazení do výzkumného souboru bylo pouze to, aby daná osoba pracovala na pozici sociálního pracovníka / sociální pracovníce v nestátní neziskové organizaci v Jihočeském kraji a aby alespoň částí její klientely byli Romové. Nebylo zde tedy žádné omezení související jakýmkoli způsobem s věkem, pohlavím, délkou práce, předchozími zkušenostmi atd.

4 VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE

4.1 Složení výzkumného souboru

Pro větší přehlednost jsem veškeré zjištěné základní identifikační údaje o respondentech zpracovala do následující tabulky:

Tabulka 1 Výzkumný soubor – základní charakteristiky

| Číslo respondenta | Pohlaví | Věk | Zaměření služby | Délka práce | Pořadí práce | Vzdělání |
|-------------------|---------|-----|-----------------|-------------|--------------|-----------|
| R1 | žena | 28 | NZDM | 2,5 roku | 3. | VŠ – Mgr. |
| R2 | žena | 28 | terén | 6 let | 1. | VŠ – Bc. |
| R3 | žena | 24 | terén | 1 rok | 1. | VŠ – Bc. |
| R4 | muž | 50 | SAS | 10 let | 5. | SŠ |
| R5 | muž | 32 | terén | 2 roky | 5. | VŠ – Mgr. |
| R6 | žena | 27 | NZDM | 2,5 roku | 1. | VŠ – Mgr. |
| R7 | žena | 31 | NZDM | 5 let | 2. | SŠ + kurz |

Zdroj: vlastní výzkum

NZDM = nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

terén = terénní program

SAS = sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Spolupracovala jsem celkem se sedmi respondenty. Mezi nimi bylo pět žen a dva muži, nejmladší respondentce bylo 24 let, nejstaršímu respondentovi 50 let (viz Tabulka 1). Všichni pracovali na pozici sociálního pracovníka, i když jeden z nich neměl zatím i přes své vysokoškolské vzdělání pro toto zařazení dostatečnou kvalifikaci a byl tedy „formálně“ zařazen jako pracovník v sociálních službách. Také ostatní měli dokončené buď středoškolské, nebo vysokoškolské vzdělání. Respondenti pracovali celkem ve třech druzích sociálních služeb – tři v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, tři v terénu a jeden v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Pracovali na

svém místě různě dlouhou dobu – od jednoho do deseti let. Ne pro všechny se také jednalo o jejich první zaměstnání, pro dva z nich

4.2 Konkrétní pracovní činnost

Několik respondentů uvedlo v rámci rozhovoru i konkrétní náplň své práce (viz Tabulka 2). Uvádím zde hlavní odpovědi na otázku: „Co je vlastně náplní Vaší práce a co celý den v práci děláte?“

Tabulka 2 Výzkumný soubor - konkrétní pracovní činnost

| Číslo respondenta | Konkrétní pracovní činnost |
|-------------------|--|
| R1 | kontaktní osoba v klubu, praxe, stáže |
| R2 | práce rozdělena na terénní a administrativní část - řešení dluhů klientů, příprava do práce, pomoc klientům se sepisováním různých žádostí, životopisů, návštěvy v rodinách... |
| R3 | práce rozdělena na terénní a administrativní část – sepisování různých žádostí a jiných dopisů pro klienty – na bytovou správu, městský úřad, k soudu, doprovod klientů, návštěvy v rodinách,... |
| R4 | nevedl |
| R5 | nevedl |
| R6 | zabezpečení chodu zařízení, příprava a realizace programů s dětmi, sociální práce formou tvorby individuálních plánů, motivační rozhovory,... |
| R7 | různé činnosti v klubu s mladšími dětmi, administrativa, práce na projektech |

Zdroj: vlastní výzkum

Jedna respondentka uvedla, že funguje jako kontaktní osoba v klubu a dále má na starosti i praxe a stáže studentů a pracovníků z jiných organizací (R1). Dvě respondentky (R2, R3) shodně uvedly, že pracují rozdílně podle toho, jaký je zrovna den v týdnu – práci mají rozdělenou na administrativní a terénní část: „*dva dny jsme*

v kanceláři, tři dni chodíme po rodinách nebo po úřadech...“(R2) a „...no tak podle toho, kterej je den, ale jinak jako úterky a čtvrtky jsme tam zavřený od půl devátý do půl čtvrtý a jsme k dispozici klientům, můžou tam přijít de facto s čímkoli...”“(R3)

Dva pracovníci se ke konkrétní náplni své práce nevyjádřili a jedna respondentka uvedla jako náplň své práce to, že má za úkol: „*vlastně zabezpečit chod toho zařízení, přípravu a realizaci programů s těmi dětmi a potom i sociální práci formou tvorby individuálních plánů...a taky samozřejmě různé motivační rozhovory...*“(R6).

Další respondentka uvedla, že pracuje jako vedoucí klubu pro mladší děti, jako náplň své práce uvedla: „*ale kromě činností s těmito dětmi mám na starosti i spoustu administrativy a zároveň pracuju na projektech...*“(R7)

Několik respondentů také shodně uvedlo, že se s klienty snaží ve velké míře nějakým způsobem řešit problémy, které se týkají velké části z nich, tedy otázku bydlení, dluhů a exekucí: „*snažíme se řešit nejčastěj problematiku dluhů ... nebo se je snažíme připravovat do práce, snažíme se jim pomoci sepsat životopis, koukat na nabídku – co je, jaká práce, případně si můžou od nás zatelefonovat...*“(R2),

„*píšeme jim cokoli si oni jako řeknou, de facto většinou na bytěk nebo splátkový kalendáře nebo vyjednávat s těma společnostma, u kterých dluží nebo s exekutorama...a pak píšeme třeba i něco k soudu...nebo pokud je to potom ten terénní den...tak je můžeme někam doprovodit...*“(R3)

4.3 Percepce nazírání klientů na práci respondentů

Z odpovědí na otázku: „Co si myslíte, že klienti soudí o vaší práci?“ vyplynulo mimo jiné i to, že několik respondentů nepovažuje klienty za homogenní skupinu:

„...*jak kteří a jak v jaké fázi vztahu s pracovníkem...*“(R1),

„...*No asi jak kdo, teda*“(R2),

„...*protože každej klient je jinej, jo, každej bude uvažovat jinak...*“(R5) a

„...někteří si myslí, že jsme tady pro ně, musíme jim splnit všechno, co jim na očích vidíme a některý to spíš chápou jako, že jsme tady proto, abychom jim pomohli...“(R6).

U dalších respondentů se zase naopak ukázalo, že berou klienty v mnoha ohledech bez rozdílu, jako jeden celek:

„...takže si myslí prostě, že když voni (klienti) zrovna potřebujou, tak prostě musíme být k dispozici...“(R3) nebo

„...naše práce je nutná, když oni něco potřebují...když oni chtějí získat nákej profit, tak to jsme dobří – pojd'te za námi, dojděte za námi, pojd'te s námi...kolikrát by si nás brali jako štít“(R4).

S tímto respondentem se i několik ostatních dále shodovalo v tom ohledu, že klienti jejich práci uznávají za potřebnou a užitečnou pouze v době a v případě, kdy zrovna od nich něco potřebují. Usuzovali tak z výroků jako:

„...pokud něco potřebují, jsou schopni činnost pracovníka uznat a podpořit, ale pokud jsou v období ofenzívy, naprosto naši práci shazují...“(R1),

„...když jim v něčem pomůžeme, tak nás chválí...“(R2) a

„...užitečný jsme v tu chvíli, kdy oni nás fakt potřebujou...“(R3), ale také

„... klienti nás považují za užitečný idioty...a berou nás jako takovej automat na poskytování služeb...“(R5).

Dvě respondentky mimo jiné uvedly i to, že již několikrát z chování a někdy i komentářů klientů usoudily, že klienti si s největší pravděpodobností myslí, že mají zcela nenáročnou a příjemnou práci:

„...sedíme celej den v teple v kanceláři...“(R2)

a téměř totožně „...tam sedíme v teple a že to tam prostě máme dobrý a že tam máme jako ty počítače hezký...a pijeme si to kafe...“(R3).

Zajímavý postřeh uvedla jedna pracovnice – hlavně dětští klienti si prý často myslí a jsou přesvědčení o tom, že: „ v podstatě my jsme tady jakoby dobrovolně ze své dobré vůle a že máme práci někde jinde a odpoledne sem přijdeme otevřít XY (název klubu), jsme tady do večera, protože jakoby nás to baví...“ (R7) a jejich rodiče se prý často zvláště v minulých letech domnívali, že jde jen o : „nějaké odkladiště dětí, když to řeknu ošklivě..“ (R7).

4.3.1 Pozitivní reakce klientů

Na otázku, zda se setkávají u klientů s nějakými pozitivními reakcemi na svou práci, odpovídali všichni respondenti, že samozřejmě ano, že mají i pozitivní reakce, v některých případech dokonce uváděli, že je jich poměrně hodně. Při doplňující otázce na specifickou a konkrétní reakci nebo situaci se jejich odpovědi již různily, což bylo do jisté míry zřejmě způsobeno i rozdílným věkem klientů jejich cílové skupiny. Některé konkrétní pozitivní reakce uvádím v tabulce (viz Tabulka 3).

Tabulka 3 Klienti – pozitivní reakce na práci respondentů

| Číslo respondenta | Konkrétní pozitivní reakce |
|-------------------|---|
| R1 | verbální uznání od klientů, vyjádření obdivu |
| R2 | chvála od klientů v případě pomoci, slovní zpětná vazba, děkování |
| R3 | chvála od klientů, děkování |
| R4 | spokojenost klientů, jejich obracení se na pracovníky v dalších záležitostech, vnímání snahy pracovníků |
| R5 | děkování větší než obvykle, změněný přístup, přijetí pracovníka „za svého“ |
| R6 | pozitivní reakce přímo na osobu pracovnice, pocit, že ji klienti rádi vidí, radost při zapojení pracovnice do her s klienty |
| R7 | verbální uznání od klientů, projevy radosti i při náhodném setkání respondentky ve městě |

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky je patrné, že u klientů velice často převládají spíše verbální kladné reakce na práci respondentů, klienti jim prý více než jindy děkují, vyjadřují jim svůj obdiv a projevují své uznání např. následujícím způsobem:

„Klient mi řekl: Já bych tuhle práci nemohl dělat, obdivuju vás, jak tu můžete s těma parchantama vydržet a ještě v takovém hluku“ (R1) nebo

„ ...jako když jim (klientům) v něčem (chvíli předtím hovořila respondentka o tom, že klientům většinou pomůžou s tím, že je například nevyklidí z bytu, nebo když se jim podaří předejít exekuci, popř. jim exekutor povolí splátky,...) třeba pomůžeme, tak nás chválí...“ a „ ...že to fakt řekli a třeba hodně moc děkovali...někdy to není jakoby naše zásluha, ale oni to tak vidí, že jsme jim v tom pomohli, tak jsou za to rádi...“ (R2)

