

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

VÝZNAM TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE PRO ROMSKOU KOMUNITU V JIHOČESKÉM KRAJI

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

Autor práce: Vendula Kašparová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

2010

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

26. března 2010

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za cenné rady,
připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD.....	6
-----------	---

TEORETICKÁ ČÁST

1 Kdo je Rom?	8
1.1 Romové jako národnostní menšina	8
1.2 Romové ve vztahu k majoritní společnosti.....	10
1.3 Historie Romů	12
1.4 Počet Romů v ČR.....	13
2 Sociální vyloučení Romů	15
2.1 Vyloučené lokality	16
3 Problémové oblasti v životě Romů a jak na ně reaguje terénní sociální práce	18
3.1 Bydlení	18
3.2 Vzdělání	19
3.3 Zaměstnanost.....	19
3.4 Sociální oblast	20
4 Specifika sociální práce s romskými klienty	21
4.1 Základní pilíře sociální práce s romskými klienty	21
4.1.1 Praktické pokyny pro práci s Romy	22
5 Terénní sociální práce.....	23
5.1 Cílové skupiny terénní sociální práce	24
5.2 Cíle terénní sociální práce.....	24
5.3 Terénní sociální práce s romskou komunitou	25
5.3.1 Kompetence a pracovní náplň romského terénního sociálního pracovníka.....	27
6 Romové a terénní sociální práce v Jihočeském kraji.....	29
6.1 Početní zastoupení romského etnika	29
6.2 Organizace a pracovníci nabízející terénní služby v Jihočeském kraji.....	30
6.3 Terénní sociální práce v Milevsku, Písku a Českých Budějovicích	31

PRAKTICKÁ ČÁST

7	Výzkum	33
7.1	Cíl výzkumu	33
7.2	Metodika výzkumu.....	33
7.3	Prezentace výsledků.....	34
8	Diskuze	45
8.1	Závěrečné shrnutí.....	47
	ZÁVĚR.....	49
	Seznam použitých zdrojů.....	50
	Abstrakt.....	55
	Abstract.....	56
	Seznam příloh.....	57
	Přílohy	

ÚVOD

V současné době je tematika týkající se romského etnika často skloňována. Z důvodu, že je to téma stále aktuální, se domnívám, že se dotýká nás všech. Ze svého okolí ale vím, že znalosti o romské menšině jsou u většiny lidí jen povrchní. Já sama jsem do nedávné doby neměla zkušenost s hlubším poznáním romského etnika a jako budoucí sociální pracovník jsem v tom pociťovala určitý deficit. K volbě tématu mé bakalářské práce přispěla ale ještě jedna skutečnost. Na konci loňského roku se v mém rodném městě Milevsku objevily nepokoje a neshody mezi romskými občany a občany z majority, většinou majiteli místních podniků. A do dnešní doby je to neutuchající téma jihočeských deníků. Začala jsem přemýšlet nad tím, co se v našem městě i dalších městech v okolí pro romské občany dělá a jaké služby jim města poskytují. Zamýšlela jsem se do budoucna, jak bych se já jako sociální pracovník mohla v této sféře realizovat. A uvědomila jsem si, že romské komunitě jsou poskytovány služby především prostřednictvím jedné z osvědčených metod sociální práce s menšinami, a to terénní sociální práci.¹ To mě přimělo, abych se o tuto metodu začala více zajímat.

Romská komunita se od většinové společnosti odlišuje. To si uvědomuje asi každý z nás. Důvodů proto je několik, jejich jiný původ, historie, zvyky, tradice a další. Nemůžeme po nich tedy požadovat, aby ve všem byli jako občané z majoritní společnosti. Ani majorita by se svých hodnot a tradic přece nevzdala. Jde tedy o to, naučit Romů v české společnosti žít. A terénní sociální práce je jedna z možností, jak Romům napomoci, aby se stali soběstačnějšími a samostatnějšími.

O tématu týkajícím se romské menšiny bylo na naší fakultě napsáno už mnoho prací. Některé z nich jsem si přečetla. Ale žádná z těchto prací se nspecifikuje přímo na terénní sociální práci v Jihočeském kraji.

¹ Srov. ELICHOVÁ, M. Specifika sociální práce s menšinami. In: KAJANOVÁ, A., URBAN, D., DAVIDOVÁ, E., ELICHOVÁ, M. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita, 2009. ISBN 978-80-7394-181-9, s. 64.

Má bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Úkolem první části práce je vysvětlení základních pojmů. Jednotlivé kapitoly se věnují romské menšině, sociálnímu vyloučení Romů a vztahům mezi Romy a majoritní společností. Dále jsou v této části zmíněny specifika sociální práce s romskými klienty a především je zde popsána terénní sociální práce s Romy. V závěru teoretické části je představena terénní sociální práce v Jihočeském kraji a poté i městech Milevsku, Písku a Českých Budějovicích, na které se zaměřuji v rámci mého výzkumu.

Při zpracování teoretické části práce jsem vycházela z odborné literatury, internetových zdrojů, ale i z rozhovorů s odborníky.

V praktické části je vymezen cíl mé práce. Cílem je zjistit, jaký význam má terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji. Je zde představen kvalitativní výzkum, který byl prováděn v již zmíněných třech městech Jihočeského kraje. Výzkum probíhal formou rozhovorů. Dotazování byli klienti terénních sociálních pracovníků a poté i sami pracovníci. Na základě výzkumu jsou v rámci závěrečného shrnutí formulovány hypotézy.

1 Kdo je Rom?

Většina lidí z naší společnosti by jistě dokázala vysvětlit, kdo je to Rom. Ale protože je tento pojem používán a chápán různě, zasloužil by si upřesnění. Pojem „Rom“ můžeme rozlišovat v několika různých běžně používaných významech.

„*Romové, nositelé romské kultury*“². Romem je zde míněn ten, kdo si osvojil a praktikuje určitý komplexní integrovaný systém hodnot, norem, principů sociální organizace, způsobů řešení problémů.³

„*Romové ve smyslu sebeidentifikace*“⁴. Romem je tu ten, kdo se za Roma považuje. Ne všichni, kdo jsou Romové, se k romské národnosti, k romskému národu hlásí.⁵

„*Rom jako charakteristika připsaná z vnějšku*“⁶. Jako Rom je označen ten, kdo je za Roma považován velkou částí svého okolí. Protože většina lidí neuvažuje o druhých v kategoriích kultury nebo zvolené identity, jsou lidé označováni druhými jako Romové většinou na základě jakéhosi typického vzhledu.⁷

V této práci je za Roma považován každý člověk, který naplňuje alespoň některou z výše uvedených charakteristik.

1.1 Romové jako národnostní menšina

Romové jsou v České republice národnostní menšinou, protože podle zákona č. 273/2001 Sb. o právech národnostních menšin je to „*společenství občanů České republiky žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování*

² MORAVEC, Š. Nástin problému sociálního vyloučení romských populací. In: HIRT, T., JAKOUBEK, M. „*Romové*“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2006. ISBN 80-86898-76-8, s. 14.

³ Srov. Tamtéž, s. 14.

⁴ MORAVEC, Š. Nástin problému, s. 15.

⁵ Srov. Tamtéž, s. 15.

⁶ MORAVEC, Š. Nástin problému, s. 17.

⁷ Srov. Tamtéž, s. 17.

*a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo.*⁸

Příslušnost k romství tedy není jen o tom, že člověk projeví svobodnou vůli přihlásit se k romské národnosti, ale úzce se vztahuje také ke kultuře, tradicím a souvisí také se způsobem života romské menšiny.⁹

*„Romové žijící v České republice patří k několika subetnickým skupinám, mluví několika dialekty romštiny, případně etnolekty češtiny, slovenštiny či maďarštiny.“*¹⁰ Romové se u nás člení do většího počtu rodů a velkorodin, které jsou odvozené ještě od původních indických kast. I začlenění do naší majoritní společnosti je u nich rozdílné. Někteří jedinci se úplně asimilovali a nejsou téměř vůbec nositeli romství, ale jsou také jedinci, kteří jsou integrováni v romském společenství, ale tím pádem jsou separováni od většinové společnosti.¹¹

Romy řadíme mezi nejvíce viditelné menšiny v České republice. Nejen pro svou typickou barvu pleti, ale také pro sociálně ekonomické problémy, se kterými se ve svém životě potýkají.¹²

S ohledem na odlišnosti a postavení Romů v české majoritní populaci, je tedy důležité přistupovat k romské menšině odlišněji, než k lidem z majoritní společnosti. Romové upřednostňují jiné hodnoty než většina lidí z majoritní společnosti, proto bychom při práci s nimi měli jejich jiný hodnotový systém respektovat. *„Romové odvozují svou sebedůvěru více od svých předků, rodiny a rodu, než od své profese, vzdělání, postavení v majoritní společnosti.“*¹³

⁸ Zákon o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů č. 273/2001 Sb., § 2 [online]. © 1996-2010, [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb01273&cd=76&typ=r>>.

⁹ Srov. Romské etnikum [online]. [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <http://www.kpostrava.cz/?nadpis=Romske_etnikum&ids=246>.

¹⁰ SEKYT, V. Romské tradice a jejich konfrontace se současností (Romství jako znevýhodňující faktor). In: HIRT, T., JAKOUBEK, M. *Romové: Kulturologické etudy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2004. ISBN 80-86473-83-X, s. 189.

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 189.

¹² Srov. ŠEVČÍKOVÁ, S. Sociální práce s Romy prizmatem hodnot Romů. In: *Sociální práce*, 2003, č. 4. ISSN 1213-6204, s. 105.

¹³ SEKYT, V. Romové. In: ŠIŠKOVÁ, T. (ed.) *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál s. r. o., 2001. ISBN: 80-7178-648-9, s. 121-122.

Oproti tomu příslušníci většinové společnosti si na svém vzdělání, profesi a postavení velice zakládají.

Podle některých autorů patří Romové k vrstvám, které žijí v nejhorších životních podmínkách.¹⁴ Vyznačují se totiž „*podprůměrnou sociální a vzdělanostní úrovní, vysokou nezaměstnaností, špatnou bytovou situací, nepříznivým zdravotním stavem, neúměrnou kriminalitou a stále se zhoršujícím napětím mezi vlastní komunitou a ostatní českou společností.*“¹⁵ Právě na zlepšení životních podmínek a dalších tíživých situací, se kterými se Romové potýkají, se podílí sociální práce a specificky to může být právě terénní práce. Pokud si Romové uvědomí, že problémy, kterým čelí, už sami nezvládají a potřebují pomoc odborníka, terénní sociální práce jim nabídne takové služby, které jim pomohou zlepšit jejich situaci.

1.2 Romové ve vztahu k majoritní společnosti

Abychom mohli v rámci terénní sociální práce dosáhnout u romské menšiny nějakých změn, je důležité pochopit, jaký vztah mají Romové k příslušníkům majoritní společnosti a také naopak.

Lidé z většinové společnosti často nemají o romské menšině mnoho objektivních informací, a proto dochází k šíření různých zkreslených představ o této komunitě. Tyto představy se pak mnohdy odráží v chování majority k Romům.¹⁶

Média často ukazují, že většinová společnost má s romskou menšinou problémy. Ale Romové v naší společnosti narážejí na bariéry, pro které nemohou žít plně hodnotný a spokojený život.¹⁷ Nemůžeme na tento problém nahlížet tedy jen z jedné strany, „*protože nejen Romové majoritní společnosti, ale i majoritní*

¹⁴ Srov. NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2002. ISBN 80-244-0497-4, s. 110.

¹⁵ NEČAS, C. *Romové*, s. 110.

¹⁶ Srov. DAVIDOVÁ, E. *Romano Drom – Cesty Romů 1945-1990*. Olomouc: Vydavatelství univerzity Palackého, 1995. ISBN 80-7067-533-8, s. 14.

¹⁷ Srov. NAVRÁTIL, P. Úvod. In: NAVRÁTIL, P. a kol., *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, s. r. o., 2003. ISBN 80-7178-741-8, s. 11.

*společnost Romům způsobuje problémy a potíže.*¹⁸ Mnohé občany z většinové společnosti ale ani nenapadne zamýšlet se nad tím, že tato společnost může menšinám často komplikovat život. Málokdo z majoritní společnosti má snahu hlouběji poznat romskou menšinu a jejich mentalitu, způsob života a udělat si na Romy vlastní názor, třeba jiný než ten, který nám předkládají média.¹⁹

Soužití českého národa s romskou menšinou s sebou tedy nese nemalá úskalí. Někteří autoři dokonce uvádí, co konkrétně oběma stranám na sobě vzájemně vadí.²⁰ *„Z české strany je Romům vytýkána hlučnost, špatné sousedské vztahy, nevzdělanost, nízká kvalifikace, špatná pracovní morálka, lenost, nečestné jednání, agresivita, kriminalita, prostituce. Na druhé straně Romové Čechům dle něj vytýkají citový chlad, vypočítavost, nadřazené chování, xenofobii a rasismus.*²¹

Terénní pracovníci se ve svých romských klientech snaží podporovat kladný vztah k lidem z majority. Pokouší se jim ukázat, jak s lidmi z většinové společnosti spolupracovat, ať už se to týká jednání na úřadě či žádání o zaměstnání a podobně.

Bezesporu negativním jevem v naší společnosti je, že jak v majoritní společnosti, tak i v romské menšině existuje nemalý počet jedinců, kteří přisuzují především špatné vlastnosti jednotlivců druhé skupiny celé skupině. Své nedobré zkušenosti pak zobecňují na všechny z dané skupiny, a přitom ne všichni lidé jsou přece stejní.²² *„Mnozí Romové si to uvědomují a jsou nešťastní, že je veškerá populace bere jako celek. Bohužel zatím sami tuto neznalost a neinformovanost nedovedou napravit.*²³ Lze tedy jen doufat, že se Romové brzy zaslouží o to, aby na ně většinová společnost nepohlížela stále jako na jeden celistvý celek.

Terénní sociální práce se snaží odbourávat zaryté stereotypy spojené s romskou komunitou. Pomáhá romským občanům začlenit se do většinové společnosti a tím

¹⁸ MAREŠ, P. Romové: Sociální exkluze a inkluze. In: *Sociální práce*. 2003, č. 4. ISSN 1213-6204, s. 65.

¹⁹ Srov. GORAL, L. Romové a Evropa. In: ŠIŠKOVÁ, T. (ed.) *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál, s. r. o., 1998. ISBN 80-7178-285-8, s. 75

²⁰ Srov. SEKÝT, V. Romové, s. 123.

²¹ SEKÝT, V. Romové, s. 123.

²² Srov. SEKÝT, V. Romové, s. 123.

²³ GORAL, L. Romové a Evropa, s. 75.

ukázat, že i Romové mohou žít jako ostatní. Terénní sociální pracovník považuje každého klienta za individualitu, a proto ke každému klientovi přistupuje individuálně tak, jak si to jeho problém žádá. Samozřejmě musí zohledňovat i klientovo sociální prostředí, se kterým je v interakci.

1.3 Historie Romů

Pokud se zabýváme problematikou romské komunity dnes, je nutné přihlídnout i k její historii, odkud k nám Romové přišli, v jaké časovém období a co je k nám přivedlo. Z historie totiž můžeme vyčíst a pochopit některé jejich charakteristiky, které potřebujeme znát při práci s nimi i dnes, a to nejen v terénní sociální práci, ale i v jiných oblastech. Záměrem zde tedy není popisovat celé dějiny Romů, ale jen důležité okamžiky, které mohou pomoci uchopit pojetí terénní sociální práce.

Existuje jen málo psaných pramenů, ze kterých lze čerpat poznatky o raných dějinách Romů.²⁴ Ale i málo historických zmínek stačí pro pochopení některých událostí, které se odehrávají i dnes.

„*Pravlastí všech Romů je Indie.*“²⁵ Později Romové začali ze severozápadní a střední Indie odcházet. Jejich přesun se neuskutečnil najednou, ale probíhal v průběhu dlouhých období, a to v několika migračních vlnách.²⁶

Po odchodu Romů z Indie, byla jejich další historie velmi pohnutá. V různých částech Evropy se usadili nejpozději koncem 17. století. V Evropě byli Romové zpočátku vítáni, ale zanedlouho začali být pronásledováni. Nejdříve jen ze strany církve, ale poté i ze strany světské moci.²⁷ „*Pronásledování a útlak se pak táhne celými dějinami pobytu Romů na evropském kontinentu.*“²⁸

Naprostá většina Romů přišla na území České republiky po roce 1945 ze Slovenska. Původní populaci českých a moravských Romů vyvraždili nacisté.²⁹

První vlna přistěhovalců přišla na základě vlastního rozhodnutí brzy po skončení

²⁴ Srov. FRASER, A. *Cikáni*. Praha: Lidové noviny, s. r. o., 2002. ISBN 80-7106-212-X, s. 12.

²⁵ DAVIDOVÁ, E. *Romano Drom*, s. 14.

²⁶ Srov. Tamtéž, s. 14.

²⁷ Srov. SEKYT, V. *Romové*, s. 119.

²⁸ Tamtéž, s. 119-120.

²⁹ Srov. LHOTKA, P. *Romové v České republice po roce 1989*. [online] ©2004-2010, [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://skola.romea.cz/cz/index.php?id=historie/14>>.

války. Mladí muži našli místo, kde bylo možno získat bydlení a práci, vrátili se na Slovensko pro rodiny a s celými osadami se stěhovali do Čech. Druhá vlna přistěhovalců přišla v padesátých a šedesátých letech 20. století při organizovaných nábořech na stavby a do těžkého průmyslu. A třetí vlna byla stěhována po roce 1965 pod nátlakem při uplatňování usnesení vlády č. 502 z října 1965, o likvidaci cikánských osad, čtvrtí a ulic.³⁰

Později po listopadu 1989 se mnoho věcí v životě Romů změnilo, stejně jako i u majoritní společnosti. Romové se stali svébytnou národnostní menšinou se všemi právy, které menšinám v České republice náležely. Svoboda získaná v tomto roce měla ale i svou stinnou stránku, a to vysokou nezaměstnanost Romů.³¹ I z tohoto důvodu někteří Romové po roce 1990 odešli do západních zemí, kde se snažili získat azyl a usadit se.³²

Lze tedy poukázat na to, čím vším si Romové v rámci svých dějin museli projít. Jejich životní zkušenosti pak mohli zapříčinit uzavřenost a odtažitost k majoritní společnosti. Terénní sociální práce se z toho důvodu snaží Romy integrovat zpět do společnosti a pokouší se jim přiblížit fungování sociálních institucí.