*„ ... tak říkala (nová klientka, když zjistila, co všechno jí mohou pracovnice poskytnout a s čím zdarma poradit a pomoci), že jsme úplně úžasná organizace, že jsme jak andělé, že fakt pomáháme, že to je super a že máme jako výstižnej název...tak ta nás teda hodně pochválila..“ nebo *„jéžiš, vy jste zlatý, vy jste tak hodný, to děkovala snad desetkrát než odešla ...“* (reakce jiné klientky na to, když byla ujištěna o tom, že nemusí v poradně nic platit za pomoc s vyřizováním dluhu a splátkového kalendáře). (R3)*

Další respondent hovořil o tom, že na klientech pozná, když ho po nějakém čase přijmou mezi sebe, aspoň částečně jako svého: *„ ... děkovali víc než obvykle... a hlavně – poznáš to i na přístupu – že jakoby tě neberou už jako toho bílýho límečka, kterej sedí v kanclu nebo za nima občas přijde do tý rodiny, ale vezmou tě jakoby do tý komunity...“ (R5)*

Jiný pracovník se zase vyjadřoval v tom smyslu, že si je jist tím, že: *„ ... určitě je x klientů, kteří ve své podstatě vlastně na nás nenechají dopustit, jsou spokojený, obrací se na nás ... tak vnímaj, že celou dobu, co jsme tady, tak jsme se jim vždycky snažili pomoci, poradit...“ (R4)*

Další dvě pracovnice zase považovaly za pozitivní reakci především dětských klientů to, jak se k nim děti bezprostředně chovají a hlásí, i když je potkají někdy ve městě

mimo klub nebo to, že jim klienti říkají, že neví, co by si bez nich počali a kam by chodili, kdyby tam zařízení pro ně určená nebyla a že jsou moc rádi, když se pracovnice zapojují spolu s nimi do různých her:

„Tak jednak třeba ty pozitivní reakce přímo na moji osobu... takový to, že na nich člověk vidí, že mě rádi vidí a přímo na moji práci – přijde mi, že jsou nejradši, když s nima jdu hrát nějaké stolní hry...“ (R6) a

*„ ... je to asi o tom, že když jdeš městem, tak ty děti se k tobě hlásí, přiběhnou k tobě, vobejmou tě...tak tady je dobrá ta zpětná vazba... a nebo třeba i řeknou, že to dneska bylo moc fajn...“ (R7) Klienti prý také reagovali na to, když jim pracovnice říkala, že neví jestli ten XY (název zařízení, kde respondentka pracuje) tady vydrží dál i z hlediska finanční udržitelnosti výroky jako: *„hele, to si jako nedokážeme představit, že by ten XY nebyl, co bysme dělali, kam bysme jako chodili, no to ne...“*, což respondentka považovala také za projev uznání a vlastně pozitivní reakci.*

4.3.2 Negativní reakce klientů

Také otázka, zda se u svých klientů setkávají respondenti rovněž s nějakými negativními reakcemi, byla všemi zodpovězena, že samozřejmě ano, že mají i negativní reakce, v některých případech pracovníci uváděli, že je jich možná víc než těch kladných. Některé konkrétní negativní reakce uvedené respondenty jsou pro přehlednost stručně zaznamenány opět v tabulce (viz Tabulka 4).

Tabulka 4 Klienti – negativní reakce na práci respondentů

| Číslo respondenta | Konkrétní negativní reakce |
|-------------------|--|
| R1 | nepochopení klientů, jak za svou práci může dostávat mzdu |
| R2 | klienti jsou naštvaní, odchází bez pozdravu, „tváří se“, ... |
| R3 | verbální útoky klientů, pomlouvání i jinde |
| R4 | verbální útoky, vyhrožování zabitím |
| R5 | obviňování pracovníků z neschopnosti a ze svého „zkaženého“ života |
| R6 | verbální nadávky, rozčilování se |
| R7 | verbální nadávky, stížnosti ve schránce přání a stížností |

Zdroj: vlastní výzkum

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že všichni respondenti se s negativními reakcemi na svou práci u klientů setkávají. Dost často jde o verbální útoky a nadávky, ale ojediněle nejsou ani neverbální projevy nespokojenosti:

Podle jedné pracovnice (R1) se klienti vyjadřují ve stylu: „*Jenom tu sedíte, nebo buzerujete!*“

Další pracovnice uvedla, že: „... *když se něco nepovede nebo nejsme jim (klientům) schopný třeba nějak oddálit něco (např. splácení nějakého dluhu nebo půjčky), tak jsou naštvaní a říkaj nám, od čeho, že my tam jsme...*“ Tato respondentka dále v rozhovoru uvedla, že: „*když se něco nepovede, tak odejdou naštvaně, třeba bez pozdravu..*“ a dodala, že se právě kromě verbálních reakcí často setkává i s těmi neverbálními, kdy na doplňující otázku, zda se setkala i s něčím horším než jsou slovní výpady, odpověděla: „... *no to ne, to jenom zatím slovně, ale poznáš to z tý jejich reakce, jak odchází, že třeba řeknou – no tak vám pěkně děkuju – už ten tón hlasu a nebo ani nic neřeknou, odejdou a prásknou dveřma...Poznáš to, jak se tváří...“ (R2)*

„ ... *my jsme se nějak komunikačně neshodly* (respondentka s klientkou, které dle jejího názoru nebylo zcela vyhověno) *a vona na mě úplně vystartovala...jenže to vona už se rozčílila a říkala – heďte pani, vy se mi vůbec nelíbíte, to X* (kolegyně dané respondentky) *je hodná, to X je hodnější...no a něco si řeknou spíš mezi sebou, že třeba je fakt uháníme do práce...“* (R3)

„ ...*občas jo, většinou jsou to nějaký nadávky, rozčilování se a tak a většinou je to, když jim člověk nesplní přímo to, co by chtěli...“* (R6)

Jeden z respondentů projevil i názor, že klienti projevují své negativní reakce a emoce mimo jiné i tím, že pracovníky viní z průběhu svého života, který se zřejmě neodvíjí zcela podle představ samotných klientů:

„ ...*viní nás ze svého podělaného života...jeden klient vedl na domovní schůzi monolog o tom, to tedy nebylo na mě, ale na mojeho vedoucího, že v podstatě vedoucí může za to, že všech jeho asi patnáct dětí nebo aspoň polovina z nich je po ústavech...a nejsme schopný jim zajistit nějaké blahobytnej život, aniž by se o to nějak přičinili...“* (R5)

Kupodivu pouze jedna respondentka zmínila i jiný způsob negativní reakce na poskytování (podle klientů někdy spíš na neposkytování) služeb, na které dle nich mají nárok. Šlo o aktivní využívání schránky na přání a stížnosti, která by měla být součástí všech zařízení, která poskytují sociální služby:

„ ... *v tom smyslu, když něco zakážeme, jako že třeba, když je dítě agresivní, zlobí, my mu dáme zákaz na další den... tak samozřejmě potom je s tím problém jak třeba verbální, tak i třeba že naše schránka na stížnosti je plná...“* (R7)

Asi nejzávažnější negativní reakci uvedl respondent, který se mimo jiných zcela obvyklých reakcí typu: „ ... *pokud jim řeknete ne, řeknou vám – tak na co tady jste, jste k ničemu, jó co tady děláte, berete na nás peníze, k čemu tady vlastně jste...*“ setkal i s tím, že ho klienti i fyzicky ohrožovali: „ ... *ale jo, taky mě chtěli jednou zabít...přijela policie, sanitka, naložili jí do sanitky* (respondent popisoval jednu vypjatou situaci, kdy šlo o odvezení klientky, díky níž plynuly rodině značné finanční příspěvky, do ústavu a

hrozilo tedy zastavení jistoty stálého příjmu) *...no a toho moudrýho policistu nenapadlo při tom příjezdu nic jiného než se ptát – kde je pan K?... (respondent) ... tak se na mě sesypali, vyhrožovali nožiky, tady nesmí člověk ukázat, že má strach...samozřejmě nadávaj na mě...“ (R4)*

4.3.3 Problémy při práci s romskými klienty

Respondentů jsem se dále ptala na to, zda se při své práci setkávají s nějakými specifickými problémy, které podle nich vznikají nebo souvisejí s tím, že jejich klienti jsou Romové a které by podle nich v jiném případě s největší pravděpodobností nevznikaly.

Dvě respondentky se téměř shodně vyjádřily, že nejčastějším problémem, který jim znesnadňuje práci s jejich klienty je určitá nespolehlivost, to, že klienti nemají problém nedorazit z rozličných důvodů například na domluvenou schůzku:

„ ... velice často se stává, že se klient pro něco strašně nadchne, takže s ním pracovník naplánuje další postup, ale na další schůzky už nedorazí, protože zapomněl nebo venku přšelo, tak se mu nechtělo...takže nulovou disciplínu, nízké morální zábrany a paradoxně problémy se sebevědomím...“ (R1)

„ ... potom je to – nevím, jestli to můžu nazvat nespolehlivostí, ale ne tak často se třeba stane, že když se s nimi na něčem domluvíme, že to tak pak opravdu je... na nějaký termín nebo dodržení něčeho...“ (R6)

Další dva pracovníci vidí jako problém to, že klienti se tzv. schovávají za svůj původ a snaží se jím omlouvat téměř cokoli:

„ ... tak voni řeknou (klienti, když jsou posíláni obcházet potencionální zaměstnavatele a shánět si práci) – no stačí, když se představíte a voni řeknou, že nemaj místo a když voni vidí, že ste cikán a voni vás prostě nevemou ... tak se tím takhle bráněj...a jako, že se brání tadytím, že toho někdy zneužívaj, mám pocit, že to ani není pravda...“ (R3)

„ ... snad jen, že mají tendenci se za svůj etnickej původ schovávat, stavět si ho před sebe jako štít...“ (R5)

Jeden z respondentů si žádných zvláštních problémů nebyl vědom, další respondentka viděla největší problém v tom, jak klienty vnímá majorita, jinak jsou prý záležitosti s nimi řešené téměř totožné i u klientů neromských:

„ ... problém vidím spíš v tom, jak je vnímá to okolí, protože my co máme, tak máme vlastně i nějaké neromské klienty a je to úplně to samý, ať už jsou to Romové nebo nejsou, prostě jsou tam ty stejné problémy...“ pracovníce dále hovořila o absenci vzdělání, nedostatku pracovních zkušeností, problému zadlužování (R2)

Poslední respondentka se vyjádřila v tom smyslu, že si nemyslí, že by měla s romskými klienty nějaké zvláštní problémy, jejich „jinakost“ je daná, specifické jsou spíše problémy, které s nimi klienti řeší:

„ ...tak samozřejmě je důležitý vnímat nějakou tu specifickou toho romského srdce, jako že nemá smysl říkat, že všichni jsme úplně stejní..., protože je dobrý si říct, že prostě jsou jiný ... a chtít po nich, aby nebyli hlučný nebo nebyli emotivní, to by byla prostě hloupost... spíš je specifický, co s nima řešíme... to dítě přijde a řekne – ve škole se mi posmívají, že jsem špína...“ (R7)

4.3.4 Komunikační bariéry při práci s romskými klienty

Již v předchozím odstavci byly zmíněny některé problémy, které se týkaly toho, že klienti jsou Romové. Vzhledem k tomu, že tato skupina má daná jistá specifika a v mnoha oblastech všedního života je více či méně znevýhodněna, ptala jsem se respondentů dále i na to, zda se při své práci setkávají s nějakými komunikačními bariérami, které by spolu se svými klienty museli překonávat.