1.4 Počet Romů v ČR

Romové jsou největší etnickou skupinou v České republice. I když přesný odhad je nemožný, protože „*neexistuje jiný systém evidence než sčítání lidu.*“³³ Při sčítání obyvatel v roce 1991 se k romské národnosti přihlásilo jen 32 903 občanů a při posledním sčítání v roce 2001 to bylo ještě méně, 11 746 občanů.³⁴

³⁰ SEKÝT, V. Romové, s. 119

³¹ Srov. *Romové po roce 1989* [online]. © 1997 [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://romove.radio.cz/cz/clanek/18394>>.

³² Srov. SEKÝT, V. Romové, s. 121.

³³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2003. ISBN 978-80-7367-368-0, s. 190.

³⁴ Srov. Tamtéž, s. 190

„Nelze ale spoléhat na statistická data zjištěná během sčítání lidu, neboť Romové se často hlásí k jiné národnosti než romské, případně se nepřihlásí k žádné národnosti.“³⁵

Stanovit přesný počet příslušníků romské minority je tedy obtížné. Podle odhadů romských poradců žije na území České republiky přibližně 170 000 - 200 000 romských obyvatel, ale jejich počet přesně zjistit nelze.³⁶

V současné době se tedy můžeme řídit jen odhady odborníků. Protože Romové zaujímají značnou část našeho obyvatelstva a jsou velmi často zasaženi sociálním vyloučením, kterému se věnuje další kapitola, je nezbytné se romskou menšinou zabývat. A jednou z možností, jak v rámci sociální práce s takovou komunitou pracovat, je právě terénní sociální práce.

³⁵ *Romové jako etnická skupina* [online]. [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://mighealth.net/cz/index.php/Romov%C3%A9>>.

³⁶ Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOŮŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4, s. 408.

2 Sociální vyloučení Romů

Romové v České republice nepochybně patří ke skupinám nejvíce postiženým sociálním vyloučením.³⁷ Pokud chápeme sociální vyloučení jako „*situaci, kdy člověk, rodina, domácnost, společenství nebo celá subpopulace jsou vyloučeny z určitých sociálních vztahů a interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou přístupné většině společnosti*“³⁸, pak je potřeba si uvědomit, že tato situace postihuje významnou část romské populace.³⁹ Romové jsou častěji než ostatní obyvatelé nezaměstnaní a chudí, častěji bydlí v nevyhovujících a přeplněných bytech, mají problematický přístup k službám, které jsou pro majoritní společnost běžné a i zdravotní stav Romů je většinou horší než u majority a v neposlední řadě většina romských dětí navštěvuje zvláštní školu.⁴⁰

Mnoho lidí si pod sociálním vyloučením neboli sociální exkluzí představí hlavně vyloučení z trhu práce, ale lze vidět i u Romů, že nejen to pod sebou tento termín skrývá.⁴¹ *Je to také vyloučení z adekvátního bydlení, vzdělání, zdravotní péče, integrace v lokálních komunitách a občanství, tedy vyloučení z obvyklého životního standardu, ale i z životních šancí a základních práv.*⁴²

Někomu se může zdát, že sociální exkluze se týká jen těch vyloučených, ale exkluze ohrožuje i ty, z jejichž společenství jsou vylučováni. Netýká se to tedy jen Romů, ale i majoritní společnosti. Protože i lidé z většinové společnosti jsou ohrožováni oslabením sociální soudržnosti a sociálních vazeb, růstem napětí, které vládne ve společnosti, větší kriminální činností, drogami, konflikty a finančními prostředky ve formě sociálních dávek, které slouží jako kompenzace pro občany vyloučené z práce.⁴³

³⁷ Srov. MAREŠ, P. Romové, s. 68.

³⁸ MORAVEC, Š. Nástin problému, s. 13.

³⁹ Srov. Tamtéž, s. 21.

⁴⁰ Srov. MAREŠ, P. Romové, s. 68.

⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 68.

⁴² MAREŠ, P. Romové, s. 67-68.

⁴³ Srov. Tamtéž, s. 69.

Právě proto, že se sociální vyloučení dotýká vlastně celé společnosti, je důležité mu předcházet. To je jedním z úkolů sociální práce a především pak terénní sociální práce. Terénní sociální pracovníci se tedy snaží hlavně o prevenci. Ale pokud už k vyloučení došlo, dělají vše proto, aby se ještě dále neprohlubovalo. Hlavním cílem terénní sociální práce je totiž sociální začleňování. Pracovníci tedy svým klientům pomáhají se zpět začlenit do většinové společnosti.⁴⁴

Terénní sociální pracovníci také pomáhají sociálně vyloučeným najít leckdy ztracenou důvěru v systémy (institute, úřady) majoritní společnosti.⁴⁵ Důvěru lidé ztrácejí „*bud' proto, že se systémy vůbec nepřicházejí do styku, nebo proto, že je vnímají jako obtěžující (protože tyto systémy na ně kladou nesrozumitelné nebo nepřijatelné požadavky), či dokonce nepřátelské.*“⁴⁶

2.1 Vyloučené lokality

Problém sociálního vyloučení a chudoby romských obyvatel v České republice bývá často spojován s existencí sociálně vyloučených lokalit.⁴⁷ Sociálně vyloučená lokalita vyjadřuje „*situaci, kdy místní populace sociálně vyloučených Romů v rostoucí míře osidlují územně vymezené a namnoze také izolované urbanistické celky.*“⁴⁸ Proto je důležité do těchto izolovaných lokalit docházet a poskytovat terénní služby, neboť tito Romové by jinak měli k takovým službám špatný přístup.

Nemysleme si ale, že se sociálním vyloučením se setkáme jen v sociálně vyloučených lokalitách, kde žijí všichni vyloučení pohromadě. Tito lidé nemusí žít v jednom seskupení v územně vymezených celcích či enklávách.⁴⁹

Terénní sociální práce se tedy zaměřuje ve velké míře na obyvatele vyloučených lokalit. Ať už se jedná o jednotlivce, rodiny či skupiny osob, jejich

⁴⁴ NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity, 2008. Nemá ISBN, s. 12-13.

⁴⁵ Srov. MISÍKOVÁ, M. Sociální vyloučení. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1, s. 182.

⁴⁶ MISÍKOVÁ, M. Sociální vyloučení, s. 182.

⁴⁷ Srov. MORAVEC, Š. Nástin problému, s. 21.

⁴⁸ MORAVEC, Š. Nástin problému, s. 21.

⁴⁹ Srov. Tamtéž, s. 22.

společným znakem je, že obvykle nevyhledávají pomoc ze strany institucí. Důvodů, proč tomu tak je, může být několik.⁵⁰ „Lidé nevědí, že tato služba existuje, nemohou pomoc vyhledat, protože v blízkém okolí není k dispozici, jejich aktuální životní situace jim ve vyhledání pomoci brání, nemají důvěru v oficiální instituce nebo s nimi mají špatnou zkušenost, mají obavy ze stigmatizace či postihu, v přístupu k pomoci jsou znevýhodněni, existující pomoc a služby nereagují na jejich potřeby, dochází u nich ke kumulaci problémů, které vyžadují intenzivní pomoc v přirozeném prostředí a nakonec že lidé nemají potřeby pomoc vyhledat a řešit svůj problém.“⁵¹

⁵⁰ Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce, s. 416.

⁵¹ POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce, s. 416.

3 Problémové oblasti v životě Romů a jak na ně reaguje terénní sociální práce

„Proces sociálního vyloučení souvisí či se podílí na celé řadě dalších negativních jevů ovlivňujících život jedince či skupiny.“⁵² Mezi problémy, které nejvíce ovlivňují romskou populaci, patří zejména ztížený přístup ke kvalitnímu bydlení a vzdělání, ztížená možnost tyto nevýhody překonat, dále špatný přístup na trh práce, který se podílí na nezaměstnanosti vylučovaných (často i dlouhodobé).⁵³ Nezaměstnanost pak způsobuje závislost na sociálních dávkách. V následujících podkapitolách je zmíněno, jak tyto problémy reflektuje terénní sociální práce.

3.1 Bydlení

Problémy v oblasti bydlení Romům nastávají, jak ze stran pronajímatelů, tak jejich vlastní vinou. Pronajímatelé je často jako „problémové“ nájemníky chtějí vyhodit z bytu a volí si proto mnoho různých důvodů. Ze strany Romů dochází k problémům z důvodu neplnění povinností nájemců. Mají především dluhy na nájemném a službách, které jsou spojeny s užíváním bytu.⁵⁴

Pracovník pomáhá rodinám při udržování stávajícího bydlení (pomoc při zlepšování nevyhovujících podmínek, vyjednávání splátkových kalendářů, vyřízení institutu zvláštního příjemce, pomoc k možnosti odpracování dluhů, vyjednávání odpuštění poplatků z prodlení). Klientovi dále pomáhá s hledáním náhradního bydlení (ubytovny, azylové domy, a podobně). Pracovník také vysvětluje svým klientům úskalí nájemních, podnájemních nebo ubytovacích smluv při jejich podpisu, aby se předešlo případným nedorozuměním. A v neposlední řadě pracovník vyjednává s místní správou a samosprávou.⁵⁵

⁵² KNEJP, J. Romové v České republice – migrace v období komunismu a vybrané aspekty společenského postavení. In: KALEJA, M., KNEJP, J. *Mluvme o Romech*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. ISBN 978-80-7368-708-3, s. 162.

⁵³ Srov. Tamtéž, 162.

⁵⁴ Srov. GOJOVÁ, A., SOBKOVA, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Terénní sociální práce*, s. 237.

⁵⁵ Srov. Tamtéž, s. 238.

3.2 Vzdělání

Romové mají často nízké vzdělání a jejich děti ve škole nejsou moc úspěšné. Tato skutečnost následně vede k neuplatnění na trhu práce a přispívá k udržování sociálního vyloučení. Romové, kteří žijí v sociálně vyloučených lokalitách často nevnímají vzdělání jako prostředek k získání kvalitního pracovního uplatnění a jejich děti ten samý přístup ke vzdělání sdílí. V prostředí těchto lokalit většinou nežijí úspěšně vzdělaní zaměstnaní, kteří by mohli fungovat jako pozitivní vzory pro ostatní.⁵⁶

Terénní pracovník se snaží o spolupráci mezi školou a jeho klienty. Zajišťuje, aby děti klientů měly doma podmínky pro pravidelnou školní docházku. Snaží se vyjednat s klienty možnosti dalšího rozvoje jejich dětí. Motivuje pro vzdělání děti i jejich celou rodinu. Pomáhá také zlepšit podmínky dětí pro přípravu do školy. S přípravou na vyučování dětem pomáhá sám, ale zajišťuje také dobrovolníky, které děti doučují.⁵⁷ Pracovník může klientovi také zprostředkovat kontakt s dalšími organizacemi.⁵⁸

3.3 Zaměstnanost

Romská minorita je postižena vysokou mírou nezaměstnanosti. Často to bývá opakovaná dlouhodobá nezaměstnanost.⁵⁹ „Podle odhadů je míra nezaměstnanosti v romských sociálně vyloučených lokalitách mezi 80% - 100%.“⁶⁰ I u Romů, kteří pracují, se jejich postavení zhoršuje, a to nejen na oficiálním trhu práce, ale také v oblasti práce „načerno“.⁶¹

V případě, kdy klient ztratí zaměstnání nebo je dlouhodobě nezaměstnaný, pracovník mu pomáhá hledat nejlepší možnosti, jak zvýšit klientovi kvalifikaci (například kurzy rekvalifikace), aby mohl uspět na trhu práce.⁶² Terénní pracovník také podporuje klienty při hledání zaměstnání (pomoc s vyplňováním formulářů,

⁵⁶ Srov. GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. Terénní sociální práce, s. 242.

⁵⁷ Srov. *S čím pomáhá terénní sociální pracovník* [online]. ©2006 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtsni.cz/index2.php?id=237>>.

⁵⁸ Srov. GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. Terénní sociální práce, s. 243.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 241.

⁶⁰ GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. Terénní sociální práce, s. 241.

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 241.

⁶² Srov. *S čím pomáhá terénní sociální pracovník* [online].

psáním žádostí, s vyhledáváním vhodných pracovních příležitostí, a podobně). Doprovází klienty na jednání na úřad práce či se zaměstnavateli. Snaží se klienty motivovat k získání a především udržení zaměstnání. Případně napojuje klienty na další organizace, jako jsou například zaměstnanecké agentury.⁶³

3.4 Sociální oblast

Romští občané, protože často nemají práci a mají nízkou životní úroveň, pobírají dávky státní sociální podpory a dávky v hmotné nouzi. Z těchto dávek pak mnohdy žije i celá rodina.

Pracovník pomáhá svým klientům s vyřizováním těchto nárokových i nenárokových dávek.⁶⁴ Snaží se klientům pomoci především v situaci, kdy tyto dávky nejsou vypláceny. Pokud existují skutečnosti, pro které klient nemůže obdržet sociální dávky (například nedodrжуje zákonné povinnosti pro získání sociálních dávek), vede pracovník klienta tak, aby tyto skutečnosti odstranil. Pracovník také klienta vede k hospodárnému nakládání s jeho příjmy, ať se jedná o výplatu ze zaměstnání, či dávky od státu. Snaží se zvyšovat schopnosti klienta řídit samostatně rozpočet, aby z těchto příjmů dokázal zajistit základní životní potřeby a přitom se nezadlužoval.⁶⁵

⁶³ Srov. GOJOVÁ, A., SOBKOVA, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. Terénní sociální práce, s. 242.

⁶⁴ Srov. Tamtéž, s. 238.

⁶⁵ Srov. *S čím pomáhá terénní sociální pracovník* [online].

4 Specifika sociální práce s romskými klienty

Jak už je psáno výše, romská menšina se v mnohém odlišuje od většinové společnosti. Romové mají jinou historii, jinak postavený hodnotový systém, jiné zvyky a tradice, jinak uctívají své předky a jinak vnímají svou rodinu a příbuzné. Proto je důležité a nutné k této komunitě v rámci sociální práce přistupovat odlišně než k majoritě. Přestože má sociální práce s menšinami řadu konceptů, neexistuje dosud jednoznačný model sociální práce zvláště s romským etnikem.⁶⁶

4.1 Základní pilíře sociální práce s romskými klienty

Základní pilíře sociální práce s romskými klienty jsou primární body, které jsou podstatné při práci s touto klientelou.⁶⁷

Tyto základní pilíře tvoří: „*systematické znalosti o romské menšině, systematické znalosti o člověku i společnosti, které jsou nezbytné, nezbytné je také sebepoznání, dále hodnota a důstojnost každého člověka je východisko, úprava metod a technik běžně používaných v sociální práci je účelná a pozornost je třeba věnovat jednotlivci i jeho sociálnímu prostředí.*“⁶⁸

Pro sociálního pracovníka jsou znalosti o romských hodnotách, normách a tradicích velmi důležité. Bez těchto znalostí by byla práce s romskou menšinou obtížnější a pracovník by hůře dosáhl změny, kterou klient očekává. Stejně tak i znalosti o člověku a společnosti jsou zde nepostradatelné. Například když se pracovník bude snažit o začlenění Romů do společnosti, musí znát charakteristiky romské společnosti (její kulturu, legislativní systém i stereotypy, které v ní převládají).⁶⁹

Sebepoznání je v sociální práci také nezbytné. Pracovník si musí uvědomovat a znát své světlé i stinné stránky a umět s nimi pracovat. Člověk, který neumí pracovat sám se sebou (například sebereflexe), bude obtížně pracovat s druhými lidmi. Dále je pro sociálního pracovníka důležitá již zmíněná hodnota a důstojnost

⁶⁶ Srov. DAVIDOVÁ, E., Teoretický a historický exkurz. In: KAJANOVÁ, A., URBAN, D., DAVIDOVÁ, E., ELICHOVÁ, M. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami*, s. 46.

⁶⁷ srov. NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. In: NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové*, s. 202.

⁶⁸ Tamtéž, s. 202-208.

⁶⁹ srov. Tamtéž, s. 202-204.

člověka, která je základním východiskem pro práci s každým klientem. Ke každému člověku se chová důstojně, ať má jinou barvu pleti, či jiné náboženství. A právě pro romskou menšinu je důležitý pilíř, který nám ukazuje, že pro tuto komunitu je nezbytné, i když vycházíme z tradičních metodických postupů, abychom tyto postupy adaptovali více na konkrétní romskou menšinu. V neposlední řadě je u menšinového klienta důležité zohledňovat nejen jeho samotného, ale i jeho sociální prostředí, které často o klientově situaci mnoho vypovídá.⁷⁰ A právě tento prvek je možné dobře zohlednit v rámci terénní sociální práce.

4.1.1 Praktické pokyny pro práci s Romy

Někteří autoři uvádí praktické pokyny, které mohou být pracovníkům nápomocné při práci s Romy:

- *„Nespěchat, být trpělivý.*
- *Vnímat mimoslovní komunikaci a umět dávat informace i řečí těla.*
- *Nekritizovat negativně před velkým kolektivem, spíše v soukromí.*
- *Ověřovat si sjednané termíny.*
- *Nebát se blízkosti, dotyku.*
- *Nebát se emocí – svědčí o angažovanosti člověka, nikoli o výzvě k souboji.*
- *Mluvit jasně, věcně, stručně, konkrétně.*
- *Diferencovat, ke každému přistupovat podle individuálních potřeb.*
- *Používat zpětnou vazbu.*
- *Respektovat hodnotový systém romského etnika.“⁷¹*

⁷⁰ Srov. NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. Sociální práce, s. 204-208.

⁷¹ ŠIŠKOVÁ, T. Specifika romského chování a komunikace. In: ŠIŠKOVÁ, T. (ed.) *Menšiny a migranti v České republice*, s. 148. Též srov. NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. Sociální práce, s. 206-207.

5 Terénní sociální práce

„Terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Sociální službou se přitom podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění a nebo prevence sociálního vyloučení.“⁷²

Specifikem terénní sociální práce je, že pracovník vyhledává potenciálního uživatele služeb v jeho přirozeném prostředí a jejich společná setkání pak většinou neprobíhají na půdě organizace, kde pracovník působí, ale u klienta.⁷³

„Kvalifikovaná a účinná TSP je založena na důvěře a spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem.“⁷⁴ Důvěra se v domácím prostředí klienta navazuje většinou snadněji než v kanceláři pracovníka.⁷⁵

Terénní pracovník se snaží klienta, právě v jeho přirozeném prostředí, nepřímo naučit, jak by měl umět vhodně reagovat v každodenních situacích (při jednání na úřadech, při hledání zaměstnání), aby příště nepotřeboval pomoc pracovníka, ale dokázal si své záležitosti vyřídit sám.⁷⁶ V tom okamžiku, kdy se klient naučí vidět a z vlastního rozhodnutí zodpovědně realizovat své vlastní životní možnosti efektivněji než doposud, pracovník splnil své poslání.⁷⁷

Podle organizace Člověk v tísni, o. p. s. využívají terénní pracovníci při své práci tyto metody: rozhovor s klientem, pomoc s listinami, vyjednávání mezi klientem a úřady, doprovod klienta, koordinační činnost, konzultace

⁷² Obecný popis terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity, 2008. Nemá ISBN, s. 10.

⁷³ Srov. Tamtéž, s. 13.

⁷⁴ ELICHOVÁ, M. Specifika, s. 64.

⁷⁵ Srov. ŠARKOZI, M. Terénní sociální pracovník v organizaci Člověk v tísni, Písek. Osobní rozhovor z února 2010.

⁷⁶ Srov. *Metody terénní sociální práce*. [online]. ©2006 [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://www.clovekv tisni.cz/index2.php?id=236>>.

⁷⁷ Srov. KLENOVSKÝ, L. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2006. ISBN 80-89185-18-5, s. 8.

s odborníky, kontakt s dalšími institucemi a organizacemi, které se specializují na konkrétní problémy a pomoc v krizové situaci.⁷⁸

5.1 Cílové skupiny terénní sociální práce

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. vymezuje, že příjemcem terénních programů jsou lidé, kteří vedou rizikový způsob života nebo jsou rizikovým způsobem života nějak ohroženi.⁷⁹

„Mezi nejčastější cílové skupiny patří osoby ze sociálně vyloučených lokalit, u kterých dochází ke kumulaci problémů (chudoba, dluhy, nezaměstnanost, lichva, špatný stav bydlení, špatný přístup ke službám, špatná kvalita vzdělání, kriminalita apod.), nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené, osoby ohrožené závislostmi, osoby poskytující placené sexuální služby, děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy, rodiny s dětmi (nezávisle na tom, v jaké lokalitě žijí) a osoby bez přístřeší.“⁸⁰

Právě Romové tvoří početnou cílovou skupinu terénní práce, proto se organizace a pracovníci snaží vytvářet terénní programy, které Romům napomáhají zlepšit a nebo udržet jejich životní situaci.⁸¹

5.2 Cíle terénní sociální práce

Jedním z cílů poskytovaných služeb je vždy zastavit zhoršování sociální situace klientů. Dalším cílem je pak zlepšení jejich sociálních dovedností, životní úrovně, celkově jejich spokojenosti a zapojení do širších sociálních struktur a systémů.⁸²

Za cíle terénní sociální práce lze považovat *„prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevenci sociálně rizikových jevů, sociální začleňování, mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich*

⁷⁸ Srov. *Metody terénní sociální práce*. [online]

⁷⁹ ČERNÁ, D., ZAJDÁKOVÁ, S. a kol. Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 353.

⁸⁰ Obecný popis, s. 15.

⁸¹ Například terénní program, který vytvořila Městská charita v Českých Budějovicích nebo programy integrace, které fungují pod záštitou organizace Člověk v tísni už několik let.

⁸² Srov. *Cíle terénní sociální práce* [online]. [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW:

<http://www.integracniprogramy.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=877&Itemid=308>.

dopadu na společnost, zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení, atp., pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence, předávání informací⁸³ a „napojení klientů na jiné specializované služby.“⁸⁴

U romských klientů je základním cílem snižovat míru sociálního vyloučení a chudoby, jak u jednotlivců, tak u rodin prostřednictvím nabídek kvalitních a profesionálních sociálních služeb.⁸⁵ Konkrétní cíle, které by služba měla naplňovat si pak klient ve spolupráci s pracovníkem stanoví sám. Tyto cíle jsou sestavené podle klientových potřeb a měly by být dosažitelné.⁸⁶

5.3 Terénní sociální práce s romskou komunitou

„Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině.“⁸⁷

Základní pilíře sociální práce s romskou menšinou by měli mít sociální pracovníci zažité.⁸⁸ Kromě těchto pilířů by si pracovníci ale měli být vědomi ještě dalších odlišností a specifik, které mohou ovlivnit jejich práci s romskými klienty. Může se jednat o to, že někteří klienti mají zkušenosti s diskriminací, to může mít dopad na společnou práci pracovníka a klienta. Životní styl romských klientů je také často orientovaný na přítomnost, takže se stává, že své problémy odkládají do budoucna. Zdůrazňují význam rodiny a potlačují svou individualitu, proto na schůzky většinou nechodí sami. Někteří mají problémy s jazykovou bariérou, mají i odlišné tradice a zvyky, což také může ovlivňovat spolupráci. V rámci rodinných sítí někteří podporují materiálními i finančními prostředky další příbuzné, je mezi nimi tedy veliká soudržnost. Mají nedostatek dobrých

⁸³ Obecný popis, s. 12-13.

⁸⁴ MATOUŠEK, O. *Slovník*, s. 242.

⁸⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., POLÁČKOVÁ, L. KLAMKOVÁ, K. a kol. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka*, s. 68.

⁸⁶ Srov. Obecný popis, s. 13.

⁸⁷ Metodika terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 9.

⁸⁸ Základní pilíře sociální práce s romskou menšinou zmíněné již na 21. straně této práce.

zkušeností s prostředím mimo svou lokalitu a svět majoritní společnosti a jeho instituce jsou pro ně někdy nesrozumitelné. Takže se často stává, že klienti na úřadech nechápou, co po nich pracovníci chtějí.⁸⁹ Proto vítají pomoc terénních pracovníků, kteří se jim snaží pomoci a na úřad je třeba i doprovodit. Pracovníci by vždy ale měli klást důraz na samostatnost klienta, aby se snažil svou nastalou situaci nějakým způsobem vyřešit a byl iniciativní.⁹⁰

Ve spolupráci s romskými klienty je důležité jim věnovat dostatek času, aby nám sám klient mohl sdělit problém, který se jemu jeví jako nejpálčivější a nejaktuálnější. Někdy se může stát, že pracovník pak mezi řádky objeví mnohem větší problém, o kterém se klient nezmínil, ale pro řešení problémů může být zásadní. V rámci společných rozhovorů s klientem se pak pracovník snaží přijít na příčiny jeho potíží, klient si sám řekne, s čím chce pomoci a společně s pracovníkem se snaží problém vyřešit.⁹¹

Jako nespornou výhodu terénní sociální práce lze vyzdvihnout, že je to sociální práce v terénu, tedy v přirozeném čase a prostoru klienta.⁹² „*Terénní pracovníci docházejí za svými klienty do jejich domácností, poznávají jejich přirozené prostředí.*“⁹³ Domácí prostředí klientů je pro práci s Romy příznivé, protože klienti se doma cítí lépe a bezpečněji. Nepanuje zde tak formální atmosféra jako na úřadě, což Romové často velmi oceňují. V takovém prostředí je i pro terénního pracovníka snadnější navázat důvěru. A klient tak svému pracovníkovi sdělí možná i to, co by mu v kanceláři neřekl. Terénní práce je také charakteristická tím, že je poskytována bezplatně. Pro práci s Romy je bezplatnost služeb důležitá, protože mnozí Romové, kteří žádají terénního pracovníka o pomoc nemají finanční prostředky na to, aby si takovou službu zaplatili. Za další specifikum terénní práce lze považovat, že pracovník může pracovat jak s jednotlivcem, tak s jeho rodinou a někdy i komunitou. Je také v bezprostředním kontaktu

⁸⁹ Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce, s. 408.

⁹⁰ Srov. VÍTKOVÁ, J. Romská terénní sociální pracovnice na Městském úřadě v Milevsku, osobní rozhovor z února 2010.

⁹¹ Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce, s. 409.

⁹² Srov. MORAVEC, Š., ČERNÝ, J., NOVÁK, K. A. *Člověk v tísní*, s. 9.

⁹³ *Metody terénní sociální práce.* Dostupné na WWW: <http://clovekvtsni.cz/index2.php?id=234>.

s prostředím, ve kterém klient žije.⁹⁴ V případě romských klientů je práce s jejich okolím obzvlášť potřebná, protože Romové se utvářejí v rámci většího společenství lidí. Obklopuje je většinou početná rodina, která na ně má v mnoha případech velký vliv. Je tedy dobré, aby pracovník zohledňoval při práci s romským klientem i jeho sociální okolí.

Terénní sociální práce má ale i svá negativa. Jak je výše uvedeno, když dochází pracovník za klientem domů, není to setkání tak formální, tím je pro pracovníka náročnější udržet profesionální vztah. I riziko syndromu vyhoření zde může být vyšší. Je zde také zvýšené riziko práce v terénu, obzvlášť v sociálně vyloučených lokalitách, které pracovníci navštěvují. Hrozí jim zde nakažení nemocemi i různá další nebezpečí. Pracovníci totiž chodí do terénu často sami, nemají podporu druhého, kdyby nastala nějaká krizová situace.⁹⁵

Podle uvedených údajů tedy lze konstatovat, že terénní sociální práce je pro romské klienty vhodnou metodou. Terénní pracovníci musí být při své práci více obezřetní než jejich kolegové například na úřadě, ale práce v terénu bývá mnohdy efektivnější.⁹⁶

5.3.1 Kompetence a pracovní náplň romského terénního sociálního pracovníka

Kompetence označují rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jeho povolání. Tyto kompetence se pak odrážejí i v náplni práce. *„Terénní sociální pracovník vykonává soubory činností na úrovni: přímé práce s uživatelem, nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů, aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby, metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace a aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje.“*⁹⁷

⁹⁴ Srov. ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4, s. 11.

⁹⁵ Srov. Tamtéž, s. 11-12.

⁹⁶ Srov. SLIVKA, R., romský koordinátor pro Jihočeský kraj, osobní rozhovor z února 2010.

⁹⁷ NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka*, s. 11.

V rámci své pracovní náplně terénní sociální pracovník nejprve navazuje kontakt s klientem v jeho přirozeném prostředí a mapuje jeho situaci. Klient poté formuluje zakázku, se kterou potřebuje od pracovníka pomoci. Společně naplánují, jak budou postupovat k dosažení formulovaného cíle. A snaží se své plánované kroky realizovat. V případě, kdy pracovník není v kontaktu přímo s klientem, tak spolupracuje s dalšími organizacemi, spolupracuje na tvorbě projektů, dále se vzdělává, účastní se supervizí a rozvíjí další aktivity v rámci organizace.⁹⁸

⁹⁸ Srov. Kompetence terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka. In: NEDELNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka*, s. 15-19.

6 Romové a terénní sociální práce v Jihočeském kraji

6.1 Početní zastoupení romského etnika

Romská komunita není na území České republiky rozmístěna rovnoměrně. „Podle údajů romských poradců je největší koncentrace romské populace v Severních Čechách a na Severní Moravě.“⁹⁹ Mezi další oblasti, kde bylo romské etnikum hojně rozšířené patří ještě kraj Západočeský a v okresním měřítku pak okresy Ostrava, Brno-město, Karviná, Děčín a Ústí nad Labem, kde žije mnoho romských komunit dodnes. K městům, kde bylo nejvyšší zastoupení Romů patřily bezesporu severočeské okresy jako například Sokolov, Ústí nad Labem, Děčín, Teplice, Chomutov a další.¹⁰⁰ „Nejnižší počty Romů byly zjištěny v Jihočeském kraji, výjimkou je však okres Český Krumlov, jehož relativní zastoupení Romů je téměř totožné s okresy Libereckého či Ústeckého kraje.“¹⁰¹

Počty Romů můžeme pouze odhadovat na základě terénní sociální práce a romských poradců. Odhadem bylo zjištěno celkem přes 9000 Romů, kteří žijí v Jihočeském kraji.¹⁰²

Největší početní zastoupení Romů je v Českých Budějovicích, Českém Krumlově, Jindřichově Hradci, Písku a Táboře.¹⁰³ Dá se říci, že z toho vyplývají rizikové lokality, které jsou v Jihočeském kraji v Českých Budějovicích, Českém Krumlově a nedalekém Větřní a Přídočí, v Písku, Táboře, Jindřichově Hradci, Českých Velenicích, v Prachaticích, Volarech a v Pohorské Vsi na Novohradsku.¹⁰⁴

⁹⁹ ŠTĚCHOVÁ, M. *Romská minorita a postupy integrace*. Praha: Vydavatelství KUFŘ, 2002. ISBN 80-7338-008-0, s. 31.

¹⁰⁰ Srov. NEČAS, C. *Romové*, s. 104.

¹⁰¹ KALIBOVÁ, K. Romové z pohledu statistiky a demografie. In: Kolektiv autorů. *Romové v České republice*. Socioklub [online]. Poslední aktualizace 20. 12. 2007 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://www.socioklub.cz/docs/romove_v_cr.pdf>.

¹⁰² Srov. SLIVKA, R. *Aktuální stav romské komunity v Jihočeském kraji*[online]. [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par\[id_r\]=45059&par\[view\]=0](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par[id_r]=45059&par[view]=0)>.

¹⁰³ Viz příloha I této práce.

¹⁰⁴ Srov. SLIVKA, R. *Aktuální stav* [online].

6.2 Organizace a pracovníci nabízející terénní služby v Jihočeském kraji

Organizací, které pracují s Romy a nabízejí terénní sociální práci je v kraji několik. Většinou sama města a obce se snaží o lepší podmínky pro romské občany a tím i zlepšují úroveň celého města. Proto v některých městech sídlí na městském či krajském úřadě romský terénní sociální pracovník nebo romský koordinátor.

V Jihočeském kraji momentálně působí zhruba 10-12 terénních sociálních pracovníků. Tento počet ale není stabilní. Mění se každý rok. Někdy je pracovníků méně, někdy více, například i okolo 22-26 pracovníků. Počty pracovníků se odvíjí hlavně od toho, kolik obce a města dostanou od státu finančních prostředků. Stát může i přispívat na zřízení samotné pozice terénního sociálního pracovníka, pokud obec toto místo ještě nemá a sama o to zažádá. Terénních sociálních pracovníků je v kraji ale stále málo. Často bývá problém v tom, že na úřadech mnohdy nejsou specializované pozice romského terénního pracovníka. Většinou mají pracovníci v náplni práce i jinou agendu (například dávky sociálního zabezpečení, sociálně-právní ochranu dětí). Proto je důležité zřizovat neziskové organizace, které se budou věnovat jen romské menšině.¹⁰⁵

Mezi organizace, které se věnují terénní sociální práci v Jihočeském kraji patří například Diecézní charita České Budějovice (především terénní programy Poradny Eva), Městská charita České Budějovice, která zahrnuje terénní program i nízkoprahová zařízení pro děti ze sociálně vyloučených lokalit, dále Farní charita Prachatic (program „Most naděje“), Charita Kaplice a Farní charitu Týn nad Vltavou. Písek je jedním z měst v naší republice, kde působí společnost Člověk v tísni a jsou zde Programy sociální integrace. Také v tomto kraji působí několik center a sdružení s terénními programy jako například KoCeRo komunitní centrum Romů, o. p. s. v Českém Krumlově, Centrum pro pomoc dětem

¹⁰⁵ Srov. SLIVKA, R., romský koordinátor pro Jihočeský kraj, osobní rozhovor z února 2010.

a mládeži, o. p. s. (terénní program Viktorie) taktéž v Českém Krumlově, středisko Naděje, o. s. Písek, sdružení Meta, o. s. Jindřichův Hradec.¹⁰⁶

6.3 Terénní sociální práce v Milevsku, Písku a Českých Budějovicích

Milevsko je jihočeské město, které se nachází přibližně 60 kilometrů od Českých Budějovic a 25 kilometrů od Písku. V Milevsku žije okolo 9 tisíc obyvatel.¹⁰⁷ Z toho 130 občanů je romského etnika. Tento nízký počet je ale zkreslený, protože jsou zde zahrnuti jen ti romští občané, kteří mají v Milevsku trvalé bydliště. Ve skutečnosti je zde počet Romů vyšší, protože tu jsou Romové na dlouhodobých návštěvách, dále Romové, kteří v Milevsku nemají trvalý pobyt a také ti, kteří nemají ani české občanství.¹⁰⁸ V roce 2005 byla v Milevsku zřízena pozice terénního sociálního pracovníka. Terénní sociální pracovnice sídlí na Městském úřadě. Jejím úkolem je pomáhat Romům při řešení různých potíží. V poslední době svým klientům nejčastěji pomáhá s vyřizováním dluhů a hledáním zaměstnání.¹⁰⁹

Písek je okresní město Jihočeského kraje. V Písku žije přibližně 30 tisíc obyvatel. Počet Romů se zde pohybuje okolo čísla 500.¹¹⁰ Podobně jako v Milevsku je to ale počet ne zcela přesný. Terénní služby v Písku poskytují především společnost Člověk v tísni prostřednictvím Programů sociální integrace. Tyto programy vznikly v roce 2006 a Písek je jedním z měst, které se do Programů zapojily. Programy sociální integrace nabízejí

¹⁰⁶ Srov. *Terénní programy*. Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1267474239477_212&zak=Jiho%C4%8Desk%C3%BD&zaok=%C4%8Cesk%C3%A9+Bud%C4%9Bjovice&sd=ter%C3%A9nn%C3%AD+programy>.