Většina z oslovených respondentů se shodovala v tom, že si buď již osvojili, nebo se o to právě snaží takovou řeč, případně ji zjednodušili nebo pozměnili takovým způsobem, aby jim klienti co nejlépe rozuměli:

„ ... a pak počtvrtý jim to vysvětlíme (klientům - postup při nějakém jednání) trošku jinak, jako úplně polopaticky, jako dětem třeba...řekneme jim hlavně ke konci toho rozhovoru stručně tohle, tohle udělat a nashledanou...a už je nezatěžovat žádným

vokolo...tak voni říkaj, něco je napadá, my říkáme, co nás napadá a pak to musíš shrnout, protože voni toho maj plnou hlavu...“ (R3)

„ ... určitě, určitě, to je denodenně, člověk se musí pořád ptát – rozumíte? ... a hlavně se člověk musel naučit a vyvarovat se takovejch těch odbornějch pojmů a dlouhých frází, musí to být prostě jednoduché, stručné, srozumitelné...“ (R4)

„ ... no občas to spíš vyplývá z toho, že použiju nějaký slovo, kterému třeba oni nerozumí a pro mě je potom třeba problém to jakoby opsat tak, aby to pochopili...“ (R6)

„ ... samozřejmě člověk se musí odnaučit mluvit složitě, je potřeba vědět, jak to tomu dítěti dobře vysvětlit, aby pochopilo, co tím vlastně myslím...“ (R7)

S tím se shodoval i další respondent, ale pouze z části, na druhou stranu prý je někdy okolnostmi nucen používat s klienty takovou komunikaci, aby mu rozuměli co nejméně:

„ ... snažim se na ně mluvit tak, aby to pochopili...v krátkejch, stručnejch větách a tak, ale na druhou stranu, když vidim, že s klientem není k hnutí, jo, že je to prostě šílenec, kterej si vede monolog, tak na něj prostě mluvim tak, aby mi nerozuměl...abych třeba zmírnil případnou agresi...“ (R5)

Jedna respondentka zmínila i důležitost toho, že při návštěvě romské rodiny nelze odmítnout pohoštění, jinak by se dobré vztahy těžko navazovaly a udržovaly:

„ ... hlavně u ty starší generace, že nesmíš odmítnou kafe...sem tam nějakou buchtu nebo tak...prostě si něco aspoň dát..ty mladý, ty už to berou normálně, ale ty starší, ty by se urazili...a pak by vzniknul blok, oni by zjistili – jo, ty se tváříš nějak povýšeně a nebudou se svěřovat...“ (R2)

Tři respondentky viděly jako komunikační bariéry také to, že klienti občas mluví mezi sebou schválně romsky, aby jim pracovníci nerozuměli, popř. si jinak vykládají zvyšování hlasu u sebe a jinak u pracovníků:

„ ...vzájemné nepochopení tónu hlasu...klienti své názory vyjadřují poměrně hlasitě, často vulgárně až agresivně, ale pokud je to naopak, že pracovník zvýší hlas, je na to klientem důrazně upozorněn...pokud chtějí klienti skupinově bojovat proti pracovníkům, hovoří mezi sebou romsky, nahlas se smějí a demonstrují převahu... “ (R1)

„ ...a voni pak řekli, že jo, že je to pravda, že jsou si toho vědomí, jenže pak řekli něco romsky a X (kolegyně respondentky) potom když vdešli (klienti reagovali na to, že jim respondentka radila, že by bylo lepší podchytit dluh na začátku a nenechat to zajít tak daleko), mi řekla...že voni berou, že jsem mladá..že oni to berou jako buzeraci z mé strany...“(R3) Respondentka dále uváděla, že klientům nejspíš vadí na ní téměř všechno: „ že beztak jsem blondátá, mladá, jsem tam chvilku, žádný dluhy, hrozně chytrá... “ (R3).

„ ... myslím třeba výškou svého hlasu...néé, oni se mnohem víc a mnohem rychleji rozčílí, jsou zvyklí řešit to všechno hned konfliktama... a taky občas samozřejmě, když se jim něco nelíbí, tak rádi mezi sebou mluví romsky, tak abysme jim nerozuměli... “ (R6)

Pouze jedna respondentka ve své odpovědi odlišila velikost a závažnost komunikačních problémů v psaném a mluveném českém jazyce a upozornila na to, že klienti nerozumí především písemnostem, které jim zasílají obchodní společnosti a jiní věřitelé, kteří jim někdy půjčili peníze nebo od kterých si něco koupili na splátky:

„ ... jsou naučený na tu svoji češtinu, tu jakoby zvládaj, ale když by měli něco napsat, tak asi pravopis by jim dělal problémy...když řeknou – já tomu nerozumím, já tomu nechápu, tak to je v dopisech, co maj z těch společností, jak, co, za jakejch podmínek,...třeba tam měla jedna paní napsáno, že je dluh zcela uhrazen a ona nerozuměla tomu zcela a myslela si prostě, že musí něco doplatit... “ (R3)

4.4 Percepce nazírání veřejnosti na práci respondentů

Odpovědi na otázku: „Co si myslíte, že široká veřejnost soudí o vaší práci?“ se v mnohém shodovaly, vyplynulo z nich, že téměř všichni respondenti se setkávají ve svém okolí s nepochopením, popř. dokonce odsuzováním své práce. Několik respondentů to přisuzovalo tomu, že ve společnosti dle nich vládne ne právě pozitivní atmosféra a náhled na jejich cílovou skupinu:

„ ... naprosto nerozumí náplni mé práce a důvodu, proč pracuji právě s tímto okruhem osob... “ (R1)

„ ... jsou překvapený (někteří známí respondentky), že jsem schopná to dělat tak dlouho...protože většinou jsou negativně zaměřený na Romy...ale spíš mě naopak obdivujou, že jsem schopná tuhle práci dělat, pro ně první a poslední a tak..a byli spíš překvapený, že se nebojím... “ (R2)

„ ... uvědomujou si na jednu stranu (běžní lidé), že ta práce je potřebná, ale na druhou stranu v rámci společenské nálady k tomu etniku...ne na mě, ale na ně, na to etnikum – a proč, za co si to zaslouží, že do nich se vráží neustále peníze a oni (veřejnost) to sledují, že se nic nemění... “ (R4)

„ ... tak většina lidí z mého okolí ji příliš nechápe, myslí si, že je zbytečná, že je to plýtvání peněz...možná je to tou celkovou atmosférou, která tady vůči tý minoritě je a náladě, která u nás panuje... “ (R6)

S předchozími odpověďmi se v mnohém shodovaly i ty následující, ale stejně jako u názorů na postoje klientů, i u percepce nazírání veřejnosti na práci respondentů se ukázalo, že část z nich nepovažuje ani veřejnost tak úplně za zcela homogenní skupinu, respondenti / ky si byli vědomi rozdílných reakcí a názorů u různých částí veřejnosti, ať již šlo o známé, kamarády, rodinu nebo členy samosprávy:

„ ... hlavně maj teda zažitý – vy pomáháte cikánům...ale někdo se tváří normálně, někdo se třeba diví a někdo zase je taková ta reakce – a dyť je to dobrý, ne? ... aspoň jim pomáháte s těma dluhama nebo s prací...maj na to každý svůj názor, úplně

individuální – někdo řekne – ježíšmajrjá, cikánům pomáhá a jinej zas – dyť je to dobrý, dyť to máš vystudovaný, dyť si se chytla, máš práci, je nějak prospěšná, vidíš výsledky...“ (R3)

„ ... no většinou, většinou nechápou...nechápu, jak vůbec můžu tuhle práci dělat..ale jak kdo zase...u spousty lidí jsem se setkal s tím, že by si to rádi zkusili, spíš jim to připadá zajímavý, vymyká se to tomu mainstreamu...“ (R5)

„ ... že řekli – hele, já si myslím, že ty bys měla na víc...často vyjde najevo, že jejich představa je, že sem přijdu, pohraju si s dětma a pak jdu zas domů...samozřejmě ne všichni, ale tak polovina, se na tu naši práci bude dívat – no, jo, voni tam jsou pro ty cikány...jeden ze zastupitelů vnesl dotaz, proč lidé v neziskovkách jsou za svoji práci placeni, že by tam měli pracovat dobrovolně...ta veřejnost jako vůbec nedokáže pochopit, co to je služba sociální prevence, co to je nízkoprahový zařízení...“ (R7)

4.4.1 Pozitivní reakce veřejnosti

Na otázku, zda se respondenti setkávají u široké veřejnosti, ale například i u své rodiny, příbuzných nebo známých s nějakými pozitivními reakcemi na svou práci, odpovídali opět všichni, že ano, že setkávají. Když jsem se ale při doplňující otázce ptala na nějakou konkrétní pozitivní reakci, jejich odpovědi byly v některých případech spíše obecnější, jindy si ale na konkrétní situaci nebo reakci dokázali vzpomenout. Některé pozitivní reakce uvádím pro přehlednost níže v tabulce (viz Tabulka 5).

Tabulka 5 Veřejnost – pozitivní reakce na práci respondentů

| Číslo respondenta | Pozitivní reakce |
|-------------------|---|
| R1 | oceňována je snaha smysluplně trávit čas s dětmi jiným způsobem, než jsou zvyklé |
| R2 | chvála od spolupracujících úředníků, jiných neziskovek, ... |
| R3 | konstatování známého - je dobré, že respondentka v práci pomáhá, že jde vlastně o dobrou práci |
| R4 | přátelé si uvědomují důležitost práce, pracoviště respondenta už není mezi lidmi tak často nazýváno „Domem hrůzy“ |
| R5 | pozitivní ohlasy u věřících lidí, kteří smysl respondentovy práce chápou, i když nevidí výsledky |
| R6 | chvála od vrstevníků, kteří vnímají dobře hlavně pomoc dětským klientům se školou, uvědomují si důležitost vzdělání |
| R7 | konstatování některých zastupitelů města – službě rozumí a stojí za ní, běžní lidé ochotní naslouchat se někdy přicházejí přesvědčit a službu osobně navštíví |

Zdroj: vlastní výzkum

Jak z výše uvedené tabulky vyplývá, i obecnější reakce se mírně různily:

„ ... pozitivně vnímána je myslím hlavně snaha smysluplně trávit čas s dětmi a mládeží z romské minority jinak, než ho tráví v rodině... “ (R1)

„ ... setkal, setkal u věřících lidí...prostě tyhle lidi to chápat budou, i když ty výsledky přímo nevidí... “ (R5)

„ ... ale jo, většinou třeba mí vrstevníci, ty pak říkaj, že to prostě vnímaj jako dobrý, hlavně co se týká tý pomoci se školou...hlavně to vzdělávání vnímaj jako důležitý a proto třeba oceňujou to, co my děláme při tom doučování... “ (R6)

„ ... co mám já ty přátele...uvědomí si, že ta práce je důležitá... “ (R4)

Několik respondentů si dokázalo vybavit i nějakou konkrétní situaci nebo pozitivní reakci na svou práci:

„ ... tak jsem mu to řekla...a tenhle právě řek (respondentka si povídala s jedním známým, který hraje hokej a solidně si vydělává a nejprve měla obavy vůbec mu sdělit co, pro koho a taky za kolik dělá ona, ale on ji svou reakcí příjemně překvapil) – a dyť je to dobrý, že jim pomáháte, to je dobrá práce, ne?“ (R3)

„ ... už jsem to dlouho prostě neslyšel, že by někdo pojmenoval ten dům „Dům hrůzy“ (jde o dům, kde sídlí služba SAS, ve které respondent pracuje a kde zároveň bydlí mnoho rodin, které měly problém s placením nájemného v městských bytech)...a teď nad tím přemýšlím, jak o tom vyprávím, už jenom to je to pozitivní...“ (R4)

„ ... spíš když se dostaneme do nějaký diskuze, tak potom z té diskuze lidi, který tomu chtěj naslouchat a chtěj se ptát, tak potom přijde ta zpětná reakce, jako že je to fajn...a nejlepší je to, když se sami přijdou přesvědčit sem...samozřejmě tak dvě třetiny nepřijdou, ale ta třetina, která přijde, tak potom ten náhled opravdu změní, což je skvělý...“ (R7)

Přestože jsem se ptala na reakce u široké neodborné veřejnosti, dvě pracovnice vztáhly otázku na pozitivní reakce u veřejnosti, na kladné reakce a ohlasy od jiných spolupracujících osob, tedy úředníků, dalších neziskových organizací, zastupitelů města:

„ ... ne jako osobně, ale jako organizaci nás chválí na úřadech, si pochvalujou spolupráci třeba na městě nebo nějaký ty úředníci ze sociálky a tak...neziskovky taky třeba, ale ty dělaj obdobnou práci, takže nás chápou a tak...ví, že děláme, co je prospěšný...“ (R2)

„ ... zase z řad toho zastupitelstva...tak tam minimálně tři lidi vystoupili s tím, že tý službě rozumí a že za tou naší službou stojí...“ (R7)

4.4.2 Negativní reakce veřejnosti

Otázka: „Setkáváte se také s nějakými negativními reakcemi na svou práci z řad široké veřejnosti?“ byla všemi respondenty/tkami zodpovězena rovněž kladně. Stejně jako u reakcí pozitivních, i reakce negativní popisovali mnozí z respondentů u veřejnosti spíše obecně. Individuální negativní reakce, s nimiž se pracovníci/e setkávají, uvádím opět v tabulce (viz Tabulka 6).

Tabulka 6 Veřejnost – negativní reakce na práci respondentů

| Číslo respondenta | Negativní reakce |
|-------------------|---|
| R1 | veřejnost nespokojená s tím, že pro romské děti existuje něco navíc |
| R2 | neobliba romské minority, pocit, že klienti nic nedělají a ostatní na ně vydělávají |
| R3 | negativní reakce na plánovanou stavbu komunitního centra, protesty proti tomu, že údajně nebude pro všechny |
| R4 | stěžování známých, že nemají nároky na stejné dávky jako romská minorita |
| R5 | vyčítání respondentovi, že ještě pomáhá těm, kteří mají i tak spoustu výhod |
| R6 | vyčítání pracovníci, že pobírá mzdu za zcela zbytečnou práci, která nemá smysl |
| R7 | nepodporování a nepochopení ze strany městského zastupitelstva |

Zdroj: vlastní výzkum

Jak je zřejmé z výše uvedené tabulky, většina pracovníků a pracovníc se shodovala v tom, že lidem připadá, že romská minorita má oproti ostatním občanům spoustu výhod, kterých si ale neváží a proto práce respondentů připadá mnoha lidem jako zbytečná, finanční prostředky vynakládané zcela bezúčelně:

„ ...veřejnost je velmi nespokojená s faktem, že pro romské děti existuje takové zařízení (nizkoprahové zařízení pro děti a mládež), zatímco pro neromské ne... a argument, že

není jen pro romské děti, veřejnost odmítá, nechce ho slyšet, ...zástupci veřejnosti chtějí mít pravdu v tom, že oni jsou ti znevýhodnění...“ (R1)

S tím, že si lidé myslí, že občané romské minority jsou nějak zvýhodňováni a existuje pro ně něco navíc, z čehož následně plynou i negativní reakce lidí, souhlasí i další respondenti:

„ ... spíš jak mělo bejt to na tom sídlišti, to centrum, nízkoprah, tak říkali lidi – k čemu to bude, že to tam nechtěj, že tam bude bordel a proč se nepostaví něco pro všechny...sice to bylo myšlený pro všechny, ale když se na veřejnost vypustí, že to bude pro Romy, tak jim prostě těžko vysvětluješ, že to tak nebude...“ (R3)

„ ... spíš mají třeba ten problém, že známý něco požadoval a ve svý podstatě nemá nárok (respondent mluvil o tom, že dle jeho známých nedosahují lidé z majority na takové sociální dávky a různé příspěvky jako Romové)...taky by se tam ani nedostal přes ten dav těch cikánů na tom sociálu...“ (R4)

„ ... řeknou ti – podívej se na to, co voni tady mají všechny ty výhody a ty jim ještě pomáháš...“ (R5)

S tím, že ve společnosti vládne celkově negativní ovzduší, co se soužití majority a Romů týče, souhlasí při svých odpovědích i další respondentky:

„ ... ne, mě ně (respondentka mluvila o tom, že nezažívá záporné reakce přímo na svou osobu a svou práci), ale spíš nesnáší tu komunitu, že třeba veřejnost je nemá ráda, protože jim přijde, že potkávaj ty lidi, že jediný, co dělaj, že se celej den někde poflakujou, chodí ve značkovejch hadrech a ostatní na ně vydělávaj, aby oni byli doma...tak to jsou ty negativní reakce...“ (R2)

„ ... jo, to párkrát jo, párkrát jsem zaslechla reakci, jako, že je to, nevim, ode mě nevhodný, nebo...že vlastně беру peníze za úplně zbytečnou věc, vlastně od státu...“ (R6)

Poslední respondentka vztáhla otázku na negativní reakce veřejnosti na zasedání zastupitelstva a reakce zastupitelů, kde se setkala s několika ne právě příjemnými a informovanými názory:

„ ...vznesl dotaz, proč lidé v neziskovkách jsou za svoji práci placeni, že by tam měli pracovat dobrovolně (viz výše)...pronášel na zastupitelstvu, že vobcházet v osm hodin ráno kolem X a nikdo tam nebyl...krásně se ukázalo, že si o X nic nezjistil...neví, že nepracuje s dětma dopoledne, když jsou ve škole... “ (R7)

4.4.3 Přání – co by veřejnost měla o práci vědět?

Na částečně hypotetickou otázku: „Kdybyste to mohl/a nějakým způsobem ovlivnit, tak co byste si přál/a, aby všichni lidé o vaší práci věděli?“ odpovídali respondenti různě, i když někteří se v něčem shodovali – přáli si hlavně, aby si veřejnost uvědomila, že i když sociální služby jimi poskytované jsou mezi lidmi nyní považovány jako služby určené pro Romy, ve skutečnosti tomu tak není a s obdobnými problémy je může využívat v podstatě kdokoli a že se jejich práce také kohokoli týká, i když si to vůbec neuvědomuje:

„ ... hlavně, aby to brali jako normální práci, jako jakoukoli jinou normální práci... voni (veřejnost) maj zažitej ten svůj názor, takže spíš jim do povědomí dát to, že tam nejsou jenom ty cikáni a že teda řešíme se všema, kdo tam přijdou... “ (R3)

„ ... spíš, aby třeba i ta veřejnost věděla, že ta práce není jenom pro cikány, že to je pro kohokoli, kterej se dostane na to sociální dno a to může kdokoli... “ (R4)

„ ... by bylo hrozně fajn, kdyby ta veřejnost pochopila, že my nestojíme na něčí straně, kdyby pochopili, že skutečně my chceme být tím prostředníkem a že nám nejde o to, abychom někomu nabalili nějaký peníze...ale spíš jako aby věděli, že my se snažíme tu komunitu k něčemu motivovat a vést...a kdyby vlastně věděli, že to, o co se snažíme, se prostě dotýká i jich (respondentka dále hovořila o tom, že ať chceme nebo ne, tak všichni žijeme spolu, děti se spolu stýkají ve škole, mělo by tedy být v zájmu všech, aby na tom byli ve všech směrech pokud možno co nejlépe) ... “ (R7)

Další dva respondenti téměř shodně odpovídali, že by chtěli, aby veřejnost více vnímala a viděla výsledky jejich práce, jedna respondentka si přála, aby veřejnost věděla o tom, co je vlastně podstatou její práce:

„ ... kdyby to šlo, tak aby byly víc vidět výsledky naší práce...který jsou dlouhodobý, nenápadný a přicházej po dlouhý době, ale spíš na to, aby se veřejnost víc zaměřila...“ (R5)

„ ... byla bych aspoň ráda, aby se na to lidi dokázali podívat z více úhlů, aby prostě neměli ten svůj názor, který prostě jednou získali a odmítali ho změnit, aby prostě byli otevřený a ochotný i se na to podívat trošičku jinak...aby ty lidi věděli, že ta práce, i když má malý výsledky, nebo se to tak na první pohled aspoň zdá, tak prostě ty výsledky pozitivní tam jsou...“ (R6)

„ ...záleží mi na tom, aby veřejnost viděla v naší práci tu podstatu a tou je pro mě sociální práce – rozhovor s klientem o problémech, o kterých se z různých důvodů doma bavit nemůže, řešení problémů, se kterými se stydí jít za kýmkoli jiným...“ (R1)

Zbývající respondentka si nejvíce přála, aby veřejnost věděla, že k efektivnější práci by jí pomohla změna legislativy:

„ ... chtěla bych, aby se vědělo, že by naše práce měla větší smysl a klienti by měli šanci změnit svojí životní situaci, pokud by se změnil systém v ČR a zakázal nebankovní poskytovatele půjček (respondentka dále hovořila o tom, že má problém motivovat zadlužené klienty ke změně jejich situace – říkají prý, že i kdyby si našli práci, tak by jim exekutoři stejně téměř veškeré příjmy zase vzali)...“ (R2)

4.4.4 Předpokládaný zdroj a možnost změny informovanosti u veřejnosti

Respondentů jsem se také ptala, odkud si myslí, že mají běžní lidé informace o jejich práci a jestli je vlastně mají. Někteří z nich se domnívali, že největší vliv na informovanost veřejnosti mají oni sami spolu se svými kolegy, popřípadě jejich klienti, ale většina pracovníků byla naopak přesvědčená o tom, že lidé jsou mnohem větší měrou ovlivňují média:

„ ... nejvíce od nás, pracovníků, potom od těch, kteří jakkoli tento druh sociální služby nějak navštívili, nebo se s ním potkali...mediální obraz takové služby je nulový – naštěstí ani negativní, bohužel ani pozitivní, prostě žádný...“ (R1)

„ ... nejdůležitější zdroj je to, co my vo naší práci říkáme...je to asi nejpřesnější, ale nedostane se to zase k většině...ta veřejnost se o nás může dozvědět z webovéch stránek, z tiskových zpráv...“ (R7)

S tímto částečně souhlasili i další dva pracovníci, kteří už ale zmiňovali i jistý vliv sdělovacích prostředků:

„ ... myslím, že ze vzduchu, že se to šíří mezi lidma, prostě si to jako řeknou...někdo u nás byl a pak to pustí dál...nebo jsou nějaký články, třeba na internetu nebo v novinách...nebo z nějakýho jednání na radnici, na městě nebo tak...“ (R3)

„ ... já myslím, že si přečtou nějakýj článek, přečtou si třeba něco, ale spíš si ty informace mezi sebou vyměňují, spíš ty informace jsou hodně od nás...od třeba těch lidí, s kterýma víc spolupracujeme...lidí jsou ovlivněný i televizi, ale to co ukazují, to není o tý naší práci...“ (R4)

Zbývající respondenti uváděli vliv médií jako zásadní:

„ ... to dělaj média, ty zveličí cokoli a lidi jsou pak zblblí a proto třeba nesnáší tu komunitu...jako kdyby tu nebyla média, tak to nikdo takhle nenafoúkne a budou se zabívat jinejma věcma...“ (R2)

„ ... masáž z médií a tak...hlavně asi z televize, ale občas i nějaký články v tisku mně přijdou takový hodně jako jednostranný...často tam narazím na věci, který jsou prostě popsany zkresleně...“ (R6)

S dvěma předchozími pracovníci se shodoval i zbývající respondent, jako jediný ale upozornil na to, odkud podle něj běžní lidé informace naopak nemají:

„ ... z médií...co jsem se tak jako bavil s lidma, který měli vyloženě negativní reakce...když jsem se zeptal jestli nějakýho Roma znají osobně, že ne...ale slyšeli a

viděli a četli...a přitom se nikdy s žádným nebavili...prostě viděli, znaj je tak, že je potkávají, co viděli v televizi ty extrémní a excesy, který se teď třeba na severu dějou...“
(R5)

Respondenti byli dále doplňující otázkou dotazováni na to, jak si myslí, že by se informovanost veřejnosti o jejich práci, dala co nejlépe zlepšit. Naprostá většina (6 ze 7) se jich shodovala v tom, že by pomohla jakákoli další prezentace:

„ ... možností je mnoho, prostředků na jejich zrealizování už méně...nicméně jakákoli prezentace navenek má svůj smysl a veřejnost osloví, než když se neděje vůbec nic...“
(R1)

„ ... kdyby se našla nějaká televize, která by naopak šířila nějaký věci pozitivně...“ (R2)

„ ... nějak to mediálně jako prostrčit ven, pustit nějakou reportáž...možná nějaký článek – spíš jenom informovat a prostě jako napsat co děláme...a malinký naše letáčky rozdávat...ale spíš asi téma médiama a když to bude šířit každéj pracovník nějak jako dál...“ (R3)

„ ... no nejspíš zas přes ty články...musejí se zajímat sami, kdo bude chtít, se sem třeba přijde zeptat nebo si informace najde...dneska internet je dostupný všem a spousta lidí tam hledá...“ (R4)

„ ... možná právě zase zpátky přes tu televizi...nějakými pořady, který by ukázaly vlastně tu práci...protože mi přijde, že tou televzí se dá jakoby dostat k nejširší veřejnosti...“ (R6)

„ ... děláme Týdny proti rasismu a xenofobii, festivaly, koncerty, výstavy na daný témata a všude samozřejmě prezentujeme kdo jsme, co děláme, proč to děláme...ty veřejný akce jsou podle mě důležité...snažit se to protlačit do médií...myslím si, že je dobrý dělat nějaký debaty kolem určitých témat, na kterých by se setkávali jak veřejnost, tak zástupci města, tak zástupci neziskovek...v podstatě se snažíme do toho zapojovat spoustu odborníků...a já si osobně myslím, že je to o té komunikaci...to nejlíp mezi dvěma lidma, kteří si ty věci vyargumentují...“ (R7)

Pouze jeden respondent s potřebou větší prezentace naopak nesouhlasil a měl zcela protichůdný názor:

„ ... já myslím, že čím víc se budem zviditelňovat, tak tím to bude horší...myslím, že to děláme dobře takhle jak to je, taková nenápadná prezentace...možná pomáhá to, jak jsme měli nedávno, třeba to sázení stromu, tu akci (respondent připomněl akci, při které se v městském parku zasadil památný strom k 10 letům organizace v daném městě – při té příležitosti promluvila v televizní reportáži i klientka, které se díky dané službě podařilo sehnat práci)...nechat mluvit lidi, kterejm naše organizace pomohla nebo si myslej, že jim pomohla...“ (R5)

4.5 Nejpodstatnější pozitiva a negativa spojená s výkonem práce

Na závěr jsem se od jednotlivých pracovníků snažila zjistit, co jim v jejich práci přináší největší uspokojení, co je na ní nejvíc těší a baví a naopak ale také na to, co jim jejich práci nejvíce komplikuje nebo znepríjemňuje, co jim na ní nejvíc vadí. Nebylo určeno, co všechno může těmito faktory být, mohlo se jednat stejně tak o práci s klienty, vztahy s kolegy, finanční ohodnocení, časovou i jinou náročnost. Šlo především o první asociace, které pracovníky po vyslechnutí těchto otázek, napadaly. Několik respondentů chvíli váhalo, nakonec ale každý na nějaký klad a nějaký zápor, které provázejí jeho práci, přišel.

4.5.1 Nejvýznamnější pozitiva

Na otázku: „ Co Vás na Vaší práci nejvíc těší nebo baví, co Vám přináší největší uspokojení?“ odpovídali pracovníci různě, konkrétní subjektivní názory jednotlivých respondentů uvádím pro přehlednost níže v tabulce (viz Tabulka 7).

Tabulka 7 Nejvýznamnější pozitivum v práci

| Číslo respondenta | Nejvýznamnější pozitivum v práci |
|-------------------|--|
| R1 | práce s klientem |
| R2 | dobré vztahy s některými rodinami, když se něco podaří a člověk vidí, že má práce smysl |
| R3 | když klient přijde a poděkuje, když má někdo splacený dluh, klienti jsou spokojení – dobrý pocit |
| R4 | práce s lidmi |
| R5 | kontakt s lidmi |
| R6 | možnost občasného návratu do dětských let |
| R7 | že má práce smysl a snažení má výsledky |

Zdroj: vlastní výzkum

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky, v podstatě všichni respondenti se vyjadřovali v tom smyslu, že nejvíce je těší právě kontakt nebo nějaká činnost spolu s jejich klienty:

„ ... práce s klientem, víc bych se k tomu nechtěla vyjadřovat... “ (R1)

„ ... asi když se nám podařilo navázat nějaký dobrý vztahy s některejma rodinama...že tam potom člověk už rád jde...jdeš si tam popovídat a bavíš se úplně o neformálních věcech...je to fakt návštěva...a samozřejmě, když člověk vidí, že se něco povede, podaří, tak to potom nakopne dál, že ta práce má ještě nějaký význam a smysl... “ (R2)

„ ... no když přijde třeba klient a fakt jako poděkuje...to nás potěšilo, to je takový hodně pozitivní na tý práci...když má někdo splacenej dluh...(respondentka dále hovořila o tom, že na některých klientech postupem času vidí jejich spokojenost, a čím dál větší vyrovnanost, když jsou na tom čím dál lépe...) z toho máš taky radost, máš z toho prostě dobrej pocit... “ (R3)

„ ... tak mě baví práce s lidma... “ (R4)

„ Kontakt s lidma.“ (R5)

„ ... jo, asi nejvíc mě baví to, že občas se můžu vrátit do svých dětských let...těma hrama a i tím jejich chováním, jak jsou bezprostřední děti...že je to prostě úplnej opak oproti třeba světu dospělých...“ (R6)

„ ... tak mě na tom baví to, že to má smysl, že i po těch pěti letech mám pocit, že to, o co se snažíme, má nějaký výsledky...třeba máme jednu holčičku, vo který pani učitelka řekla, že i když zrovna nastoupila do první třídy, tak že by klidně mohla jít do druhý... a je to romský dítě a je to super...prostě z toho máme fakt jako radost...že to je na těch dětech znát...“ (R7)

4.5.2 Nejvýznamnější negativa

Na otázku: „Co vám naopak na Vaší práci nejvíce vadí nebo co ji podle Vás nejvíce komplikuje a znepríjemňuje?“ se již odpovědi různily více, některé konkrétní problémy jednotlivých respondentů uvádím opět v tabulce (viz Tabulka 8).

Tabulka 8 Nejvýznamnější negativum v práci

| Číslo respondenta | Nejvýznamnější negativum v práci |
|-------------------|---|
| R1 | byrokratický, demagogický přístup |
| R2 | nadávání klientů, administrativa, neefektivní počítačový systém |
| R3 | neochota klientů pochopit, že to s nimi pracovníci myslí dobře |
| R4 | boj s bytovou správou na legislativní úrovni, byrokracie |
| R5 | chaotický způsob vedení, absence jednotné vize, problém v organizaci dotahovat věci do konce |
| R6 | negativní vnímání práce veřejností, nízké ohodnocení finanční i prestižní |
| R7 | nepochopení ze strany odborníků, kteří ale danému problému ve skutečnosti nerozumí, nutnost stálého vysvětlování některých věcí |

Zdroj: vlastní výzkum

Několika respondentům nejvíce vadila zvyšující se míra byrokracie, další měli největší problém s negativními reakcemi svých klientů, ostatním práci podle nich nejvíce znepríjemňovaly další faktory. Jak je zřejmé z výše uvedené tabulky, asi největší problémy a potíže spatřovali respondenti ve stále větším množství nezbytné administrativy spojené s jejich prací, popřípadě s byrokratickým přístupem některých úředníků:

„ ... byrokratický, demagogický přístup, dodržovaný ad absurdum, kdy se ztratí zájem a blaho klienty, a vyplouvají na povrch potřeby vyšších úředníků...fuj... “ (R1)

„ ... no samozřejmě administrativa...počítačovej systém, to je takový, že tam musíme spoustu věcí vyplnit...zdrží tě, že se k tomu musíš vracet a dopisovat a tak...takový neefektivní, no... “ (R2)

„ ... nejvíc vlastně to je třeba boj s bytovou správou, za ty leta...to je tak unavující boj a zbytečnej...na tý legislativní úrovni...(respondent dále hovořil o neprofesionálním přístupu a nesmyslných požadavcích ředitelky bytové správy, která jim stále vyčítá, že klienty ještě k něčemu nepřiměli, popřípadě je stále ještě něco nenaučili)...ale jinak – samozřejmě, že se zvyšuje byrokracie, ale to je asi všude...no to je ideální pro ty psavce, co mají ostrý tužky... “ (R4)