¹⁰⁷ Srov. *Charakteristika a historie regionu* [online]. © 19.10.2007, poslední aktualizace 22.10.2007 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://www.sdruzeni-milevsko.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=500034&id=26386>.

¹⁰⁸ Srov. VÍTKOVÁ, J., romská terénní sociální pracovnice, Městský úřad v Milevsku. Osobní rozhovor z února 2010.

¹⁰⁹ Srov. ČERNÁ, K. Milevští Romové se obávají dalších útoků. *Písecký deník* [online]. © 24.2.2010 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://pisecky.denik.cz/zpravy_region/pi_20100224_mil.html>.

¹¹⁰ Srov. ŠARKÖZI, M. Terénní sociální pracovník. Osobní rozhovor z února 2010.

prostřednictvím svých pracovníků občanům služby jako je například poradenství, asistence, podpora vzdělání a další.¹¹¹

České Budějovice jsou krajským městem České republiky. Žije zde zhruba 96 tisíc obyvatel. Dle odhadů terénní pracovníků je zde 2500 romských obyvatel, ale z toho jen 154 se k romské národnosti v roce 2001 přihlásilo.¹¹² V Českých Budějovicích sídlí romský koordinátor pro celý Jihočeský kraj. Koordinátor spolupracuje s terénními pracovníky na území kraje. Organizací, které poskytují terénní služby pro Romy je v Českých Budějovicích několik. Ale především je to již zmíněná Diecézní charita České Budějovice a Městská charita České Budějovice.

V teoretické části práce byly formulovány poznatky vycházející z odborné literatury, které se týkaly romské menšiny, sociálního vyloučení, ale především terénní sociální práce ve vztahu k Romům. V následující části budou prezentovány výsledky výzkumu, který byl prováděn ve třech městech Jihočeského kraje: Milevsku, Písku a Českých Budějovicích.

¹¹¹ Srov. *Programy sociální integrace. Člověk v tísní*. [online], ©2006 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=113>>.

¹¹² Srov. SLIVKA, R., romský koordinátor pro Jihočeský kraj, krajský úřad České Budějovice. Osobní rozhovor z února 2010 a srov. příloha I.

7 Výzkum

7.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit jaký význam má terénní sociální práce pro romskou menšinu v Jihočeském kraji.

7.2 Metodika výzkumu

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila výzkum kvalitativní. Jako techniku jsem použila řízený rozhovor. Výzkum byl zaměřen na to, jak romští klienti vnímají terénní sociální práci a jak jsou spokojeni se službami, které jsou jim poskytovány. A zároveň jaký je pohled terénních sociálních pracovníků na spolupráci s klienty. Výzkum byl prováděn v únoru 2010 a výzkumný vzorek tvořilo 10 romských uživatelů služeb terénní sociální práce¹¹³ a 3 terénní sociální pracovníci¹¹⁴. Pracovníci i uživatelé byli vybráni ze tří měst Jihočeského kraje. Tato města Milevsko, Písek a České Budějovice byla zvolena záměrně, ke zjištění třeba i případných rozdílů v poskytování terénních služeb na maloměstě, okresním městě a krajském městě.

Z těchto zmíněných lokalit jsem oslovila terénní sociální pracovníky. Pracovnice z Milevska s rozhovorem souhlasila, další mnou oslovený pracovník z Písku také. V Českých Budějovicích jsem o rozhovor požádala pracovníky tři, z toho dva mi nevyhověli z časových důvodů. S každým pracovníkem jsem si pak domluvila schůzku a položila mu mnou stanovené otázky. Poté jsem s ním šla do terénu a oslovila jsem s rozhovorem klienty, které jsme navštívili. Byli tedy vybráni takoví klienti, za kterými pracovník daný den šel. Rozhovory s klienty se uskutečnily v každém z měst během dvou dnů. Až na jednoho osloveného klienta v Písku s rozhovorem všichni souhlasili.

Rozhovory s klienty probíhaly v jejich domácím prostředí. Pracovník mě klientům nejdříve představil. Poté mě s nimi nechal o samotě, aby se mohli v klidu soustředit na otázky a jejich odpovědi nebyly zkreslené přítomností

¹¹³ Viz tabulka A v příloze II této práce.

¹¹⁴ Viz tabulka B v příloze II této práce.

pracovníka. Rozhovory trvaly okolo 10-15 minut. Většina dotazovaných klientů odpovídala stručně a výstižně. Dva z klientů byli o rozhovor požádáni chvíli poté, co dorazili ze zaměstnání, podotýkali, že jsou velmi unaveni, takže u nich mohlo dojít ke zkreslení dat, z důvodu, že už rozhovor chtěli mít rychle za sebou.

Rozhovory s terénními pracovníky se uskutečnily na jejich pracovišti v době, kdy jsme měli smlouvanou schůzku. S pracovníky byly rozhovory delší než s klienty, trvaly okolo 20 minut.

Otázek pro terénní sociální pracovníky bylo celkem 9.¹¹⁵

Otázek určených klientům bylo celkem 13 a byly rozděleny do 5 okruhů:¹¹⁶

- a) Využívání služeb terénní sociální práce (otázka č. 1-3)
- b) Využívání dalších služeb (otázka č. 4-5)
- c) Spokojenost klientů s terénními službami (otázka č. 6-8)
- d) Interval setkávání (otázka č. 9-11)
- e) Vztah mezi klientem a pracovníkem (otázka č. 12-13)

Informace získané z rozhovorů byly písemně zaznamenány a poté zpracovány. Přepis dat nebyl doslovný.

Pracovníci i klienti byli informováni, jak budou rozhovory v mé práci využity a souhlasili s jejich zveřejněním.

7.3 Prezentace výsledků

Jelikož je pro tuto práci stěžejní význam terénní sociální práce pro klienty, jsou v rámci prezentace výsledků definovány otázky, které byly kladeny klientům. K těmto otázkám jsou přiřazeny odpovědi všech dotazovaných klientů a na doplnění jsou zmíněny i některé odpovědi terénních sociálních pracovníků. Odpovědi klientů jsou poté shrnuty v určité závěry.

¹¹⁵ Viz příloha III této práce.

¹¹⁶ Viz příloha IV této práce.

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Na tuto otázku čtyři dotázaní s velkou jistotou odpověděli, že ví, co terénní sociální práce znamená. Vyjádřili se jednoduchou odpovědí, ale většinou vystihli to, co je na terénní sociální práci podstatné. Například: „*Ano vím, na úřadě je pracovnice, na kterou se můžeme obrátit a která za námi chodí i domů.*“ (respondentka č. 2) Nejčastěji tedy uváděli, že to znamená, že za nimi domů chodí člověk, který jim pomáhá. Další čtyři respondenti si už tak jistí nebyli. Dlouze přemýšleli, ale nakonec odpověděli také vcelku správně. „*Asi je to to, když ten člověk chodí k nám domu a ne my za ním.*“ (respondent č. 6) I jeden z dotazovaných nejdříve uvedl: „*Já nevím, ale moje družka by to věděla.*“ Ale poté se rozpomněl: „*Počkejte, není to to, jak za náma chodí pani pracovnice domu? Tak to už vim.*“ (respondent č. 8) Respondent č. 9 odpověděl: „*Je to pro mě paní Jarošová, která za mnou chodí a pomáhá mi. Pro mě je paní Jarošová a to co pro mě dělá hrozně důležitý.*“ Polovina dotazovaných klientů ke své odpovědi přiřadila jméno pracovníka, který s nimi spolupracuje. Jedna z takových odpovědí vypadala takto: „*Ano vim, to znamená, že ke mně dochází pracovník, který mi pomáhá. A to je pro mě pani Vítková.*“ (respondent č. 1)

Čtyři respondenti tedy odpověď na otázku věděli, dalších pět si nebylo jistých a jeden uvedl, že pro něj je to jeho pracovnice.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Všech deset dotazovaných odpovědělo, že pomoc využívají. Z toho dva klienti uvedli, ano, běžně. Většinou se tato pomoc týká doprovod na úřady a sepisování různých žádostí. Respondent č. 9 odpověděl: „*Ano, ano, využívám a často.*“ Další dva klienti uvedli, že služby terénního sociálního pracovníka využívají velmi často a zdůraznili i jméno jejich pracovníka. Například odpověď respondenta č. 6: „*Jojo, využívám to docela často poslední dobou. Nevím na koho jinýho bych se obrátil než na pana Šarköziho.*“ Dva dotazovaní prý služby využívají, jen když něco nutně potřebují. „*Ano, pomoc využívám, když to potřebuju. Když potřebuju třeba vyřídit novou občanku nebo když potřebuju odepsat na dopis od soudu a tak.*“ (respondentka č. 2) Dva Romové mi řekli, že mysleli, že tyto služby nikdy

potřebovat nebudou, ale nastala u nich problémová situace, kdy nemají kde bydlet nebo nemají práci a pomoc pracovníka potřebují. *„Myslela sem, že to nikdy nebudu potřebovat. Jenže teď nemám kde bydlet, takže sem potřebovala pomoc.“* (respondentka č. 7) Respondentka č. 4 začala služby využívat na radu maminky. Poslední respondent č. 10 uvedl, že služby pracovníka využívá jen občas. *„Někdy jo, někdy ne. Záleží na tom, jestli mám nějaký problém nebo jestli jsem zrovna v pohodě.“*

Pro doplnění byla položena stejná otázka i pracovníkům, zda Romové využívají jimi poskytované služby. Dva pracovníci v rozhovoru uvedli, že Romové mají o služby velký zájem. Jeden z nich, pracovník č. 2 ještě dodal: *„Poslední dobou, co se táhne krize, využívají mé služby zvláště i ti, který mě a moje služby nepotřebovali.“* Pracovnice č. 3 mi sdělila, že v jejich organizaci nemají v terénním programu jen romské klienty, takže u nich tolik romských uživatelů není.

	Ano	Ne	Celkem
Počet klientů	10	0	10

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Na tuto otázku se odpovědi různily. Jen některé odpovědi byly významově podobné. Respondent č. 6 odpověděl, že pracovník mu pomáhá vyřešit jeho velké dluhy. Podobně je tomu tak i u respondentky č. 2, ta navíc uvedla i pomoc při setkání s úředníky a při psaní různých žádostí. Respondent č. 9 využívá pomoc pracovníka při vyřizování exekucí. Další dvě respondentky č. 3 a č. 5 se shodly na tom, že jim jejich pracovník pomáhá, jak s dluhy, exekucemi, tak i sestavením splátkového kalendáře. *„Pracovník mi pomáhá hlavně s dluhama. Ne že bysme nechtěli platit. Ale někdy se stane, že nemáme peníze, tak nemůžeme nájem zaplatit a platíme ho až pak, další měsíc. Jenže oni nám tam pak počítají i nějaký penále. A pak dlužíme hrozně moc. Šarközi nám teda domluvil splátkovej kalendář a my jsme mu za to vděčný. Nevím jak bysme se z dluhů jinak vyhrabali.“* (respondentka č. 5) Pomoc s hledáním zaměstnání uvedli dva dotazovaní, respondenti č. 8 a č. 10. *„Teď mi pani pomáhala zařídit podporu, protože jsem*

nezaměstnanej, tak abych měl nějaký peníze. Nikdo mi žádnou práci nechce dát. Ale z té podpory se stejně žít nedá.“ (respondent č. 8) Respondentka č. 7 mi vyprávěla, že pomoc pracovníka potřebuje kvůli shánění bydlení. Respondentce č. 4 pracovník pomáhal při vyřizování kartičky ZTP pro její dceru. A respondent č. 1 uvedl: *„Měl jsem problémy v rodině a ve škole. Tak s tím mi pani Vítková pomohla.“*

Odpovědi pracovníků na otázku s čím se na ně romští klienti nejčastěji obracejí, byly velmi podobné, místy i shodné. Všichni tři pracovníci jmenovali dluhy, jak na nájmu, tak úvěrovým společnostem, exekuce, nezaměstnanost, problémy s bydlením. Pracovnice č. 3 ještě navíc uvedla trestnou činnost a zmínil dluhy jako nejčastější současný problém. Pracovnice č. 1 jmenovala také: *„Docházku dětí do školy, přestup na jinou školu, veškeré žádosti, omluvy k soudu.“* A ještě dodala: *„prakticky jim pomáhám se vším, co je trápí.“*

Nejčastější oblasti pomoci jsou tedy: pomoc při jednání s úředníky, při sepsání žádostí, dále pomoc s vyřízením exekucí, dluhů, sestavením splátkového kalendáře, hledání zaměstnání a shánění bydlení.

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (například jiní pracovníci, jiné služby)

Devět respondentů žádné jiné služby ani prostřednictvím jiných pracovníků nevyužívá. Jejich odpovědi byly stručné a výstižné, jako například i u respondenta č. 8: *„Ne ne. Nic jinýho mi nepomáhá.“* Další služby prý nepotřebují, jak uvádí i respondentka č. 3: *„Ne, nic jinýho nevyužívám, nepotřebuju to.“* Respondent č. 6 řekl, že nic jiného mu také asi nepomáhá, ale zmínil pracovníci z úřadu (pravděpodobně ze sociálně-právní ochrany dětí), která je doma navštěvuje, aby se podívala, jak pečují o děti. Ale v zápětí dodal: *„To je ale asi něco jinýho, ta nám s ničím nepomáhá.“* Respondentka č. 7 v rozhovoru uvedla: *„Někdy jdu za někým jiným, ale to je spíš proto, že mi to pani pracovnice řekne, ať si tam dojdu a zeptám se tam na ty byty třeba. Ale ona většinou stejně chodí se mnou.“*

	Ano	Ne	Celkem
Počet klientů	1	9	10

Otázka č. 5: Potřeboval/a byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Z deseti respondentů osm odpovědělo, že s ničím jiným pomáhat nepotřebují. Problémy, které u nich nastanou, se pokouší řešit společně s terénním sociálním pracovníkem. „*S tím, co potřebuju, mi pomůže romská pracovnice:*“ (respondentka č. 2) jeden z těchto osmi respondentů mi sdělil, že se také se vším obrací na svého terénního pracovníka a dodal: „*Ten mi dycky pomůže nebo mi poradí někoho, kdo tomu rozumí víc a za kým mám jít.*“ (respondentka č. 5) Další dva respondenti č. 1 a č. 10 uvedli, že je nic nenapadá, že nic jiného asi nepotřebují. Ale byla na jejich odpovědích znát určitá nejistota.

	Ano	Ne	Asi ne	Celkem
Počet klientů	0	8	2	10

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi dochází přímo domů?

Sedm respondentů vidí pozitiva hlavně v tom, že pracovník za nimi dochází domů a oni za ním nikam nemusejí. „*To je jasný přeci, že dobrý je na tom to, že ta pani chodí za náma domu. To je výhoda.*“ (respondent č. 8) Z těchto sedmi respondentů se dvě respondentky č. 3 a č. 7 shodly, že doma se cítí bezpečněji a lépe než na úřadě, protože jim připadá, že se tam na ně dívají skrz prsty. „*Doma se cítím líp než na úřadě, tam se mi líp s pani Vítkovou mluvím. Na úřadě není takový soukromí, necejtim se tam dobře. A už se mi i stalo, že tam na mě koukali divně.*“ (respondentka č. 3) Další dvě respondentky č. 4 a č. 5 totožně uvedly, že jsou rády, že pracovník za nimi chodí domů, protože se starají o své děti a nechtěly by je sebou brát na úřad. Vyjma těchto sedmi klientů, respondenti č. 2 a č. 10 odpověděli, že je jim jedno, kde s pracovníkem mluví, zda na úřadě či doma. Respondent č. 1 mi sdělil: „*Pro mě bylo lepší chodit za paní Vítkovou na úřad, v rodině jsem nemoh mluvit o všem a u ní v kanceláři jsem se cítil bezpečněji, moh jsem jí říct všechno, to by doma asi nešlo.*“ Tento klient tedy to, že pracovnice za ním chodí domů neviděl pro něj jako to nejlepší řešení, oproti ostatním, kteří se shodli, že pro něj je to řešení dobré. Co tedy ostatní viděli jako pozitivní, on vidí jako negativní. Negativa uvedli ještě další tři klienti.

Respondent č. 9 vidí jako negativní, že pracovnice vždycky pospíchá a nemá tolik času, aby si s ním více popovídala třeba u kávy. Respondent č. 6 uvedl: „*Blbý někdy je, že musím vyplnit nějaký papír nebo tak a je potřeba to třeba vytisknout a to u nás doma neuděláme. To už se mi taky stalo. Ale jinak je to v pohodě.*“ Respondent č. 8 k negativům odpověděl: „*Někdo by třeba řekl, že je blbý pouštět si někoho cizího do baráku, ale mě to nevádí. A to je jenom o poprvý, pak už toho člověka přece znám, že jo.*“ Ostatní dotazovaní žádná negativa neshledali.

Pro sedm respondentů je tedy výhodou, že jsou terénní služby poskytovány u nich doma. Dalším dvěma respondentům je prý jedno, zda službu využívají doma či někde na úřadě. Další respondent za pracovníkem dochází raději na úřad, takže poskytování služeb u něj doma shledává spíše jako negativní.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám pracovník pomáhá dostatečně?

Na tuto otázku reagovali všichni dotazovaní odpovědí ano. Čtyři klienti ještě navíc uvedli, že se jejich pracovníci velmi snaží jim pomoci. „*Paní Jarošová mi vždycky se vším pomohla. Sehnala mi i bydlení. Dřív sem bydlel v azyláku a ona mi sehnala normální byt tady. Já sem ani ze začátku nečekal, že mi někdo pomůže a pani vedoucí mi pomohla hodně.*“ (respondent č. 9) Respondent č. 8 mi sdělil, že si myslí, že mu jeho pracovnice pomáhá dostatečně a dodal: „*To by každéj asi neudělal.*“ Respondentka č. 5 odpověděla, že se jí její pracovník také snaží se vším pomoci. „*Někdy se to třeba nepovedlo, ale to třeba proto, že sem něco pokazila.*“ Je nutné ale podotknout, že u této otázky mohlo dojít k určitému zkreslení ze strany klientů. Mohli se totiž domnívat, že jejich odpovědi pak sdělím jejich pracovníci.

	Ano	Ne	Celkem
Počet klientů	10	0	10

Otázka č. 8: Setkal/a jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Devět účastníků rozhovoru odpovědělo, že se zatím s žádným problémem nesetkali. Respondent č. 9 například uvedl: „*Dycky jsme se nějak domluvili.*“

Vycházím s paní vedoucí bez problému.“ Respondentka č. 4 odpověděla, že se sice s problémem ještě nesečkala, ale pracovník k ní dochází jen krátce, takže zatím nedokáže moc říci. Ani respondentka č. 7 se nesečkala s žádnými nepřijemnostmi, ale její známí prý už ano. U respondenta č. 10 zatím žádný problém také nenastal a zmínil, že ani v jeho rodině zatím žádný problém nezaznamenal. Respondent č. 6 uvedl, že ho jeho pracovník někdy rozčiluje, ale většinou si za to prý může sám, když zkaží něco, na čem společně pracovali. Respondent č. 8 odpověděl: *„No jednou jsem na paní pracovníci křičel, tak odešla. Ani už nevím proč to bylo. Jinak asi ne.“* Jen jedna respondentka č. 3 zmínila: *„Jo, došlo k takovému nedorozumění, ale vyříkali jsme si to.“*

Pro doplnění byla otázka týkající se spolupráce položena i pracovníkům. Pracovnice č. 3 odpověděla, že spolupráce s klienty je dobrá, že jsou klienti vcelku vstřícní a pracovnice se snaží být také vstřícná. Zbývající dva pracovníci mi v rozhovoru sdělili, že je to různé, že spolupráce se liší klient od klienta. Podle pracovníka č. 2 existují jak klienti, kteří předchozí domluvu respektují, ale i ti, kteří to, co předtím sami slíbili, nerespektují. Jak řekla pracovnice č. 1: *„Na jednu stranu je ta spolupráce dobrá, ale zároveň má i svoje zápory.“*

	Ano	Ne	Celkem
Počet klientů	1	9	10

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Podle odpovědí osmi respondentů není odpověď na tuto otázku jasně definovatelná. *„To nejde úplně říct, to je různý, někdy víc, někdy míň. Podle toho, jak často taky něco potřebuju. Není to furt stejný.“* (respondentka č. 3) Respondentka č. 4 odpověděla: *„To není nijak pravidelně. Někdy se domluvíme, zavolá mi, tak prostě přijde. Záleží na tom, jestli od pracovníka taky něco potřebuju třeba.“* Respondent č. 1 uvedl podobnou odpověď: *„To je různý. Jak kdy, záleží jak se domluvíme třeba.“* Respondent č. 8 odpověděl, že ho pracovnice navštěvuje asi několikrát v měsíci, ale že mi to přesně nepoví, ať se zeptám jeho pracovnice. Jen respondent č. 9 zmínil, že jeho pracovnice za ním

dochází pravidelně. „*Já od ní teď nic moc nepotřebuju, ale ona se dycky zastaví a poptá se, jak se daří a tak.*“

Na doplnění byli terénní sociální pracovníci dotazováni, kolik klientů jejich službu například týdně obvykle využívá. Pracovnice č. 1 a č. 3 se shodují na tom, že to nelze přesně stanovit, je to proměnlivé. „*Někdy je to třeba čtrnáct lidí za den, to znamená třeba padesát klientů týdně, v pohodě úplně. A někdy je to jenom dvacet lidí, někdy je to jen deset lidí. Je to takové nárazové, takže nedokážu říct ani průměrně.*“ (pracovnice č. 1) Pracovník č. 3 odpověděl, že se to dá říci jen přibližně. Pracuje na zkrácenou pracovní dobu šest hodin a každý týden má nejméně patnáct klientů.

Podle osmi respondentů nelze na tuto otázku jednoznačně odpovědět. Návštěvy pracovníků se odvíjí od jejich momentální životní situace. Jeden respondent mě s touto otázkou odkázal na jeho pracovníci. Posledního respondenta navštěvuje pracovníce pravidelně.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za svým terénním sociálním pracovníkem na jeho pracoviště?

Všech deset dotázaných uvedlo, že za svým pracovníkem také docházejí. Z těchto devíti dotázaných u tří bylo důvodem, že se tak se svým pracovníkem předem domluvili nebo od něj potřebují pomoci. Například respondent č. 9 odpověděl: „*Když něco potřebuju nebo mi pani vedoucí řekne, ať přijdu, tak tam přijdu.*“ Další tři respondenti se shodují na tom, že pracovníka navštěvují jen výjimečně. „*Jo, už sem u pracovnice taky byl. Ale jen párkrát.*“ (respondent č. 8) Respondentka č. 5 navíc uvedla, že s pracovníkem chodí spíše po jiných úřadech. Další respondenti č. 6 a č. 7 odpověděli, že za pracovníkem kvůli některým záležitostem musí, protože všechno nejde zařídit od nich z domova. Respondentka č. 4 se k této otázce vyjádřila takto: „*Nechodím tam ráda, ale dyž je to třeba nutný kvůli nějakým papírům, tak jo. Ale jinak jsem radši doma.*“ Jen jeden klient uvedl, že chodí do kanceláře rád. „*Cítím se tam někdy líp než doma. Takže někdy*

tam chodím i rád. Aspoň jsem chvíli pryč z baráku.“ (respondent č. 1)

	Ano	Ne	Celkem
Počet klientů	10	0	10

Otázka č. 11: Využíval/a byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel/a za pracovníkem docházet jen do jeho kanceláře?

Šest dotázaných se domnívá, že by využívali stejné služby. Protože kdyby pomoc pracovníka potřebovali, došli by za ním. Jak uvedl i respondent č. 9: *„Asi jo, využíval bych stejný služby. Já sem rád, že sem trefil zrovna na pani Jarošovou. S tou vycházím v pohodě, takže bych za ní klidně i chodil k ní do kanceláře.*“ Respondenti č. 5 a č. 8 odpověděli, že sice neví, zda by služby i tak využívali, ale kdyby od pracovníka něco potřebovali, tak by se na něj stejně asi obrátili. Respondent č. 8 navíc podotkl: *„Kdo jinej by mi s tím pomoh. Všichni ostatní by se na mě vykašlali.*“ Respondent č. 6 se v rozhovoru vyjádřil, že by za pracovníkem chodil, ale méně. *„Už by to zabíralo víc času. A na to já čas nemám, musím shánět práci.*“ Jen respondentka č. 4 uvedla, že by stejné služby nevyužívala, protože by se jí tam nechtělo docházet.

	Ano	Ne	Nevím	Méně	Celkem
Počet klientů	6	1	2	1	10

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Sedm respondentů ke svému pracovníkovi důvěru má. Z toho čtyři klienti ještě dodali, že jim jejich pracovník hodně pomohl a proto mu tolik věří. Například odpověď respondenta č. 9: *„Důvěru mám velikou. Pracovnice mi už hodně pomohla. A dycky když mám nějaký problém, tak ona mi pomůže, bez problémů. Já proti ní nemám žádný připomínky, nemůžu říct ani bé ani cé. Nejdřív sem si říkal, co je to za ženskou. Ale teď jí mám rád.*“ Jedna klientka z těchto sedmi dotázaných uvedla: *„No ze začátku jsem důvěru moc neměla, ale časem už jo. Ze začátku jsem nechtěla pracovníkovi říkat všechno, ale teď mi to nevadí.*“ (respondentka č. 4) Respondenti č. 6, č. 8 a č. 10 se shodli na tom, že plnou

důvěru ke svému pracovníkovi nemají. Respondenti č. 6 a č. 10 navíc uvedli, že jsou k lidem nedůvěřiví, proto tam důvěra není úplná.

Pro doplnění informací byla i terénním sociálním pracovníkům v rozhovoru položena otázka, jak je to s důvěrou při spolupráci s klienty. Podle pracovnice č. 1 jsou Romové obecně nedůvěřiví. Důvěra se u nich vytváří dost dlouho. Dále zmínila: *„Já tu jsem už skoro tři roky a nemůžu říct, že všichni klienti by mi důvěřovali. Ani já nedůvěřuji všem.“* Pracovnice č. 3 odpověděla, že je to těžká otázka, protože důvěru člověk nijak nezměří, jestli existuje nebo ne. S pracovníkem č. 2 se ale shodli na tom, že když se někdo stává jejich novým klientem, tak oni mu prvotně věří, i když třeba klient k nim důvěru nemá. Po čase spolupráce se pak ukáže, zda jim klienti říkají pravdu nebo ne. Pracovník č. 2 uvedl, že z jeho strany tedy ta důvěra zprvu opravdu je. A dále pokračoval: *„Ale pokud nemám informace, tak ze začátku to bylo tak, že jsem věřil, bezmezně jsem věřil tomu člověku, co mě to řekl. Tak jsem tomu věřil a pokládal jsem to za pravdu. Můžem se přesvědčit, že tomu tak není. A radši si veškeré informace ověřuji znovu.“*

	Ano	Ne	Celkem
Počet klientů	7	3	10

Otázka č. 13: Jste rád/a, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Na tuto otázku mi devět respondentů sdělilo, že jsou rádi, že za nimi dochází stále stejný pracovník. Jako důvod uváděli, že jsou na svého pracovníka zvyklí, protože k nim chodí už dlouho a nechtěli by si zvykat na někoho nového. *„Myslím, že je to dobrý pro obě strany, že se dobře známe. Nechtěl bych si zvykat na někoho jinýho.“* (respondent č. 10) Dva z těchto devíti dotázaných, respondenti č. 3 a č. 6 jako důvod zmiňovali, že jejich pracovník je už dobře zná. *„Nechtělo by se mi furt dokola vysvětlovat jak na tom sem. Pan Šarközi to ví. Už dělá v Písku asi dlouho. Zná i moji rodinu a to je asi dobře. Takže nikoho jinýho bych si do bytu pouštět nechtěl.“* (respondent č. 6) Za respondentkou č. 7 dochází pracovnice někdy i s kolegyní, ale klientce to nevadí, ráda si s nimi povídá. Podle

odpovědí dalších dvou respondentů č. 5 a č. 9, je u nich pracovník považován téměř za člena jejich rodiny. Jediný dotázaný, respondent č. 8 odpověděl, že by mu střídání pracovníků nevadilo. *„Mě by to asi bylo jedno. Dyž bych něco chtěl a on by mi to zařídil, tak by mi to bylo jedno, jestli je to furt ten samej nebo ne.“*

	Ano	Ne	Je mi to jedno	Celkem
Počet klientů	9	0	1	10

8 Diskuze

V diskuzi jsou shrnuty odpovědi získané z rozhovorů, které jsou rozebrány v rámci stanovených okruhů. Tyto odpovědi jsou v kontextu s odbornou literaturou či odborníky a jsou zde uvedeny i mé vlastní názory.

Pokud u Romů nastane nějaká nepříznivá, problémová situace, snaží se jí většinou nejdříve vyřešit společně se svými blízkými v rámci rodiny. Mnohdy je ale situace natolik závažná, že pomoc rodiny nestačí. Z tohoto důvodu se pak obrací na terénního sociálního pracovníka. Podle slov jihočeského koordinátora jsou terénní služby romskou menšinou v současné době hojně využívány.¹¹⁷ Tuto informaci potvrzují odpovědi přiřazené k prvnímu okruhu otázek nazvanému „Využívání služeb terénní sociální práce“. Z nich totiž vyplynulo, že Romové terénní služby využívají pravidelně. Terénní pracovník je pro ně člověk, který jim vždy pomůže a podá jim pomocnou ruku, i když se od něj už všichni odvrátili. Podle odpovědí klientů je vidět, že záležitost, se kterými jim pracovníci pomáhají jen několik, ať už se týkají financí, zaměstnání či bydlení. K podobnému zjištění dochází i kolektiv autorů¹¹⁸, který za problémové oblasti u Romů označuje: bydlení, finance, zaměstnanost a navíc uvádí ještě vzdělání.

Někteří klienti spoléhají na svého pracovníka ale až moc. Někdy se totiž také stává, že klienti služeb terénního pracovníka zneužívají. Chtějí pomoci se záležitostmi, které si dokáží zařídit sami. Jak potvrzuje i jedna terénní pracovníce v rámci mého výzkumu: „*Jsou klienti, kteří prostě přijdou a řeknou, vy mi to vyřídíte, i když oni to zvládnou sami.*“¹¹⁹ Snaha by tedy měla prvotně vycházet od klienta. Měl by se zejména on sám snažit svou situaci zlepšit. Jak uvádí i někteří autoři¹²⁰, je důležité, aby klient souhlasil se způsobem řešení jeho problému a především, aby se na tomto řešení i podílel.

¹¹⁷ Srov. SLIVKA, R. romský koordinátor. Osobní rozhovor z února 2010.

¹¹⁸ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., POLÁČKOVÁ, L. KLAMKOVÁ, K. a kol. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka*, s. 68-72.

¹¹⁹ Pracovnice č. 1, Milevsko.

¹²⁰ Srov. GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. Terénní sociální práce, s. 237.

V dalším okruhu „Využívání dalších služeb“ jsem podle odpovědí klientů došla k závěru, že žádné další služby, vyjma služeb terénní sociální práce, nevyužívají. Jako důvod uváděli, že se na nikoho jiného obracet nepotřebují, protože s tím, co potřebují, jim pomůže terénní sociální pracovník. *„Mnohým Romům působí velké problémy jednání s úřady, jež vyžaduje stále lepší orientaci ve správním systému a jež je i pro průměrně vzdělaného občana stále obtížné.“*¹²¹ Klienti považují terénního pracovníka za jakéhosi prostředníka mezi nimi a institucemi. Takže se se vším obracejí na něj.

„Spokojenost klientů s terénními službami“, jak se nazývá třetí okruh otázek, je těžko měřitelná a dle mého názoru se odvíjí vždy od konkrétní zakázky. Ale dle odpovědí klientů soudím, že nemají pracovníkům co vytknout. Kromě dvou dotazovaných, se klienti neseťkali v rámci terénní sociální práce s žádným problémem.

Mezi jednu z hlavních výhod terénní sociální práce patří, že je to práce v přirozeném prostředí klienta,¹²² jak je v mé práci už několikrát uvedeno. S tím souhlasí i všichni dotazovaní klienti. Ti tuto výhodu uváděli často jako jedinou, ale nejzásadnější, pro kterou terénní služby především využívají.

Odpovědi týkající se častosti, způsobu a místa setkávání pracovníků a jejich klientů se lišily. U každého klienta je to věc individuální. Většina schůzek se tedy odvíjí od potřeb klienta, jak vyplývá z okruhu nazvaného „Interval setkávání“. Trochu překvapivé mi přijde zjištění, že většina dotázaných klientů by využívala stejné služby, i kdyby museli za pracovníkem docházet jen do kanceláře. Zmiňuji to proto, že v předchozím okruhu klienti uváděli, že jim na terénní práci vyhovuje, že za nimi pracovník dochází až domů. Jejich odpovědi si tedy v tomto ohledu odporují. Vysvětluji si to tím, že klienti by sice nejraději využívali služby jen ze svého domova, ale zároveň pokud by potřebovali něco vyřídit a pracovník by za nimi sám nedošel, tak si uvědomují, že by jim stejně nic jiného nezbylo, než pracovníka navštívit.

¹²¹ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*. Praha: Portál, s. r. o., 1998. ISBN 80-7178-250-5, s. 62.

¹²² Srov. ČERNÁ, D. Úvod, s. 11.

Poslední okruh otázek s názvem „Vztah mezi klientem a pracovníkem“, se týkal vztahu klientů k pracovníkům. Terénní pracovníci mají na rozdíl od administrativních pracovníků možnost založit svůj vztah s klientem na důvěře.¹²³ Odpovědi klientů dokazují, že k pracovníkům důvěru mají. Někteří ji budovali déle, ale navazování důvěry chce svůj čas. Ze své zkušenosti vím, že pokud stojí jakýkoli vztah na důvěře, je spolupráce pro obě strany příjemnější.

Rozhovory s klienty i pracovníky se odehrávaly ve třech městech: Milevsku, Písku a Českých Budějovicích. Každé z těchto měst má jinou rozlohu a jiný počet obyvatel. Zajímalo mne tedy, zda i z rozhovorů vyplynou nějaké rozdíly v poskytování terénních služeb pro příslušníky romské minority. Jediný rozdíl na který jsem narazila, byl, že v Milevsku poskytuje terénní služby jen Městský úřad prostřednictvím terénní sociální pracovnice, kdežto v ostatních dvou městech jsou tyto služby provozovány spíše pod nestátními neziskovými organizacemi. Ale podle odpovědí klientů i pracovníků jsem neshledala mezi službami žádný další rozdíl. Zdá se, že jsou všechna uvedená města terénními službami i dostatečně pokryta.

8.1 Závěrečné shrnutí

Cílem mé práce bylo zjistit význam terénní sociální práce pro Romy. Výsledky rozhovorů ukázaly, že pro klienty je osoba terénního sociálního pracovníka velmi důležitá. Klienti v něm vidí oporu. Terénní pracovník je pro ně osoba, na kterou se mohou obrátit, pokud něco potřebují. Pro všechny lidi je důležité vědět, že mají někoho, na koho se mohou spolehnout. A někteří Romové, se kterými jsem mluvila se takto spoléhají nejen na svou rodinu a blízké, ale i na svého pracovníka. Jak uvedl jeden z klientů:¹²⁴ „*Já беру pracovníci skoro jako svojí sestru. Už jsem na ní zvyklej a můžu se na ní spolehnout.*“ Terénní pracovník je pro Romy také stěžejním prostředníkem mezi nimi a státními institucemi a v určitých situacích je i jejich mluvčím. K podobnému zjištění dochází i kolektiv

¹²³ Srov. MORAVEC, Š., ČERNÝ, J., NOVÁK, K. A., *Člověk v tísní*, s. 9.