„ ...zadávání do PC (vyplňování nutných údajů o každém klientovi do databáze v počítači) brzdí, ale dá se... “ (R3)

Několik respondentů se znovu vrátilo k negativním reakcím na svou práci ze stran veřejnosti, ať již široké nebo odborné:

„ ... možná to vnímání tý veřejnosti...a byla bych ráda, kdyby ta práce byla líp ohodnocená...a to jak finančně, tak myslím vlastně tím, jakoby jak se na ní to okolí dívá, aby to bylo vnímáný jako prestiž a ne jako...ostuda třeba...anebo jako nějaká dobrovolná práce pár bláznů... “ (R6)

„ ... v podstatě už jsem to říkala...to nepochopení, ale ani by mě zas tolik nemrzelo ze strany tý veřejnosti, která si myslím, že je hlavně neinformovaná, ale nejvíc mi to vadí prostě ze strany těch určitejch odborníků, kteří se pohybují v sociální oblasti a nerozumí tomu...vadí mi to u lidí, kteří o těchto věcech rozhodují, jako tady naše samospráva...nejvíc, co mě ubírá sil, je to vysvětlování... “ (R7)

Dvě pracovnice se ve své odpovědi vrátily k tomu, že mají špatný pocit z toho, když je verbálně napadají jejich klienti nebo když nejsou ochotni pochopit podstatu a smysl jejich práce:

„ ... když nám klienti hodně nadávají, no...tak to mě potom úplně vodrovná a člověk si řekne – má to tedy smysl?“ (R2)

„ ...voprz je to, že oni nechtěj pochopit (klienti) kolikrát, jak my to s nima myslíme, jakože dobře...“ (R3)

Zbývajícímu respondentovi nejvíce vadilo, že v jeho organizaci neexistuje (nebo s ní aspoň on není údajně seznámen) nějaká celková vize:

„ ... chaotickéj způsob vedení...že to nemá celkovou koncepci...že si každej řídí to svoje, jakoby nejsme schopný se dohodnout, no na tý celkový koncepci...že jako máme problém vždycky něco dotáhnout do konce...že se vždycky něco nadhodí a už se na tom dál nepracuje...nebo se na tom pracuje, ale já o tom nevím...“ (R5)

5 DISKUZE

Cílem práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci/nice vnímají svou práci, a to jak ve vztahu s klienty, tak i ve vztahu k široké veřejnosti. Rozhovory byly zaměřeny na subjektivní vnímání různých reakcí, stavů ve společnosti, ale také problémů, se kterými se při své práci setkávají.

Dále diskutuji výsledky ve vztahu k výzkumným otázkám, které byly vzhledem k výše uvedenému cíli práce stanoveny.

- **Jaký je subjektivní pohled sociálních pracovníků a pracovníc s cílovou skupinou romské minority na vnímání jejich práce klienty a klientkami?**

U odpovědi na otázku: „Co si myslíte, že klienti soudí o vaší práci?“ mě nejvíce zaujalo to, že někteří respondenti neberou v žádném případě klienty jako celek, ale považují je za heterogenní skupinu, ve které jsou jejich klienti různí. Tím se myslím liší od široké veřejnosti, která dle Nečase přenáší některé negativní zkušenosti na celou romskou komunitu a odmítá např. bydlet s Romy ve stejných čtvrtích nebo ulicích (Nečas, 2002). Také podle Goral jsou mnozí Romové nešťastní z toho, že je majoritní populace bere jako celek, ale bohužel není v jejich silách tuto neinformovanost a neznalost napravit (Goral in Šišková, 2008). S tímto do jisté míry polemizuje Říčan, když tvrdí, že vytýkání majoritě „házení všech Romů do jednoho pytle“ může být kontraproduktivním moralizováním – nejde podle něj o předsudek, ale o běžný zobecňující úsudek, když lidé spíše očekávají nějakou nepříjemnost od Roma, kterého neznají, než od příslušníka majority, kterého taktéž neznají (Říčan, 1998).

Respondenti/tky se shodovali/y v tom, že klienti/tky jejich práci sice považují za užitečnou, ale pouze v případě, když něco potřebují, v opačném případě jim prý připadá zcela zbytečná.

V rámci odpovědi na výše zmíněnou otázku také vyplynul poněkud znepokojující fakt, že mnoho pracovníků/nic bere za hlavní náplň své práce POMOC svým klientům a ne třeba „pouhou“ jejich PODPORU. Slovo pomoc se v odpovědích mnohokrát vyskytovalo, i když o tom respondenti/tky nejspíš nepřemýšleli/y a vyslovovali je zcela

bezděčně, bez nějakého zvláštního úmyslu. Přitom by, dle Kopřivy, mělo jít spíše o vedení klienta pracovníkem k tomu, aby na řešení svých životních problémů přišel v podstatě sám, nebo aby při něm aspoň spolupracoval. Mělo by tedy jít spíše o nedirektivní přístup a opravdovou podporu, na což nejspíš někteří pracovníci mají tendenci občas zapomínat (Kopřiva, 2006). Podobný názor má i Úlehla, když tvrdí, že: „*... zneužití pomoci má jedinou, zato velmi často opakovanou podobu: pod záminkou pomáhání je vykonávána kontrola...*“ Sám ale tvrdí, že ke každé alternativě kontroly by měl pracovník mít alternativu nabízení pomoci a naopak, užitečnost obojího by potom měl posuzovat pouze klient (Úlehla, 2007). S výše uvedeným nezbývá než souhlasit, koncept spoluúčasti klientů zmiňuje i Navrátil, když uvádí, že tento koncept je důležitý dokonce na dvou úrovních: „*V obecnější rovině předpokládá zapojení klientů do plánování, koordinace a vyhodnocování služeb. Vytváří příležitost pro „zmocňování“ klientů i pro to, aby poskytované služby skutečně odpovídaly jejich potřebám. V užším slova smyslu je spoluúčast, participace, důležitou složkou interpersonální komunikace. Partnerství zde znamená spoluúčast klienta při volbě cíle i prostředků společného úsilí.*“ (Navrátil in Matoušek, 2007).

Každý/á respondent/ka přišel na nějakou kladnou reakci od klientů na svou práci. Zcela jistě to pracovníkům/nicím pomáhá odolávat déle tzv. syndromu vyhoření, jehož možností jsou všichni lidé v tzv. pomáhajících profesích, tedy i sociální pracovníci, velmi reálně díky povaze své práce ohroženi/y (Jankovský, 2003). Většina pozitivních reakcí na práci respondentů ze strany klientů byla verbálního charakteru, jednalo se buďto o pochválení, děkování v nezvykle zvýšené míře, vyjádření obdivu nebo klientem projevená radost i při náhodném setkání i mimo pracoviště.

Na otázku, zda se u svých klientů setkávají také s negativními reakcemi, odpovídali respondenti/tky bez rozdílu, že samozřejmě ano, v některých případech uváděli, že je jich dokonce víc než těch kladných a většinou jim dělalo menší problém si na nějakou konkrétní zápornou reakci vzpomenout. To může být ale způsobeno mimo jiné i tím, že většina lidí má již od dětství a dospívání dle Langmeiera a Krejčírové přirozenou tendenci projevovat své pocity a nálady spíše v případě nelibosti nebo nevole, když je

daná skutečnost v pořádku, málokdo považuje za nutné to nějak okomentovat (Langmeier, Krejčířová, 2006), tudíž se takto chovají i klienti. Negativní reakce se již různily více – někdy šlo o verbální útoky a nadávky, jindy o naštvání klientů nebo jejich tón hlasu, v jednom případě bylo respondentovi dokonce vyhrožováno zabitím.

Také na další otázku, zda se při své práci setkávají pracovníci/ce s nějakými problémy u svých klientů, které by podle nich nevznikaly, kdyby nešlo o klienty romské minority, odpovídali respondenti velmi odlišně – některým práci nejvíce komplikovala nízká disciplína, malé morální zábrany, ale také nespolehlivost co se týče dodržování domluvených termínů. Tento problém by podle Sekyta mohl částečně souviset s tím, že Romové stále ještě žijí převážně v přítomném čase, minulost i budoucnost jsou pro ně podle autora tak nějak na okraji vnitřního času. Může jim tedy dělat problém nějaký termín dodržet, stejně tak je můžeme např. jen obtížně motivovat přísliby čehokoli do budoucna (Sekyt in Šišková, 2008). Z vlastní zkušenosti k tomu mohu dodat, že občas je pro naše klienty nebo jejich rodiče opravdu problém pochopit nutnost dodržení nějakého domluveného termínu, někdy je důležitější, že přijel na návštěvu někdo z rodiny, jindy není venku hezky, příště zas neměl kdo ohlídat děti.

Další pracovníci vidí problém v tom, že klienti mají tendenci se za svůj původ schovávat a omlouvat jim téměř cokoli. Někteří respondenti si žádných zvláštních problémů souvisejících s etnickým původem jejich klientů nebyli vědomi. Respondenti/ky při svých odpovědích dále konstatovali/y, že nemají v dorozumění s klienty žádné zvláštní komunikační bariéry, většinou si již zvykli na to, jak s klienty mluvit tak, aby jim bez problémů rozuměli. Jediný komunikační problém, na který několik respondentek upozornilo, byl ten, že klienti občas mezi sebou mluví schválně romsky, aby jim pracovníci nerozuměli. Z tohoto důvodu i z vlastní zkušenosti mě napadá, že by možná stálo za úvahu zavést romštinu např. jako nepovinný volitelný předmět v rámci některých oborů vysokoškolského studia. Mnoha sociálním pracovníkům/nicím by aspoň částečná znalost romštiny ulehčila jejich práci. Toto opatření by možná mělo pozitivní efekt i v tom, že by klienti viděli, že se o ně pracovníci zajímají a chtějí jim opravdu porozumět.

- **Jaký je subjektivní pohled sociálních pracovníků a pracovníc s cílovou skupinou romské minority na vnímání jejich práce veřejností?**

Z odpovědí na otázku: „Co si myslíte, že široká veřejnost soudí o vaší práci?“ mimo jiné vyplynulo, že se všichni oslovení respondenti setkávají ve svém okolí s překvapením, nepochopením, někteří dokonce i s odsuzováním své práce. S tímto musím bohužel naprosto souhlasit, také se poměrně často setkávám s podobnými reakcemi. Respondenti/tky připisovali/y tuto skutečnost faktu, že ve společnosti nevládne v současné době právě pozitivní atmosféra a náhled veřejnosti na Romy – tedy jejich cílovou skupinu. To, že Romové jsou jako cílová skupina sociální práce, jednou z nejméně tolerovaných a oblíbených skupin, potvrzuje i Říčan, když tvrdí, že jsou diskriminovanou, odstrkovanou, okrajovou skupinou, jejichž akceptace širokou veřejností je podmíněna tím, že se budou chovat jako slušní občané, že se musí změnit, musí chtít, ... (Říčan, 1998). Stejně jako u rozhovorů o názorech klientů, i v případě názorů na postoje veřejnosti ale někteří respondenti uváděli, že reakce lidí bývají různé, v některých případech i kladné.