¹²⁴ Respondent č. 9, České Budějovice.

autorů¹²⁵, který uvádí, že náplní terénního sociálního pracovníka je také zprostředkování jednání mezi klienty a úředníky. Všichni lidé, ale Romové možná obzvláště, potřebují, aby za nimi stál někdo, kdo bojuje za jejich práva a v případě potřeby se jich i zastane. Tyto závěry se ztotožňují i s názory terénních pracovníků na otázku, jaký je podle nich význam terénní sociální práce pro Romy. Jedna z terénních pracovník odpovídala:¹²⁶ *„Význam terénního pracovníka pro Romy je důležitý, protože oni mají prostě přiděleného jednoho pracovníka se kterým můžou pracovat, na kterého se můžou obracet. Chodí přímo za ním. Po čase se tam vytváří i důvěra mezi pracovníkem a mezi Romem.“*

Z výsledků, které vzešly z provedených rozhovorů a získaných dat lze formulovat hypotézy:

H1: Romové upřednostňují služby terénní sociální práce před jinými službami, které jsou dostupné pouze na úřadech či v jiných institucích.

H2: Kromě služeb terénní sociální práce Romové o jiné služby nejeví zájem.

H3: Nadpoloviční většina romských klientů je s poskytováním terénních služeb spokojena, nemá žádné výhrady.

H4: Terénní pracovník je pro Romy nepostradatelnou osobou.

¹²⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., POLÁČKOVÁ, L. KLAMKOVÁ, K. a kol. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit. In: NEDELNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka*, s. 74.

¹²⁶ Pracovnice č. 1, Milevsko.

ZÁVĚR

Má bakalářská práce se snaží podat náhled na poskytování terénních sociálních služeb romské menšině. Podle slov terénních pracovníků využívá terénní služby značná část Romů, a to zcela běžně. Mnohokrát jsem se setkala s názorem, že Romové se nesnaží svoji situaci zlepšovat a problémy, které mají, nechávají na ostatních, ať je za ně vyřeší. Netvrdím, že někteří Romové takto nejednají, ale určitě takoví nejsou všichni. Mnoho z nich má snahu svou životní situaci změnit a často je to terénní pracovník, který jim s tím pomůže. Na to bych chtěla v rámci své práce poukázat.

Sami pracovníci, které jsem v rámci tvorby své práce oslovila, mi sdělili, že je těší, že se o toto téma zajímám. Mají pocit, že se o terénní sociální práci v naší společnosti málo ví a bylo by třeba ji více zviditelňovat. Mělo by se tedy více upozorňovat na to, že terénní služby zde jsou a v poslední době se začínají více rozvíjet. Dostávají se tak i do měst, kde dříve poskytovány nebyly.

Díky své práci jsem zjistila, že terénní sociální práce je pro Romy velmi důležitá a má v jejich životě své místo. Romové, ale i jiné skupiny obyvatel, kterým se terénní služby poskytují, jsou skupiny specifické. A právě terénní sociální práce umí s těmito specifiky velmi dobře pracovat. Její význam je pro tyto skupiny tedy nesporný.

Pro mě osobně bylo psaní této práce velmi obohacující. Hlavně při přípravě praktické části jsem se setkala s mnoha lidmi, kteří mě inspirovali a pomohli mi utříbit si názory týkající se Romů. Uvědomila jsem si, že práce s romskou menšinou není nijak jednoduchá. Ale nemůžu říci, že by mě to třeba odradilo od mé budoucí práce s romskou menšinou. Naopak bych se ráda v této oblasti ještě více vzdělávala.

Seznam použitých zdrojů:

Odborná literatura

- DAVIDOVÁ, E. *Romano Drom - Cesty Romů 1945-1990*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1995. 244 s. ISBN 80-7067-533-8.
- FRASER, A. *Cikáni*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 374 s. ISBN 80-7106-212-X.
- JANOUŠKOVÁ, K., NEDEĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 550 s. ISBN 978-80-7368-503-4.
- JANOUŠKOVÁ, K., NEDEĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
- KAJANOVÁ, A., URBAN, D., DAVIDOVÁ, E., ELICHOVÁ, M. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita, 2009. 104 s. ISBN 978-80-7394-181-9.
- KLENOVSKÝ, L. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2006. 97 s. ISBN 80-89185-18-5.
- KNEJP, J. Romové v České republice – migrace v období komunismu a vybrané aspekty společenského postavení. In: KALEJA, M., KNEJP, J. (eds.) *Mluvme o Romech*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2009. 199 s. ISBN 978-80-7368-708-3.

- MAREŠ, P. Romové: Sociální exkluze a inkluze. In: *Sociální práce*. 2003, č. 4, s. 65-75. ISSN 1213-6204.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2003. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MORAVEC, Š., ČERNÝ, J., NOVÁK, K. A., Člověk v tísní a terénní sociální práce. In: *Sociální práce*. 2002, č. 2., s. 8-10. ISSN 1213-6204.
- MORAVEC, Š. Nástin problému sociálního vyloučení romských populací. In: HIRT, T., JAKOUBEK, M. „Romové“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2006. 414 s. ISBN 80-86898-76-8.
- NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, s. r. o., 2003. 224 s. ISBN 80-7178-741-8.
- NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2002. 129 s. ISBN 80-244-0497-4.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity, 2008. 201 s. Nemá ISBN.
- SEKYT, V. Romové. In: ŠIŠKOVÁ, T. (ed.) *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál s. r. o., 2001. 188 s. ISBN: 80-7178-648-9.
- SEKYT, V. Romské tradice a jejich konfrontace se současností (Romství jako znevýhodňující faktor). In: HIRT, T., JAKOUBEK, M. *Romové: Kulturologické etudy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2004. 383 s. ISBN 80-86473-83-X.

- ŠEVČÍKOVÁ, S. Sociální práce s Romy prizmatem hodnot Romů. In: *Sociální práce*. 2003, č. 4, s. 105-118. ISSN 1213-6204.
- ŠIŠKOVÁ, T. Specifika romského chování a komunikace. In: ŠIŠKOVÁ, T. (ed.) *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál s. r. o., 2001. 188 s. ISBN: 80-7178-648-9.
- ŠIŠKOVÁ, T. (ed.) *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál, s. r. o., 1998. 203 s. ISBN 80-7178-285-8.
- ŠTĚCHOVÁ, M. *Romská minorita a postupy integrace*. Praha: Vydavatelství KUFR, 2002. 127 s. ISBN 80-7338-008-0.

Internetové zdroje

- *Cíle terénní sociální práce* [online]. [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <http://www.integracniprogramy.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=877&Itemid=308>.
- ČERNÁ, K. Milevští Romové se obávají dalších útoků. *Písecký deník* [online]. © 24.2.2010 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://pisecky.denik.cz/zpravy_region/pi_20100224_mil.html>.
- *Charakteristika a historie regionu* [online]. © 19.10.2007, poslední aktualizace 22.10.2007 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://www.sdruzeni-milevsko.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=500034&id=26386>.

- KALIBOVÁ, K. Romové z pohledu statistiky a demografie. In: Kolektiv autorů, *Romové v České republice*. Socioklub [online]. Poslední aktualizace 20. 12. 2007 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://www.socioklub.cz/docs/romove_v_cr.pdf>.
- LHOTKA, P. *Romové v České republice po roce 1989*. [online] ©2004-2010, [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://skola.romea.cz/cz/index.php?id=historie/14>>.
- *Metody terénní sociální práce*. [online]. ©2006 [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=236>>.
- *Programy sociální integrace. Člověk v tísní*. [online], ©2006 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=113>>.
- *Romové jako etnická skupina* [online]. [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://mighealth.net/cz/index.php/Romov%C3%A9>>.
- *Romové po roce 1989* [online]. © 1997 [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://romove.radio.cz/cz/clanek/18394>>.
- *Romské etnikum* [online]. [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <http://www.kpostrava.cz/?nadpis=Romske_etnikum&ids=246>.
- *S čím pomáhá terénní sociální pracovník* [online]. ©2006 [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=237>>.
- SLIVKA, R. *Aktuální stav romské komunity v Jihočeském kraji* [online]. [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par\[id_r\]=45059&par\[view\]=0](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par[id_r]=45059&par[view]=0) ->.

- *Terénní programy.* Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2010-03-15]. Dostupné na WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1267474239477_212&zak=Jiho%C4%8Desk%C3%BD&zaok=%C4%8Cesk%C3%A9+Bud%C4%9Bjovice&sd=ter%C3%A9nn%C3%AD+programy>.
- *Zákon o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů č. 273/2001 Sb., § 2* [online]. © 1996-2010, [cit. 2010-03-15] Dostupné na WWW: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb01273&cd=76&typ=r>>.

Jiné zdroje - rozhovory

- SLIVKA, R. Romský koordinátor pro Jihočeský kraj, krajský úřad České Budějovice. Osobní rozhovor z února 2010. Archiv autorky.
- VÍTKOVÁ, J. Romská terénní sociální pracovníce, Městský úřad Milevsko. Osobní rozhovor z února 2010.
- ŠARKÖZI, M. Terénní sociální pracovník, společnost Člověk v tísni, Písek. Osobní rozhovor z února 2010.

ABSTRAKT

KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*. České Budějovice, 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: Romové, minorita, majoritní společnost, sociální vyloučení, sociální práce, terénní sociální práce

Bakalářská práce se zabývá terénní sociální prací ve vztahu k romským uživatelům. Je členěna na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část práce charakterizuje romskou komunitu, její stručnou historii a problematiku sociálního vyloučení. Jsou zde uvedeny specifika sociální práce s romskou menšinou a terénní sociální práce jako jedna z možných metod sociální práce. V práci jsou také vymezeny problémové oblasti života Romů v kontextu terénní sociální práce. V poslední kapitole je zmíněno, jak probíhá terénní sociální práce v Jihočeském kraji.

V rámci praktické části bakalářské práce bylo cílem zjistit jaký význam má terénní sociální práce pro Romy. Výzkum proběhl formou rozhovorů ve třech městech Jihočeského kraje, v Milevsku, Písku a Českých Budějovicích. Otázky byly kladeny, jak terénním sociálním pracovníkům, tak jejich romským klientům. Rozhovory všech dotazovaných byly vyhodnoceny v prezentaci výsledků a poté shrnuty v závěrečné diskuzi.

ABSTRACT

KAŠPAROVÁ, V. *The Importance of social fieldwork for Romany community in South Bohemian region*. České Budějovice, 2010. Bachelor's Thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Applied Theology. Advisor Mgr. David Urban, Ph.D.

Keywords: Romanies, minority, majority society, social segregation, social work, social fieldwork

The Bachelor's thesis deals with social fieldwork in relationship with Romany users. It is divided into a theoretical part and an applied part.

In the theoretical part there are Romany community, history of this community and problems with social segregation characterised. There are specifics of social fieldwork with Romany minority like the one of possible methods of social work. In the study there are some problem areas in the life of Romanies in the context of social fieldwork. In the last chapter there is mentioned how social fieldwork in South Bohemian region works.

The main purpose of the practical part of the thesis was to find out the importance of social fieldwork for Romanies. The research was made through interview in three cities of the South Bohemian region, in Milevsko, Písek and České Budějovice. Both social fieldworkers and their Romany clients were asked questions. The interviews were evaluated in the result presentation and after that summarized in the final discussion.

Seznam příloh

Příloha I – Počet romských obyvatel v obcích s rozšířenou působností v Jihočeském kraji

Příloha II – Počet respondentů

Příloha III – Otázky pro terénní sociální pracovníky

Příloha IV – Otázky pro klienty

Příloha V – Rozhovory s pracovníky

Příloha VI – Rozhovory s klienty

Přílohy

Příloha I – Počet romských obyvatel v obcích s rozšířenou působností v Jihočeském kraji

č.	Obec	Odhad počtu obyvatel	Podle sčítání lidu z r. 2001
1.	České Budějovice	2 500	154
2.	Trhové Sviny	100	---- ¹²⁷
3.	Týn nad Vltavou	150	----
4.	Tábor	550	65
5.	Soběslav	175	----
6.	Jindřichův Hradec	1 500	71
7.	Dačice	30	----
8.	Třeboň	150	----
9.	Písek	800	98
10.	Milevsko	125	22
11.	Strakonice	450	101
12.	Vodňany	50	6
13.	Blatná	30	----
14.	Český Krumlov	1 600	88
15.	Kaplice	200	5
16.	Prachatice	500	41
17.	Vimperk	200	3
Celkem		9 110	654

¹²⁷ Podle posledního sčítání lidu z roku 2001 se v daném městě k romské národnosti žádný občan nepřihlásil.

Příloha II – Počet respondentů

Tabulka A – dotazování klienti

Místo šetření	Počet		
	Ženy	Muži	Celkem
Milevsko	2	1	3
Písek	2	1	3
České Budějovice	1	3	4
Celkem	5	5	10

Tabulka B – dotazování terénní sociální pracovníci

Místo šetření	Počet		
	Ženy	Muži	Celkem
Milevsko	1	-	1
Písek	-	1	1
České Budějovice	1	-	1
Celkem	2	1	3

Příloha III – Otázky pro terénní sociální pracovníky

Otázka č. 1: Koho jako terénní sociální pracovník za Roma považujete? (s ohledem na zákon, který říká, že za Roma lze považovat jen ty, kteří se ke své národnosti svobodně hlásí)

Otázka č. 2: Využívají Romové vámi poskytované služby? Mají o ně zájem?

Otázka č. 3: S čím se na vás romští klienti nejčastěji obracejí?

Otázka č. 4: Kolik klientů obvykle například týdně vaši službu využívá?

Otázka č. 5: Jaký má podle vás terénní sociální práce pro Romy význam?

Otázka č. 6: Jaká je spolupráce s vašimi klienty?

Otázka č. 7: Jaká je důvěra či nedůvěra ze strany klientů při vaší spolupráci?

Otázka č. 8: Setkal/a jste se někdy s agresivním jednáním ze strany Romů?

Otázka č. 9: Myslíte si, že je u nás terénních sociálních pracovníků dostatek?

Příloha IV – Otázky pro klienty

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Otázka č. 5: Potřeboval/a byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi dochází přímo domů?

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám pracovník pomáhá dostatečně?

Otázka č. 8: Setkal/a jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Otázka č. 11: Využíval/a byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel/a za pracovníkem docházet jen do jeho kanceláře?

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Otázka č. 13: Jste rád/a, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Příloha V - Rozhovory s pracovníky

Pracovnice č. 1 - terénní sociální pracovnice - Městský úřad Milevsko

Otázka č. 1: Koho jako terénní sociální pracovník za Roma považujete? (s ohledem na zákon, který říká, že za Romy lze považovat jen ty, kteří se k tomu svobodně hlásí)

Vzhledem k tomu, že v roce 2001 se přihlásilo k romské národnosti jen 24 osob, tak jako dle národnosti to je prostě nevypovídající, na to se ani neptám, jestli má romskou národnost, takže v podstatě je to člověk tmavší pleti, pro mě. A nebo člověk, který přijde a řekne, já jsem prostě Rom. Oni přece jen vždycky přijdou a řeknou já jsem Rom, já jdu za Vámi, Vy jste romská poradkyně, takže z toho důvodu. A obrací se na mě hlavně klienti, kteří jsou Romové.

Otázka č. 2: Využívají Romové vámi poskytované služby? Mají o ně zájem?

Ano. A velmi. Oni opravdu potřebují pomoc. A je to lehčí, že jo. Protože pro ně je lepší, když to za ně napíše ten úředník, než aby si to napsali sami. A někdy i té pomoci zneužívají. Já se je tedy snažím vést k tomu, aby si většinu věcí vyřídili sami. Když třeba vidím, že fakt ten člověk nemůže nebo někomu dělá problém něco vyřídit, tak mu pomůžu opravdu. Některý ty věci jsou fakt složité, že třeba fakt by to nedokázal vyřídit. Ale jsou klienti, kteří prostě přijdou, a řeknou, vy mi to vyřídíte, i když oni to zvládnou sami. Já říkám, ne, musíte se na tom podílet.

Otázka č. 3: S čím se na vás romští klienti nejčastěji obracejí?

Jsou to dluhy na nájmu, exekuce, nezaměstnanost, bydlení. Třeba teď právě řeším problémy s nezaměstnaností, takže zprostředkuji např. veřejně prospěšné práce. Dále je to docházka dětí do školy, přestup na jinou školu, veškeré žádosti, omluvy k soudu, prakticky se vším, co je trápí.

Otázka č. 4: Kolik klientů obvykle například týdně vaši službu využívá?

To je různé. Někdy je to třeba 14 lidí za den, to znamená třeba 50 klientů týdně, v pohodě úplně. A někdy je to jenom 20 lidí, někdy je to jen 10 lidí. Je to takové nárazové, takže nedokážu říct ani průměrně.

Otázka č. 5: Jaký má podle vás terénní sociální práce pro Romy význam?

Význam terénního pracovníka pro Romy je důležitý, protože oni mají prostě přiděleného jednoho pracovníka se kterým můžou pracovat, na kterého se můžou obracet. Chodí přímo za ním. Po čase se tam vytváří i důvěra mezi pracovníkem a mezi Romem. Myslím si, že ten člověk je pro ně takovým stěžejním prostředníkem s jinými institucemi, ke všemu prostě. Je jakoby jejich mluvčí, dalo by se říct. Oni na něj často přehazují i svoje problémy, oni chtějí, aby on je řešil.

Otázka č. 6: Jaká je spolupráce s vašimi klienty?

To je člověk od člověka jiný. Někdy je výborná. Jsou tu klienti, se kterými se spolupracuje úplně super. Ráda jim pomůžu, protože oni přijdou slušně, požádají, snaží se ten problém řešit sami. Nebo z mé strany, když já jim poradím, tak mé rady využívají. Potom jsou klienty, kteří tvrdí, že jsou diskriminováni, že jim člověk s ničím nepomůže. Takže na jednu stranu ta spolupráce je dobrá, ale zároveň má i svoje zápory.

Otázka č. 7: Jaká je důvěra či nedůvěra ze strany klientů při vaší spolupráci?

Romové obecně jsou nedůvěřiví. Ještě tím, že já jsem vlastně jakoby Nerom. Takže ta důvěra se vytváří dost dlouho. Já tu jsem už skoro tři roky a nemůžu říct, že všichni klienti by mi důvěřovali. Ani já nedůvěřuji všem. Ale zrovna dnes, se mi stalo po dlouhé době, že ke mně přišla klientka a řekla, já jediné ve vás mám důvěru, vy mi pomůžete. To potěší. To je fakt super.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy s agresivním jednáním ze strany Romů?