Tyto pozitivní reakce se opět různily, někteří z respondentů/tek uváděli reakce spíše obecnější, jiní si uměli vybavit i nějaké reakce konkrétní. Veřejností bývá podle nich oceňována hlavně snaha smysluplně trávit čas s dětmi, někteří lidé si uvědomují důležitost této práce, další respondent zase uváděl pozitivní ohlasy spíše u věřících lidí, kteří jsou zvyklí pomáhat, i když nevidí hned výsledky. Dvě respondentky také připomněly kladné reakce a ohlasy od jiných spolupracujících osob, tedy úředníků, dalších neziskových organizací nebo například zastupitelů města. Pochopení a spolupráce dalších organizací je jistě důležitá, zmiňuje se o tom i Matoušek, když uvádí, že nejdůležitějšími profesemi, s kterými sociální pracovník musí spolupracovat, jsou právníci a psychologové, během práce s klientem je často zapotřebí zapojit také lékaře a zdravotníky, jindy zase různé úředníky, pracovníky v oblasti zaměstnávání a sociálních dávek i některé další. Jejich dobrá spolupráce je pro zdárný výsledek nevyhnutelná (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005). S tím souhlasí i Navrátil, ale upozorňuje zároveň na to, že výchově a vzdělávání odborníků působících v přímé komunikaci

s romskou minoritou na různých státních a obecních úřadech, je věnována jen velmi malá pozornost. Přitom by právě tito lidé měli podle něj mít mezi svými povinnostmi soustavný trénink komunikace v těžkých situacích, řešení konfliktů, ale také poznávání způsobů života a aktivit romské minority. Většina orgánů státní správy je ale zaměřená na plnění daných úloh, a ne na řešení společenských problémů (Navrátil, 2003). S tím částečně do jisté míry souvisely i odpovědi respondentů/tek na otázku, zda se setkávají u veřejnosti i se zápornými reakcemi. Všemi byla jednomyslně zodovězena že ano, dost často se odpovědi shodovaly s výše uvedeným obecným míněním o práci respondentů, případně o jejich klientech. Několik respondentů poukazovalo na to, že lidé bývají nespokojení s tím, že pro Romy existuje podle nich něco navíc a jsou přesvědčeni, že na to ostatní občané nemají nárok. S tímto názorem se bohužel také často setkávám a z vlastní zkušenosti vím, že je někdy velmi obtížné vysvětlit, že tomu tak ve skutečnosti není a že v případě, že se kdokoli jiný dostane do podobné nebo stejné situace, bude mít naprosto shodné „výhody“. Téměř marné bylo bohužel mé vysvětlování některým známým v případě plánované výstavby komunitního centra, kdy byli někteří lidé zcela přesvědčeni o tom, že toto centrum bude v případě svého postavení sloužit výhradně mladým Romům. Nakonec byla ale plánovaná výstavba po různých peticích, veřejných zasedáních a anketě mezi občany zrušena (Petice proti komunitnímu centru útočí na Romy, 2011 a Při projednávání centra pro Romy zněly v Písku ostré nadávky i hvízdání, 2011).

Jedna z pracovnic mě přivedla na zajímavou otázku, zda je vůbec možné, aby u klientů romské minority měla ona, jako mnohem mladší a navíc bezdětná nějakou autoritu. Vzhledem k tomu, že v tradiční romské rodině a společnosti má již dle Davidové přirozenou a nepsanou, ale všemi z rodiny dodržovanou, autoritu vždy ten (dost často ale i ta) nejstarší a ženy bez dětí se považují tak trochu za méněcenné (Davidová, 2004), může mít s tímto mnoho především ženských klientek problém a rady od někoho o generaci nebo i více mladšího nemusí brát vůbec v potaz. Tuto zkušenost respondentky musím potvrdit, většina rodičů našich dětských klientů mě vzala do jisté míry na vědomí až poté, co zjistili, že mám doma aspoň jedno dítě. I když se často tvářili, že jedno je samozřejmě málo, ale lepší než žádné.

Na otázku: „Co byste si přáli, aby lidé o vaší práci věděli?“ odpovídali respondenti/ky různě, i když v něčem se jejich odpovědi shodovaly – přáli si, aby si ostatní lidé uvědomili, že práce, kterou oni dělají, se vlastně týká všech – buď se mohou sami dostat do situace, že budou jejich služby muset využít, případně by si měli uvědomit, že jimi vykonávaná sociální práce se týká v podstatě kohokoli z nás, i když si to třeba vůbec neuvědomuje. Všechny malé výsledky, ale případně i neúspěchy se odrazí v životě celé společnosti. S tímto souvisí i Říčanovo tvrzení, s kterým nezbyvá než souhlasit v tom, že se nelze tvářit, jako kdyby Romové neexistovali a neustálý problém mezi majoritou a právě romskou minoritou se snažit nějak vytěsnit a z iracionálních důvodů nebrat na vědomí skutečnost, že s Romy v této zemi budeme žít my i naše děti a vnuci, ať už se budou Romové chovat jakkoli. Je faktem, že se spolu setkáváme, tak jak je to přirozené, naprosto všude, ať již v obchodě, ve vlaku nebo naše děti spolu ve škole (Říčan, 1998). S tímto souhlasí i Potočková, když připomíná, že společnost by se měla snažit být spíše interkulturní, nežli multikulturní. V multikulturní jsou totiž menšiny spíše tolerovány a podle měřítek majoritní skupiny se hovoří o asimilaci a integraci, zatímco v interkulturní společnosti jsou aktivně podporovány vztahy mezi majoritou a menšinovými skupinami (Potočková in Šišková, 2008).

Respondenti/ky byli/y dále dotazováni/y na to, odkud si myslí, že veřejnost má o jejich práci informace. Někteří se sice domnívali, že pro veřejnost jsou nejvíce validní informace, které jim podávají oni sami spolu se svými kolegy, mnozí měli ale za to, že největší vliv na (dez)informovanost lidí mají média, z těch potom nejvíce televize, která se dostane k největšímu počtu osob. S tímto souhlasí i Raichová (2001), když uvádí, že je tomu tak, protože z působení televize nejsou vyloučeny ani děti nebo negramotní občané. I přes tento fakt ale pracovníci/ce jako možnost změny informování veřejnosti navrhovali opět co největší, tentokrát ovšem kladnou prezentaci své služby navenek, buď formou článků, nebo nějakého televizního pořadu, který by jejich činnost ukázal v tom správném světle. Zajímavý postřeh a názor, s kterým musím částečně souhlasit, projevil jeden respondent, když prohlašoval, že zbytečně velká a okázalá prezentace nikomu nepomůže a může dané věci naopak spíše uškodit. Muselo by se údajně dobře rozvážit, co a jak by se vlastně mělo prezentovat. S tím opět souhlasí i Raichová (2001)

zmiňovaná již v teoretické části této práce, když tvrdí, že i při snaze o kladnou prezentaci Romů jde vždy pouze o reportáže z různých kulturních akcí, při kterých je vždy zviditelněn důraz na udržení tradiční kultury, přičemž tento zvýšený důraz na kulturu je ale zároveň zdůrazňujícím faktorem exotičnosti romské minority. Lidé potom údajně snadno nabývají dojmu, že Romové umí pouze tančit a zpívat (Raichová, 2001). K tomuto tématu možnosti většího zviditelňování mě ještě napadá, že v některých případech nemusí být zcela jednoduché dělat např. Dny otevřených dveří, případně televizní nebo novinové reportáže tak, aby to nebylo v rozporu s žádným nařízením nebo zákonem. Některé ze služeb mohou být totiž poskytovány anonymně (Zákon o sociálních službách, 2006) a jejich klienty by tedy neměl např. na fotografiích nebo v rámci televizní reportáže nikdo poznat. Toto může být sice ošetřeno písemným souhlasem klientů např. se zveřejňováním jejich fotografií, ale např. u dětských klientů, u kterých nemusí poskytovatel služby znát jejich zákonného zástupce (např. v NZDM) může nastat opravdu problém.

Respondenti/ky měli na závěr uvést největší pozitivum a největší negativum, které je provází při jejich práci. Potěšilo mě, že každý z nich našel nějaké pozitivum, tedy něco, proč mimo jiné vlastně svou práci stále dělá, i přes nějaké problémy, kterým se samozřejmě také nikdo nevyhne – to reflektovaly pro změnu odpovědi na největší negativa. Pracovníci/ce jako nejvýznamnější pozitiva hodnotili většinou přímo nějakou formu práce nebo kontaktu se svými klienty, jako nejčastější zápor naopak uváděli zvyšující se míru byrokracie a administrativy, několik respondentů znovu zmínilo negativní vnímání jejich práce i jejich klientů veřejností, a to jak širokou, tak odbornou.

5.1 Možná zkreslení výzkumu

Zkreslení výzkumu mohlo být vyvoláno několika faktory. Jednak jsem ho mohla zkreslit svou osobou (zkreslení ze strany výzkumníka), kdy jsem pro všechny respondenty/ky byla osobou, o které věděli, že se zabývá stejnou problematikou a prací jako oni. Jejich odpovědi se tedy podle mne mohly odlišovat od toho, jak by odpovídali někomu, kdo má naprosto odlišné zaměstnání. Mohli/y se například domnívat, že

některé skutečnosti jsou mi známé a proto je ve svých odpovědích nezmiňovat (Hendl, 2008).

Dále mohl být jistě zkreslující i výběr respondentů/ek, který vycházel buď z dostupnosti nebo následného doporučení od již oslovených respondentů/ek a kdy většina (6 ze 7) pracovníků/nic byla ve věku 30 let nebo méně. Lze tedy předpokládat, že vzhledem k tomuto faktu, jejich životní i pracovní zkušenosti dosud některé skutečnosti neobsáhly.

6 ZÁVĚR

V bakalářské práci na téma „Je sociální práce s romskou minoritou nevděčná?“ jsou zpracovány otázky subjektivního vnímání práce u sociálních pracovníků/nic s romskou minoritou, jednak samotnými klienty a jednak širokou veřejností.

V teoretické části je kromě vymezení pojmu Roma a jejich přibližného počtu na našem území popsáno, jaké jsou nejčastější problémy Romů, díky nimž se stávají klienty/tkami sociálních služeb. Jde ve velké míře především o problémy s vhodným bydlením, nezaměstnaností, vzděláváním, zadlužením, v některých případech špatným zdravotním stavem, ale především sociálním vyloučením, kterého jsou buď již bohužel účastní, nebo jim bezprostředně hrozí. Několik kapitol je věnováno sociální práci, vymezení druhů a modelů, které se nejvíce týkají skupiny romské minority, zmíněny jsou také nároky na práci s touto cílovou skupinou.