Ano. Oni jsou výbušní. Oni třeba, ono já už to třeba беру jako agresivní jednání, ale jim to jednání přijde normální. Tam v nich hrají ty emoce. A jim je jedno,

jim když se chce prostě řvát, tak řvou. Když se jim chce jednat slušně, tak jednají slušně. Ale už jsem se setkala opravdu s agresivními klienty, kdy málem došlo i k napadení.

Já chodím do terénu většinou sama. Ale tam, kde si nejsem jistá, tak se mnou chodí kolegyně z OSPODU nebo kdokoliv. Když bych třeba potřebovala pana vedoucího, tak půjde i vedoucí klidně.

Otázka č. 9: Myslíte si, že je u nás terénních sociálních pracovníků dostatek?

Domnívám se, že terénních pracovníků není dostatek. Já jsem v Milevsku jediný terénní pracovník a pociťuju, že to nestačí. Že by bylo potřeba se těm lidem věnovat ještě více. Jak je to v jiných městech to nedokážu říct.

Pracovník č. 2 - terénní sociální pracovník - Společnost Člověk v tísni, Písek

Otázka č. 1: Koho jako terénní sociální pracovník za Roma považujete? (s ohledem na zákon, který říká, že za Romy lze považovat jen ty, kteří se k tomu svobodně hlásí)

No to určitě. Navíc, já to poznám. Já to poznám, že je to Rom a nebo to není Rom. Ale pokud, z mojí zkušenosti vím, že když jsem byl členem sčítací komise při sčítání lidí, vím, že to byl Rom, romská rodina a oni se nehlásili k Romům, hlásili se k Čechům. Proti tomu nic, prostě někdo se cítí jako Čech, i když je Rom, tak je to Čech. Poznám to, že je to Rom.

Otázka č. 2: Využívají Romové vámi poskytované služby? Mají o ně zájem?

Určitě, bezpochyby, využívají. A poslední dobou, co se táhne krize, zvláště i ty, který mě a moje služby nepotřebovali, tak teď se na mě obracejí.

Otázka č. 3: S čím se na vás romští klienti nejčastěji obracejí?

Dluhy na nájmu, exekuce, úvěrové společnosti, nezaměstnanost, bydlení. Lidé, kteří si žádají o důchod a nevyjde jim to. Matky, které mají postižené děti,

třeba po mozkové mrtvici, kteří nechodí a podobně. Abych pravdu řekl, víceméně zprostředkovávám jednání mezi úřadem a mým klientem.

Otázka č. 4: Kolik klientů obvykle například týdně vaši službu využívá?

Dá se to přibližně říct. Vzhledem k tomu, že já pracuju na zkrácenou pracovní dobu šest hodin, tak každé tejdne mám nejméně patnáct klientů. Je faktem, že já těch patnáct klientů mám. S některým klientem teprve zakázku začínáme, že podepisujeme spolupráci a s některým klientem už zakázku končím, takhle je to třeba chápat. Ale že bych se nudil v práci, to v žádném případě.

Otázka č. 5 : Jaký má podle vás terénní sociální práce pro Romy význam?

Člověk, kterej se na to dívá z venku a neví, co všechno obnáší terénní sociální práce, tak mi řeknou, já nevím, jak se jim dá pomoci. Ale Člověk v tísní má zpracovaný standardy služby a víme, co s klientama a je spousta možností, jak jde těm lidem pomoci. I když jak říkám, nezasvěcenému člověku se může zdát, že ty Romové nepracujou, nemají peníze, berou jenom sociální dávky, jak se dá řešit ten jejich problém, dá se řešit. Ale pochopitelně musí být k tomu vůle i té druhé strany. A musím říct, že v Písku ta vůle je. Protože město Písek a nebo Domovní bytová správa, která vlastně pod ně patří, neusilujou o to, že by chtěli dělat z Romů bezdomovce.

V každém případě je dobře, vycházím z toho, že některý ty naši klienty a ať to nevypadá, že by jsem je chtěl nějakým způsobem ponížít nebo ponižovat, jsou absolventy zvláštní školy. A ať chcete nebo nechcete toho prostředníka při tom jednání vítají nejen samotní klienti, ale i úředníci.

Otázka č. 6: Jaká je spolupráce s vašimi klienty?

To přijde klient od klienta. Jsou moji klienti takoví, kterým je potřeba to vysvětlit jednou a řeknu mu, ty půjdeš tam na jednání, pak půjdeme spolu na jednání, respektujou to a dodržují to. Jsou lidi, s kterými si dám schůzku a řeknu mu prosím tě přijď v deset hodin půjdeme na jednání na sociální úřad, ta sociální pracovnice má vymezený čas, o který jsem ji požádal. Jestliže mi nepřijde, tak je

to špatný, ale nezavrhuju ani tyto lidi. Může to být i tím, že nemoh, měl nemocný dítě nebo podobně. Vždycky se dá domluvit, ale jenom podotýkám, že jsou i klienti, který toto nerespektujou.

Otázka č. 7: Jaká je důvěra či nedůvěra ze strany klientů při vaší spolupráci?

V každým případě já jdu do té zakázky s tím, že tomu člověku chci maximálně pomoci. Já oceňuju u některých klientů to, že vidí, že já se snažím. Ale tady nejde o tu mojí snahu, tady jde o to, naučit toho klienta řešit svoje problémy. Nezapomenu vždycky při ukončení spolupráce na té zakázce klientovi podrobně vysvětlit, co to dalo za práci, než jsme ten jeho konkrétní případ vyřešili. A zaprvé aby se tomu už v budoucnu vyhýbal, a nebo aby se snažil ten svůj problém řešit sám. Není možný s jedním klientem pracovat během roku čtyřikrát na tom samým problému. Jde o to, že ty terénní sociální pracovníci by hlavně měli naučit ty svoje klienty samostatnosti, o to tu jde.

Je faktem, že ta důvěra na začátku není. Z mojí strany ano, to můžu říct, ke každému klientovi je, protože jsem Rom a cítím jako Rom a to se prostě nemůže odpárat. Ale pokud nemám informace, tak ze začátku to bylo tak, že jsem věřil, bezmezně jsem věřil tomu člověku, co mě to řekl. Tak jsem tomu věřil a pokládal jsem to za pravdu. Mokrát jsem se přesvědčil, že tomu tak není. A radši si veškeré informace ověřuju znovu.

Otázka č. 8: Setkal jste se někdy s agresivním jednáním ze strany Romů?

Ne. Ne. Nemůžu říct. Ne, fakt ne. Vzhledem k tomu, že já jsem už dospělej člověk, příští rok odcházím na důchod, tak ti moji klienti jsou o hodně mladší než jsem já, takže cítím i z jejich strany respekt.

Otázka č. 9: Myslíte si, že je u nás terénních sociálních pracovníků dostatek?

Myslím si, že konkrétně v Písku ne, je nedostatek. Vím, že kraje například Liberecký, Jihomoravský, Západočeský, Středočeský, Praha jsou pokrytý daleko více než Jihočeský kraj. Ale to nevypovídá nic o tom, že v Jižní Čechách žije nejméně Romů z celé České republiky. A ty problémy jsou tady takový,

jako v těch krajích, kde je ta koncentrace Romů větší. Ale ty samý problémy. Nezaměstnanost, dluhy, úvěry a už tu bylo řečeno všechno.

Pracovnice č. 3 - terénní sociální pracovnice a vedoucí Terénního programu Městské charity v Českých Budějovicích

Otázka č. 1: Koho jako terénní sociální pracovník za Roma považujete? (s ohledem na zákon, který říká, že za Romy lze považovat jen ty, kteří se k tomu svobodně hlásí)

Já bych to viděla asi tak nějak jakoby napůl. Za Roma považuji člověka, který se zaprvé, i jako dle zákona ke své národnosti svobodně hlásí a podle toho, jak ten člověk se chová. Někteří se jakoby od romský komunity, i když jsou v uvozovkách Romové odtažují a říkají, že chtějí žít ve většinové společnosti.

Máme tu například klienta, který se z romský komunity chce úplně jakoby vyčlenit, že s nima nechce mít nic společného. A v podstatě není to o barvě kůže, že jo, to asi víme všichni, i když většina lidí to tak bere.

Takže když se k tomu člověk hlásí, prostě považuje se za Roma, tak ho tak beru. Pokud se k tomu nehlásí, tak ho tak neberu.

Otázka č. 2: Využívají Romové vámi poskytované služby? Mají o ně zájem?

Tak jak už jsem řekla, tak v tom terénním programu moc Romů, který by využívali naše služby není. Ani jakoby tu cílovou skupinu tak nemáme zaměřenou. Jsme otevření pro všechny, ať jsou to Romové, ať jsou to v uvozovkách bílí. Takže neděláme žádný rozdíly, nemáme přesně vydefinováno, že by to byla nějaká romská mládež nebo dospělí Romové, to vůbec ne. Takže řekla bych, že těch Romů je u nás málo.

Otázka č. 3: S čím se na vás romští klienti nejčastěji obracejí?

Tak nejčastější problémy jsou dluhy, problémy s bydlením, trestná činnost, nezaměstnanost. Takže řešení celkově takový ty životní situace, obtížný.

Ale nejvíc jsou to teda dluhy. Mají půjčky, nebo přijdou nějaký obrovský nedoplatky na energie a tak dále. Takže to je asi ten největší problém. Nemají práci, jsou na dávkách.

Otázka č. 4: Kolik klientů obvykle například týdně vaši službu využívá?

V tomhle je to složitý, jestli službu přímo jako terénní program. Protože my máme různé cílové skupiny. Máme děti a mládež, bezdomovce, osoby v krizi, tam většinou patří v uvozovkách ty který jakoby bydlí nebo mají nějaký standard, ale mají právě problémy – dluhy, bydlení, ztráta zaměstnání a tak. A ještě máme duševně nemocný. Takže to záleží na cílové skupině.

Jestli je to myšleno na všechny cílové skupiny, tak týdně je to okolo stovky. Tak těch sto uživatelů v podstatě jakoby máme. Ono se ani nedá říct, že jich je sto jakoby jednotlivých lidí, oni prostě chodí opakovaně, třeba každý den. Takže to záleží na tom, jak by se to jakoby měřilo. Pokud by to bylo přímo na lidi, kteří se nesmí opakovat, tak je to jiný počet, ale třeba právě chodí pondělí, úterý, středa, čtvrtek, pátek. Takže kolem tý stovky je spíše počet setkání. U romských klientů je to různé. Tam by byl ten počet ale samozřejmě nižší.

Otázka č. 5: Jaký má podle vás terénní sociální práce pro Romy význam?

Já osobně si myslím, že jakákoli sociální práce, ať je to s Romama nebo ne, má význam. Už jenom z toho důvodu, že je aspoň budeme informovat o tom, na co mají právo, na co mají nárok, kam se můžou obrátit, pokud něco potřebují, aby věděli, kam se obrátit, jak to řešit. Takže ať je to Rom, není to Rom, jenom informovat, aby byli lidé informovaní o tom, co a kam můžou, jak to řešit. Už jenom v tomhle to význam má.

Otázka č. 6: Jaká je spolupráce s vašimi klienty?

Dobrá. Myslím, že jsou celkem vstřícný, my jsme taky vstřícný.

Otázka č.7: Jaká je důvěra či nedůvěra ze strany klientů při vaší spolupráci?

To je taková zavádějící otázka. To nejde v podstatě změřit. On nám může stokrát říkat, že nám důvěřuje, že je k nám otevřený a tak dále a pak se za měsíc za dva dozvíte, že je to úplně jinak. Že vám spoustu věcí neřekne. Aspoň co my máme takový postupy, tak vždycky když je nějaký prvokontakt, přijde nový zájemce o službu, nebo už se teda stává naším uživatelem, tak já teda osobně vždycky jim věřím, tomu co mi říkají. A tou postupnou prací si už člověk ověřuje. Pak zase dostává informace odněkud' jinad', ať už je to oficiálně, neoficiálně, vidí je támhle, teď přijde tenhle ten a ten o něm mluví a tak dále. Takže prvotně vždycky věřím a pak samozřejmě na základě té práce se to vyvíjí, jestli oni jsou tak aktivní, jak by měli být nebo jak říkají, že jsou. Tak to se potom ukáže, jestli říkají pravdu, neříkají pravdu. Jestli mi věří nevěří. To je taková otázka, na kterou se nedá stoprocentně odpovědět.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy s agresivním jednáním ze strany Romů?

V práci, ne. V oblasti terénní práce ne. Ne že by byl někdo agresivní, to ne. Ono jde o to, že my když se spolu známe, tak oni ví, že my jim chceme pomoci, že my na ně nešíjem žádný boudy, neudáváme je a tak dále, ale chceme řešit tu jejich situaci, a to tak, aby oni se z té svojí obtížné situace dostali a aby prostě to mělo nějaký výsledek. Takhle my nabízíme službu a je na uživateli nebo na zájemci, že tu službu využije. To je jeho svobodný rozhodnutí. Myslím si, že by byl i sám proti sobě, kdyby byl agresivní a ani sem s tím nejde že jo, on hledá nějakou pomoc, protože se nachází někde v nějaký situaci sebetěžší. Takže nesetkala jsem se.

Otázka č. 9: Myslíte si, že je u nás terénních sociálních pracovníků dostatek?

Asi jak kde, v jakém regionu. U nás v Českých Budějovicích také asi jak kde a jak v čem. Ono většinou ty vyloučené lokality jsou bych řekla zajištěny nějakou službou. Ať už je to tady Palackého náměstí, ať už je to Okružní – Jiloro, tak vždycky je tam nějaká ta sociální služba nebo poskytovatel tam je a ti se to snaží zajistit. Takže bych řekla, že na tohle nedokážu odpovědět, jestli je jich

dostatek nebo není dostatek. Ale ty oblasti, který jsou fakt rizikový, vyloučený pokrytý jsou. Nějaký terénní sociální pracovníci tady jsou a myslím si, že to potom záleží i na jejich práci, jak oni se dokážou prezentovat, jak oni dokážou informovat veřejnost, že tady jakoby jsou a že mají lidi možnost se na ně obrátit.

Příloha VI - Rozhovory s klienty

Respondent č. 1 - romský klient, 18 let – Milevsko

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Ano vím, to znamená, že za mnou paní Vítková chodí domů.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Ano, když potřebuju, tak jo. Jsem rád, že je někdo na koho se můžu obrátit, když potřebuju pomoci.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Měl jsem problémy v rodině a ve škole. Paní Vítková mi s tím pomohla.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne, nic jinýho. Nikdo jinej mi nepomáhá.

Otázka č. 5: Potřeboval byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne. Asi nepotřeboval, nic mě teda nenapadá. S tím co potřebuju mi vždycky pomůže paní Vítková.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Pro mě bylo lepší chodit za paní Vítkovou na úřad, v rodině jsem nemoh mluvit o všem a u ní v kanceláři jsem se cítil bezpečnějc, moh jsem jí říct všechno. To by doma asi nešlo.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám sociální pracovník pomáhá dostatečně?

Jo. Určitě jo.

Otázka č. 8: Setkal jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Ne, nikdy se mi nic takového nestalo.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

To je různý. Jak kdy, záleží jak se domluvíme třeba.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Jo, chodím i do kanceláře. Cítím se tam někdy líp než doma. Takže někdy tam chodím i rád. Aspoň jsem chvíli pryč z baráku.

Otázka č. 11: Využíval byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Ano, myslím, že by to bylo stejný.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

K pani Vítkové důvěru mám. Moc mi pomohla. Takže jí věřím.

Otázka č. 13: Jste rád, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Jo, jsem na pani Vítkovou zvyklej a už mi pomohla. Nechtěl bych teď nikoho novýho.

Respondentka č. 2 - romská klientka, 49 let - Milevsko

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Ano vím, na úřadě je pracovnice, na kterou se můžeme obrátit a která za námi chodí i domů.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Ano, pomoc využívám, když to potřebuju. Když potřebuju třeba vyřídit novou občanku nebo když potřebuju odepsat na dopis od soudu a tak.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

S dluhama, psaní žádostí, s kterejma si nevim rady. Pak mi pomáhá při setkání s úředníkama, při hledání práce.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne, nic jinýho nevyužívám.

Otázka č. 5: Potřebovala byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne. S tím, co potřebuju, mi pomůže romská pracovnice.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Je mi jedno, zda za mnou pracovnice přijde domů, nebo jestli jdu já za ní, nemám s tím problém.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám sociální pracovník pomáhá dostatečně?

Zatím mi pomohla se všim, co jsem potřebovala, takže jo.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Ne, zatím ne.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

To je různý, někdy víc a někdy zase míň, taky záleží i na domluvě.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Ano. Když to potřebuju, nebo mi pani Vítková řekne, ať přijdu, tak jo.

Otázka č. 11: Využívala byste stejné služby jako dosud, kdybyste musela za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Když bych její pomoc potřebovala, tak jo. Nevadí mi to.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Myslím si, že asi ano.

Otázka č. 13: Jste ráda, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Jsem. Jsem už na pani Vítkovou zvyklá a vim že jí můžu dycky říct, když něco potřebuju nebo mám nějaký problém.

Respondentka č. 3 - romská klientka, 60 let - Milevsko

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Ano vim, to znamená, že ke mě dochází pracovník, který mi pomáhá. A to je pro mě pani Vítková.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Jo, pomoc pani Vítkový využívám, a velmi často.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Pomáhá mi řešit veškerý moje problémy. Měla sem problémy s exekutorama, pani Vítková mi pomáhala s vyřizováním povolení splátek a při jednání s exekutorama, pomáhá nám i vyřešit bydlení. Tak nějak mi pomáhá se všim, co zrovna potřebuju.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne, nic jiného nevyžívám, nepotřebuju to.

Otázka č. 5: Potřebovala byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne. S tím, co potřebuju, mi pomůže pani Vítková.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Doma se cítím líp než na úradě, tam se mi líp s pani Vítkovou mluví. Na úradě není takový soukromí necejtim se tam dobře. A už se mi i stalo, že tam na mě koukali divně.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám sociální pracovník pomáhá dostatečně?

Zatím mi pomohla se všim, co jsem potrebovala, takže ano. Nemůžu si stěžovat.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Jo, došlo k takovému nedorozumění, ale vyříkali jsme si to.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

To nejde úplně říct, to je různý, někdy víc, někdy míň. Podle toho jak často taky něco potřebuju. Není to furt stejný.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Když potřebuju, tak jo. Ale neděje se to moc často.

Otázka č. 11: Využívala byste stejné služby jako dosud, kdybyste musela za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Když bych její pomoc fakt potřebovala, tak jo.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Řekla bych že jo, že důvěru mám.

Otázka č. 13: Jste ráda, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Ano. Nechtěla bych aby za mnou pokaždý chodil někdo jinej. Pokaždé mu vysvětlavat, jak to se mnou je a co potřebuju. Takhle je to lepší. Pani Vítková už mě zná.

Respondentka č. 4 - romská klientka, 20 let – Písek

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Nejsem si jistá, ale myslím, že je to to, co dělá pan Šarközi. Jak k nám chodí.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Jo, poradila mi to moje mama, abych to využívala.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Teď jsem potřebovala pomoc vyřídit její holčičce tu kartičku ZTP, je totiž dost nemocná a jsou jí teprve 3 roky. S tím mi pan Šarközi moc pomoh, chodil se mnou po úřadech. Já bych to sama asi neuměla.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá Vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne.

Otázka č. 5: Potřebovala byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne, nikdy jsem nic nepotřebovala až teď, co se mi narodila holka. A s tím mi pomoh pan Šarközi.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Dobrá je to, že právě jak se starám o tu naši holčičku, tak jí nemusím tahat nikam na úřad. Pan Šarközi přijde k nám. To se mi na tom líbí. Něco záporného na tom? Nevím, asi nic.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám sociální pracovník pomáhá dostatečně?

Jo, pomáhá nám hodně. Vždycky se nám snažil pomoci se vším.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Nesetkala jsem se nikdy. Ale dlouho ke mě pan Šarközi nechodí, tak nevím.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

To není nijak pravidelně. Někdy se domluvíme, zavolá mi, tak prostě přijde. Záleží na tom, jestli od něj taky něco potřebuju třeba.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Nechodím tam ráda, ale dyž je to třeba nutný kvůli nějakejm papírům, tak jo. Ale jinak jsem radši doma.

Otázka č. 11: Využívala byste stejné služby jako dosud, kdybyste musela za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Asi ne, protože vim, že by se mi tam nechtělo chodit. Takhle je to prostě lepší.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

No ze začátku moc ne, ale časem už jo. Ze začátku jsem mu nechtěla říkat všechno, ale teď mi to nevádí. Pan Šarközi je moc hodnej a pomáhá mi.

Otázka č. 13: Jste ráda, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Jo. To je jasný, protože už ho prostě docela dobře znám. Nikoho jinýho bych nechtěla.

Respondentka č. 5 -romská klientka, 27 let - Písek

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

No myslím, že to je, když k nám třeba Matěj Šarközi chodí do domu a pomáhá nám.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Jo jo. Jsem ráda, že je tu Matěj Šarközi, ten se mi snaží dycky pomoci.

Otázka č. 3: S čím Vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

No hlavně s dluhama. Ne, že bysme nechtěli platit. Ale někdy se stane,

že nemáme peníze, tak nemůžeme nájem zaplatit a platíme ho až pak, další měsíc. Jenže oni nám tam pak počítají i nějaký peníze navíc. A pak dlužíme hrozně moc. Šarközi nám teda domluvil splátkovej kalendář a my jsme mu za to vděčný. Nevím, jak bysme se z dluhů jinak vyhrabali.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne, dycky, když něco potřebuju, jdu za Matějem Šarközim.

Otázka č. 5: Potřebovala byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne. To, co potřebuju, řeším s Matějem Šarközim. Obracím se na něj se vším. Dycky mi pomůže, nebo mi poradí někoho, kdo tomu rozumí víc a za kým mám jít.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Pro mě je lepší, když za mnou pan Šarközi chodí k nám do baráku, protože mám tři děti a nevím, kdo by se mi o ně staral, kdybych šla za nim. Takže pro mě je to jednodušší. Nic špatnýho na tom nevidím.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám sociální pracovník pomáhá dostatečně?

Jo. Dycky se mi pan Šarközi snažil pomoci se vším. Někdy se to třeba nepovedlo, ale to třeba proto, že sem něco pokazila.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Myslím, že ne. Asi ne.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Ted' u mě byl třeba tenhle tejden dvakrát. Ale to je jak kdy. Ted' mi pomáhá s těma dluhama, tak chodí víc.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Moc ne. Ale taky někdy. Ale ted' jsme spíš chodili po různých úřadech, dyž jsme vyřizovali ty dluhy.

Otázka č. 11: Využívala byste stejné služby jako dosud, kdybyste musela za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

To nevim. Ale kdybych měla nějakej problém, tak bych za Matějem Šarközi šla stejně.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

K panu Šarközimu důvěru mám. Chodí k nám už dlouho. A hodně mi už pomoh.

Otázka č. 13: Jste ráda, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Jo, protože k nám chodí už dlouho. Taky zná celou mojí rodinu. Beru ho skoro jak někoho z rodiny.

Respondent č. 6 - romský klient, 32 let - Písek

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

No, trochu asi jo. Asi je to to, když ten člověk chodí k nám domu a ne my za nim.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Jojo, využívám to docela často poslední dobou. Nevím na koho jinýho bych se obrátil než na pana Šarköziho.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Mám docela velký dluhy a nemůžu teď najít práci. Takže pan Šarközi mi s tím pomáhá. Minule mi domluvil nějaký tý úklidový práce a to bylo v pohodě. Jenže teď je lidí bez práce hodně no.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne, to asi ne. Chodí k nám domu pani z úřadu, aby se podívala dycky na děti. Ale to je asi něco jinýho. Ta nám s ničím nepomáhá.

Otázka č. 5: Potřeboval byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Asi ne. Teď potřebuju hlavně tu práci. Musím mít peníze, abych moh začít splácet ty dluhy.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Mě to přijde prostě dobrý. Jsem jen doma a čekám až pan Šarközi přijde. Blbý někdy je, že musím vyplnit nějaký papír nebo tak a je potřeba třeba něco vytisknout a to u nás doma neuděláme. To už se mi taky stalo. Ale jinak je to v pohodě.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám sociální pracovník pomáhá dostatečně?

Řek bych že jo, snaží se.

Otázka č. 8: Setkal jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Jako já osobně? Ne to asi ne. Někdy se na mě pan Šarközi rozčiluje, ale většinou si za to můžu sám, že něco podělám.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

No to je těžko říct. Není to třeba každé tejdén. Je to jak kdy.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Málokdy. Ale někdy musím, dyž to nejde vyřídit u nás doma. To se pak nedá nic dělat.

Otázka č. 11: Využíval byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Jo asi jo. Ale asi míň nebo ne tak často. Už by to zabíralo víc času. A na to já čas nemám, musím shánět tu práci.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Důvěru? Já moc lidem nevěřím. Ale panu Šarközi docela jo. On je dobrej.

Otázka č. 13: Jste rád, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Jo, pro mě je to určitě dobrý. Nechtělo by se mi furt dokola vysvětlovat jak na tom sem. Pan Šarközi to ví. Už dělá v Písku asi dlouho. Zná i mojí rodinu a to je dobře. Takže nikoho jinýho bych si do bytu pouštět nechtěl.

Respondentka č. 7 - romská klientka, 29 let – České Budějovice

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Dřív sem to nevěděla, ale teď vim, že to je práce, kdy ty pracovníci choděj i ven, nejsou jenom na úřadě.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Jo, teď jo. Myslela sem, že to nikdy nebudu potřebovat. Jenže teď nemám kde bydlet, takže sem potřebovala pomoci.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Právě s tím bydlením. Dřív jsem neměla žádný problémy, ale pak se ke mě nastěhoval můj druh a všechny naše peníze dycky prohrál na automatech. Takže sme neměli z čeho platit nájem že jo. Chvíli nám hrozili ať platíme nebo že nás vystěhujou a nakonec nám fakt dali výpověď z bytu. Druh ode mě pak odešel a já zůstala sama a neměla kam jít. Paní z úřadu mi teda pomáhá najít nějaký bydlení. Zatím teď bydlím v azyláku.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Někdy jdu za někým jiným, ale to je spíš protože mi to pani pracovnice řekne, ať si tam dojdu a zeptám se tam na ty byty. Ale ona většinou stejně chodí se mnou.

Otázka č. 5: Potřebovala byste pomáhat ještě s něčím jiným?

No u mě je teď hlavní problém to bydlení. Nic jiného nepotřebuju. A s tím mi pani pracovnice pomáhá.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Jsem ráda, že to takhle funguje. Že existuje někdo koho moje problémy zajímají a přijde za mnou a snaží se mi pomoci. Na úřadech mi to tak nepříjde. Přijde mi, že tam na mě koukají skrz prsty. Doma je to lepší. Nepříjde mi nic negativního na tom, že za mnou chodí domů, já sem ráda.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám pracovník pomáhá dostatečně?

Myslím si, že jo. Mě teda přijde že jo.

Otázka č. 8: Setkala jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Já ne. Ale slyšela jsem od známých, že ty už jo. Ale já to říct nemůžu. U mě to de všechno v pohodě.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Jak se dohodnem. Podle toho, mám čas a taky kdy má čas i moje pracovnice paní Jarošová.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Jestli chodím k ní na úřad? Docela jo, všechno nejde udělat doma. Takže někdy jo.

Otázka č. 11: Využívala byste stejné služby jako dosud, kdybyste musela za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Nad tím sem nikdy nepřemýšlela. Ale asi jo. Teď jak jsem neměla kde bydlet, tak určitě jo.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Jo, důvěru mám. Nejsem nedůvěřivej člověk a dyž mi někdo jednou pomoh, tak mu věřim. Paní Jarošová je dobrá.

Otázka č. 13: Jste ráda, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Já sem si na paní Jarošovou brzo zvykla, takže jo. Je dobrý, že za mnou chodí jen ona. Někdy přijde třeba ještě s někym, ale to mě je jedno, nabídnu jim kafe, čaj a povídáme si.

Respondent č. 8 - romský klient, 33 let – České Budějovice

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Já nevím, ale moje družka by to věděla. Počkejte, není to to, jak za náma chodí pani pracovnice domu? Tak to už vim.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

No teď jo, protože nemám práci. Jinak bych pani pracovníci asi nepotřeboval.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Teď mi pani pomáhala zařídit podporu, protože jsem nezaměstnanej, tak abych měl nějaký peníze. Nikdo mi žádnou práci nechce dát. Ale z tý podpory se stejně žít nedá.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne ne. Nic jinýho.

Otázka č. 5: Potřeboval byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne. Asi ne.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

To je jasný přeci, že dobrý je na tom to, že ta pani chodí za náma domu. To je výhoda. Někdo by třeba řek, že je blbý pouštět si někoho cizího do baráku, ale mě to neva. A to je jenom o poprvý, pak už toho člověka přece znáte, že jo.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám pracovník pomáhá dostatečně?

Teď mi zařídila tu podporu, tak si myslím že jo. Každě by to asi neudělal.

Otázka č. 8: Setkal jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

No, jednou jsem na pani pracovníci křičel, tak odešla. Ani už nevím proč to bylo. Jinak asi ne.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Asi několikrát v měsíci. To já vám takhle z hlavy nepovím. To se zeptejte pani Jarošový.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Jo, už sem tam taky byl. Ale jen párkrát.

Otázka č. 11: Využíval byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Nevím. Ale kdybych třeba potreboval práci, bydlení nebo tak, tak asi jo. Kdo jinej by mi s tim pomoh. Všichni ostatní by se na mě vykašlali.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

No, ale jo mám. Ne úplně, ale trochu asi jo.

Otázka č. 13: Jste rád, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Mě by to asi bylo jedno. Dyž bych něco chtěl a on by mi to zařídil, tak by mi to bylo jedno, jestli je to furt ten samej nebo ne.

Respondent č. 9 - romský klient, 45 let – České Budějovice

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Jo. Je to pro mě paní Jarošová, která za mnou chodí a pomáhá mi. Pro mě je paní Jarošová a to co pro mě dělá hrozně důležitý.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Ano, ano, využívám a často.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Já platím hlavně ty exekuce a ona mi s tím pomáhá. Zjistí mi kolik a kdy mám zaplatit. Nebo jim tam napíše nějakou odpověď. Pomáhá mi se všim, co potřebuju. Hodně mi už pomohla.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne. Chodí za mnou jen paní Jarošová a ta mi se všim pomáhá. Všechno vyřizuju přes paní Jarošovou.

Otázka č. 5: Potřeboval byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne. Nic jinýho nepotřebuju. Co potřebuju, s tím mi pomůže paní Jarošová a je na ní spoleh.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Já sem rád, že za mnou chodí paní Jarošová domů. Vždycky když přijde, tak se mi hrozně ulehčí a sem rád, že jí vidim. Akorát mě štve, že vždycky když přijde, tak chvátá a já bych si s ní rád víc popovídal a dal kafe, ale ona furt chvátá.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám pracovník pomáhá dostatečně?

Určitě. Paní Jarošová mi vždycky se všim pomohla. Sehnala mi i bydlení. Dřív sem bydlel v azyláku a ona mi sehnala normální byt tady. Já sem ani ze začátku nečekal, že mi někdo pomůže a pani vedoucí mi pomohla hodně.

Otázka č. 8: Setkal jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Ne, ne. Dycky jsme se nějak domluvili. Vycházim s paní vedoucí bez problému. Udělala toho pro mě hodně.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Ona za mnou dycky pravidelně chodí. Já od ní ani teď nic moc nepotřebuju, ale ona se dycky zastaví a poptá se, jak se daří a tak.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Když něco potřebuju nebo mi pani vedoucí řekne, ať přijdu, tak tam přijdu. Ale jak říkám, teď zrovna od ní nic nepotřebuju. Tak chodí spíš ona za mnou, se jen tak podívat, jestli pracuju a tak.

Otázka č. 11: Využíval byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Asi jo. Já sem rád, že sem trefil zrovna na pani Jarošovou. S tou vycházím v pohodě, takže bych za ní klidně i chodil k ní do kanceláře.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

Já paní Jarošovou vidím vždycky rád. Když za mnou dlouho nepřijde, tak je mi i smutno. Ona mi moc pomohla a jsem jí fakt vděčnej, za to, co pro mě kdy udělala. Na paní Jarošovou je velkej spoleh. A děkuju jí za všechno.

Důvěru k ní mám velikou. Hodně mi už pomohla. A dycky když mám nějaký problém, tak ona mi pomůže. Bez problémů. Já proti ní nemám žádný připomínky, nemůžu říct ani bé ani cé. Nejdřív sem si říkal, co je to za ženskou. Ale teď jí mám rád.

Otázka č. 13: Jste rád, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už dobře znáte?

Jo, sem rád, že za mnou chodí jenom paní Jarošová. Já jí beru skoro jako svojí sestru. Už jsem na ní zvyklej a můžu se na ní spolehnout. Já sem rád dycky když přijde.

Respondent č. 10 - romský klient, 49 let – České Budějovice

Okruh A - Využívání služeb terénní sociální práce

Otázka č. 1: Víte, co znamená terénní sociální práce?

Myslím si, že vim. Je to práce na úřadě, ale ty pracovnice za náma chodí i domu.

Otázka č. 2: Využíváte pomoc, kterou vám terénní sociální pracovník nabízí?

Občas, někdy jo, někdy ne. Záleží na tom, jestli mám nějaký problém, nebo jestli jsem zrovna v pohodě.

Otázka č. 3: S čím vám pracovníci nejčastěji pomáhají?

Teď v poslední době mi pomáhají hlavně sehnat práci, protože jsem nezaměstnaný a potřebuju peníze, protože nemám jak uživit rodinu.

Okruh B - Využívání dalších služeb

Otázka č. 4: Pomáhá vám i něco jiného? (např. jiní pracovníci, jiné služby)

Ne, nepomáhá.

Otázka č. 5: Potřeboval byste pomáhat ještě s něčím jiným?

Ne, nic mě teda teď nenapadá, myslím, že ne.

Okruh C - Spokojenost klientů s terénními službami

Otázka č. 6: Jaká pozitiva a negativa vidíte v tom, že pracovník za vámi chodí přímo domů?

Dobry na tom je, že já nikam nemusim a jsem doma. Ale je mi to jedno. Klidně dojdu za pani pracovníci i na úřad. Je mi jedno, kde spolu mluvíme.

Otázka č. 7: Máte pocit, že vám pracovník pomáhá dostatečně?

Myslím si, že mi pomáhá s tím s čím může. Určitě se snaží.

Otázka č. 8: Setkal jste se někdy ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem s nějakým problémem?

Ne. Ani nikdo z mé rodiny neměl myslím žádný problém zatím.

Okruh D - Interval setkávání

Otázka č. 9: Jak často vás terénní sociální pracovník navštěvuje?

Podle toho, jak je to potřeba. Někdy se vidíme víckrát, někdy míň. Teď hledám tu práci, tak se vidíme docela často no.

Otázka č. 10: Docházíte i vy někdy za pracovníkem na jeho pracoviště?

Ano. Někdy se tak domluvíme, tak tam přijdu. Ale občas se stane, že na to zapomenou.

Otázka č. 11: Využíval byste stejné služby jako dosud, kdybyste musel za pracovníkem docházet jen do kanceláře?

Jo, řek bych, že jo.

Okruh E - Vztah mezi klientem a pracovníkem

Otázka č. 12: Máte k pracovníkovi, který k vám dochází, důvěru?

No, ono je to těžký. Já jen tak někomu nevěřím. Ale jo, asi i jo. Trochu jí věřím, ale ne úplně, to zas ne.

Otázka č. 13: Jste rád, že k vám dochází pokaždé ten samý pracovník, kterého už znáte?

Jo. Myslim, že je to dobrý pro obě strany, že se dobře známe. Nechtěl bych si zvykat na někoho jinýho.