V praktické části bakalářské práce jsem se snažila zjistit, jaký je subjektivní pohled sociálních pracovníků a pracovníc s cílovou skupinou romské minority na vnímání jejich práce nejen samotnými klienty, ale také širokou veřejností. Hlavním cílem bylo získat informace o tom, jaké pozitivní i negativní reakce respondenti/tky ve své práci zažívají a především jak je vnímají, jaké mají v práci problémy, zda existují nějaké komunikační bariéry mezi nimi a jejich klienty/tkami, ale také odkud předpokládají, že mají lidé o jejich práci informace. Dotazování byli také na možnost změny informovanosti. Na závěr byla pracovníkům/nicím dána možnost, aby reflektovali něco, co je v jejich práci nejvíce těší a baví a naopak něco, co je na ní nejvíce trápí, mrzí a v podstatě jim ji znepríjemňuje.

Ze získaných poznatků vyplývá, že oslovení/é sociální pracovníci/ce zažívají při své práci ze strany svých klientů, ale i od široké veřejnosti reakce jak pozitivní, tak negativní. Tyto reakce ze strany veřejnosti nejsou někdy zaměřeny přímo na jejich práci, ale spíše na jejich cílovou skupinu (romskou minoritu) obecně. V souhrnu se respondenti/tky domnívají, že jejich práce není zdaleka oceňována takovou měrou, jakou by podle jejich názoru měla být, a to nejen finančně, ale i všeobecným uznáním. Význam jejich práce je tak podle nich marginalizován. Několik respondentů také

vyjádřilo přání, aby si veřejnost uvědomila, že jejich práce se může jistým způsobem dotýkat všech lidí, nejen jejich současných klientů.

I přes toto ale každý z oslovených pracovníků našel na své práci něco, co ho nejvíce baví, většinou to byla právě přímá práce s klientem. Nejvíce respondentům jejich práci znepříjemňovala zvyšující se míra nutné administrativy.

Subjektivní vnímání oslovených respondentů se dle mého názoru podařilo relativně dobře zmapovat, reflexe jejich pocitů, problémů a nálad může posloužit jako vhled do jejich situace buď pro jejich vedoucí pracovníky, ale například i pro veřejnost nebo pro studenty/ky, kteří/ré teprve přemýšlejí o své budoucí pracovní kariéře. Může také posloužit supervizorům, ale např. i při výběru a tvorbě různých školení a kurzů, které pracovníci absolvují. Také již zmiňované zavedení nepovinné romštiny v rámci některých oborů humanitně zaměřených vysokých škol by možná stálo za úvahu. Vím o tom, že to i na naší univerzitě bylo s jedním potencionálním lektorem v jednání, ale bohužel z toho z pro mě neznámých důvodů nakonec sešlo.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- 1) *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. 106 s. Praha: Gabal Analysis and Consulting, 2006.
- 2) COHN, W. *Cikáni*. 1. vyd. Praha: Slon, 2009. 156 s. ISBN 978-80-7419-008-7, z anglického originálu *The Gypsies*. Reading, Massachusetts přeložil Jakoubek, M.
- 3) *Co se osvědčilo – Úspěšné romské projekty ve střední a východní Evropě*. 120 s. Partners for Democratic Change International: 2003. ISBN 80-239-0362-4.
- 4) DAVIDOVÁ, E. Romové a česká společnost. Hledání domova, porozumění a vzájemného soužití. In: *Studie Národohospodářského ústavu Josefa Hlávky*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky, 2000. ISBN 80-238-7739-9.
- 5) DAVIDOVÁ, E. *Romano Drom – Cesty Romů 1945-1990*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. 273 s. ISBN 80-244-0524-5.
- 6) DAVIDOVÁ, E. *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. 1. vyd. Praha: Triton, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7387-428-5.
- 7) DAVIDOVÁ, E.; S., MATULAY; Z., UHEREK. Bydlení a sociální prostředí – mikroprostředí. In: *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. 1. vyd. Praha: Triton, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7387-428-5.
- 8) DISMAN, M. *Jak se dělá sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.
- 9) HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-807367-8-485-4.
- 10) HOMOLÁČ, J. *Internetové diskuse o cikánech a Romech*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1515-8. ISSN 0567-8277.

- 11) HÜBSCHMANNOVÁ, M. *Moudrá slova starých Romů – Godaver lava phure Romendar*. Praha: Apeiron, 1991. ISBN 80-900703-0-2.
- 12) HÜBSCHMANNOVÁ, M. Několik poznámek k hodnotám Romů. In: *Romové v České republice – (1945-1998)*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 1999. *Sešity pro sociální politiku*. ISBN 80-902260-7-8.
- 13) Jak jsme na tom s tolerancí – duben 2009. Tisková zpráva. Centrum pro výzkum veřejného mínění – Sociologický ústav AV ČR: [online]. Praha 2009 [cit. 2011-12-20].
Dostupné z: http://www.cvvm.cas.cz/upl/zpravy/100676s_ov70413.pdf
- 14) JAKOUBEK, M. *Romové – konec (ne)jednohoho mýtu*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 2004. 318 s. ISBN 80+86140-21-0.
- 15) JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.
- 16) JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- 17) KAJANOVÁ, A. *Sociální determinanty zdraví vybraných romských komunit*. České Budějovice, 2009. Dizertační práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Davidová, E.
- 18) KAJANOVÁ, A.; D., URBAN. Sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách se zaměřením na prevenci sociálních patologií v praxi. *Sociální práce/sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2009, č. 2, s. 56-61. ISSN 1213-6204.
- 19) KAJANOVÁ, A.; D., URBAN. Kouření a konzumace alkoholu u romských komunit v České a Slovenské republice. *Kontakt*. [online] 2011, č. 3. ISSN 1804-7122. Dostupné z: <http://www.zsf.jcu.cz/journals/kontakt/jednotliva-cisla-casopisu-kontakt-podle-rocniku/kontakt-2011/kontakt-3-2011/>

- 20) KAJANOVÁ, A.; D., URBAN; S., MATULAY. Vybrané aspekty sociální exkluze Romů na území České republiky a Slovenské republiky. In: *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. 1. vyd. Praha: Triton, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7387-428-5.
- 21) KALIBOVÁ, K. Demografické a geodemografické charakteristiky romské populace v České republice. In: *Romové – reflexe problému (Soubor textů k romské problematice)*. 1. vyd. Praha: Sofis, 1997. ISBN 80-902439-0-8.
- 22) KAMINSKÁ, H. *Vzájemná percepce romského a neromského obyvatelstva*. České Budějovice, 2008. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Pedagogická fakulta. Sedláková, I.
- 23) KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- 24) KOZLOVÁ, L.; V., KUBELOVÁ. *Jak psát bakalářskou a diplomovou práci*. 2. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2009. 55s. ISBN 978-80-7394-155-0.
- 25) LANGMEIER, J.; D., KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1284-9.
- 26) LITTLEWOOD, P.; S., HERKOMMER. *Identifying Social Exclusion in Europe – Problems and Paradigma*. Aldershot: Ashgate, 2000.
- 27) MATOUŠEK, O., et al. *Základy sociální práce*, 2.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- 28) MATOUŠEK, O.; J., KOLÁČKOVÁ; P., KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

- 29) MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- 30) MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN: 80-247-1362-4.
- 31) MOULISOVÁ, M. Problémová stránka života Romů – stereotypy, porozumění, realita, směry prevence. In: ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 199 s. ISBN 80-7178-648-9.
- 32) NAVRÁTIL, S.; J., MATTIOLI. *Jak pomoci romským dětem stát se úspěšnými žáky*. 1. vyd. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-009-3.
- 33) NAVRÁTIL, P., et al. *Romové v české společnosti*, 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 224 s. ISBN 80-7178-741-8.
- 34) NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*, 5. dopl. vyd. Olomouc, Univerzita Palackého, 2002. 129 s. ISBN 80-244-0497-4.
- 35) NESVADBOVÁ, L.; M., ELICHOVÁ. Výsledky šetření vývoje zdravotního stavu romské populace. In: *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. 1. vyd. Praha: Triton, 2010. 256 s. ISBN 978-80-7387-428-5.
- 36) PEKÁREK, P. Romové mezi námi – reflexe základních postojů a fenoménů. In: *Romové – reflexe problému (Soubor textů k romské problematice)*. 1. vyd. Praha: Sofis, 1997. ISBN 80-902439-0-8.
- 37) RAICHOVÁ, I. *Romové a nacionalismus*, 1. vyd. Brno, Muzeum romské kultury, 2001. ISBN 80-902476-9-5.
- 38) Romové a soužití s nimi očima české veřejnosti – duben 2011. Tisková zpráva. Centrum pro výzkum veřejného mínění – Sociologický ústav AV ČR: [online]. Praha 2011 [cit. 2011-12-20].
Dostupné z: http://www.cvvm.cas.cz/upl/zpravy/101155s_ov110524.pdf

- 39) ŘÍČAN, P., *S Romy žít budeme – jde o to jak*. 1. vyd., Praha: Portál, 1998. 144 s. ISBN 80-7178-250-5.
- 40) *Sociální služby*. Česko. Ministerstvo práce a sociálních věcí: [online] Praha, 2012 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>
- 41) *Statistický úřad – obyvatelstvo podle národností*. Česko. Český statistický úřad: [online]. Praha, 2012 [2012-03-12]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/sldbvo/#!stranka=podle-tematu&tu=30465&th=&v=&vo=H4sIAAAAAAAAAAFvzloG1uIhBMCuxLFGvtCQzR88jsTjDN7GAlf3WwcNiCReZGZjcGLhy8hNT3BKTS_KLPBk4SzKKUosz8nNSKgrsHRhAgKecA0gKADF3CQNnaLBrUIBjkKNvcSFDHQMDhhqGCqCiYA_cLCiEgZGvxIGdg9_Fz__EMeCEgY2b38XZ89gIIVLxTHEP8wx2NEFJM4ZHOIY5u_t7-MJ1OIP5IdEBkT5OwU5RgH5IUB9fo4ePq4uIDtZSxhYw1yDolzhXstJzEvX88wrS U1PLRJ6tGDJ98Z2CyYGRk8G1rLEnNLUiiIGAYQ6v9LcpNSitjVTZbmnPOhMAjq44D8QIDDwAK10C_KF2coe4ugU6uPtWMLA4eni6hcSEAZ0FntAmLe_gZIRBQDOM0IrWwEAAA..&vseuzemi=null&void=
- 42) ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 199 s. ISBN 80-7178-648-9.
- 43) ŠIŠKOVÁ, T. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 280 s. ISBN 978-80-7367-182-2.
- 44) ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.
- 45) WILKINSON, R., M., MARMOT. *Sociální determinanty zdraví – Fakta a souvislosti*. 1. vyd. Kostelec nad Černými Lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2005. ISBN 80-86625-46-X.

46) Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

47) *Zpráva o situaci romských komunit v kraji za rok 2009*. [online]. Praha, 2010 [cit. 2011-11-30]. Dostupné z WWW: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romskych-komunit-v-ceske-republice-za-rok-2009-73886/>

8 KLÍČOVÁ SLOVA

Cílová skupina romské minority

Romové

Sociální práce

Sociální služby

Sociální vyloučení

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Struktura otázek k rozhovorům se sociálními pracovníky

Příloha č. 2: Doslovné transkripce nahraných rozhovorů