

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra praktické teologie

## DIPLOMOVÁ PRÁCE

### ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI S ROMSKÝMI KLIENTY

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

Autor práce: Bc. Vendula Kašparová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 2.

2012

Prohlašuji, že svoji diplomovou 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 diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

26. března 2012

.....

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
1 Metodika práce.....	9
<b>2 Romové v České republice ve vztahu k sociální práci</b> .....	<b>12</b>
2.1 Stávající situace Romů v České republice .....	12
2.1.1 Stávající situace Romů v Jihočeském kraji.....	18
2.2 Problémové oblasti pro příslušníky romských komunit .....	21
2.2.1 Sociální vyloučení.....	21
2.2.2 Vzdělávání .....	22
2.2.3 Zaměstnanost .....	24
2.2.4 Bydlení.....	27
2.2.5 Zdravotní stav .....	28
2.2.6 Sociální oblast.....	30
2.2.7 Dluhy.....	31
2.3 Sociální práce v kontextu romské menšiny .....	32
2.3.1 Terénní sociální práce .....	35
<b>3 Etika a sociální práce s romskými klienty</b> .....	<b>39</b>
3.1 Propojení etiky a sociální práce vzhledem k dané cílové skupině.....	40
3.2 Etické problémy a etická dilemata.....	42
3.2.1 Druhy etických dilemat.....	44
<b>4 Dilemata v praxi sociálních pracovníků</b> .....	<b>47</b>
4.1 Stanovovat dlouhodobé nebo dílčí cíle.....	47
4.2 Množství klientů nebo kvalita služeb .....	48
4.3 Rozlišovat klienty na romské a neromské, anebo mít stejný přístup ke všem ..	50
4.4 Pomoc versus kontrola.....	51
4.5 Poskytovat materiální nebo nemateriální pomoc.....	54
4.6 Postupovat dle konkrétní situace nebo podle ustálených pracovních postupů ..	55
4.7 Zasáhnout v dané situaci nebo nezasáhnout .....	57
4.7.1 Oznámit trestnou činnost klientů nebo neoznámit.....	60

4.7.2	Přijmout roli soudce nebo se nepřiklonit ani k jedné či druhé straně .....	60
4.7.3	Odmítnout dále poskytovat službu nebo neodmítnout.....	61
4.7.4	Poskytnout pomoc nebo se v situaci neangažovat .....	62
4.8	Podporovat klienty pracující nelegálně nebo nepodporovat.....	64
4.9	Zakázka uživatele nebo zakázka veřejné instituce .....	64
4.10	Otázka hranic ve vztahu ke klientům.....	65
4.11	Sdělit své životní zkušenosti nebo chránit své soukromí .....	66
4.12	Podpora romství klientů nebo spíše snaha o jejich přizpůsobení majoritě.....	67
4.13	Obhajovat u majoritní veřejnosti svou činnost pro romské klienty nebo neobhajovat .....	69
4.14	Podpora Romů v oblastech, které pro ně nejsou prioritou nebo akceptace jejich odlišného přístupu.....	69
4.15	Porovnávat Romy s jinými národnostními menšinami nebo neporovnávat ....	70
4.16	Romský pracovník – výhoda nebo riziko neprofesionality .....	71
4.17	Být klientům k dispozici i mimo práci nebo si hájit svůj volný čas .....	72
<b>5</b>	<b>Rozbor etického dilematu v rámci etických teorií.....</b>	<b>73</b>
5.1	Náhled na dilema z pozice deontologismu .....	74
5.2	Náhled na dilema z pozice utilitarismu .....	76
5.3	Náhled na dilema z pozice etiky péče.....	78
<b>6</b>	<b>Diskuze .....</b>	<b>82</b>
6.1	Závěrečné shrnutí.....	85
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>87</b>
	Seznam použitých zdrojů.....	89
	Seznam příloh .....	98
	Přílohy.....	99
	Abstrakt.....	101
	Abstract.....	102

# ÚVOD

Romové tvoří početně velkou skupinu obyvatel, která žije na území České republiky.<sup>1</sup> V naší společnosti často vládne představa, že většinová společnost má problémy s romskými občany.<sup>2</sup> Ale nemusí to být právě oni, kdo na našem území nedodrží pořádek, státem, respektive zákony stanovená pravidla. Musíme si uvědomit, že jsou občany České republiky jako každý z nás a většina Romů se zde narodila jako my.

Nemůžeme tedy veškeré neshody mezi majoritním obyvatelstvem a romskou menšinou svádět právě na tuto minoritu. Obě zmíněné strany mají na aktuálním stavu dění v České republice svůj podíl. Majorita i minorita se snaží o zlepšení situace, ale každá tak trochu jinak a kroky, které se jim zdají být pro ně samotné nejlepší. Neshody mezi majoritou a minoritou na našem území panují už dlouho, jen se vyskytují v různých oblastech republiky a pokaždé také s jinou měrou intenzity. S ohledem na situaci na severu Čech<sup>3</sup> se začínají znepokojovat i občané, kteří měli do té doby pocit, že se jich něco takového nemůže týkat a je jim to jedno. Od konce léta 2011, kdy se situace na severu Čech vyostřila, média člověku denně přináší nové informace ohledně tohoto konfliktu. Vláda České republiky se snaží vymyslet dostatečné řešení, aby se podobné situace již neopakovaly. Můžeme společně doufat, že se jí to podaří.

Tato diplomová práce se nebude konkrétně zabývat konflikty, které se v České republice za několik uplynulých měsíců odehrály, bude se ubírat jiným směrem. Avšak dle mého názoru je důležité být takzvaně v obraze a sledovat takovéto kauzy. A konkrétně pro mou osobu nejsou podstatné jen z toho důvodu, že se odehrávají v naší zemi a mohou se každého z nás brzy dotýkat, ale také kvůli mému studijnímu zaměření. Zvolila jsem si obor sociální práce a připadá mi přirozené se o takové události zajímat.

---

<sup>1</sup> Při sčítání lidu se v České republice v roce 2011 k romské národnosti přihlásilo celkem 11 746 osob. Musíme brát ale v úvahu, že toto číslo neodpovídá počtu skutečně žijících romských občanů v České republice. Odhady, se kterými se ztotožňuje i Vláda České republiky, uvádějí počet příslušníků romské komunity v rozmezí 150 000-300 000 osob. Kupříkladu v Jihočeském kraji se počet Romů odhaduje na 9000.

<sup>2</sup> NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, s. r. o., 2003. ISBN 80-7178-741-8, s. 11.

<sup>3</sup> V létě roku 2011 se vyostřily střety mezi romskou menšinou a majoritou v obcích Šluknov, Varnsdorf, Rumburk.

Předložená diplomová práce navazuje na bakalářskou práci<sup>4</sup>, která byla vytvořena před dvěma lety a podnětem k jejímu vzniku byly střety mezi majoritou a romskou minoritou v rodném městě autorky.

Úkolem mé diplomové práce je nahlédnout na práci s romskými klienty už nejen ze sociálního, ale také etického hlediska, respektive aplikovat etické teorie na sociální práci s touto cílovou skupinou. Popisovaná diplomová práce by měla dohromady slučovat určité znalosti a informace jak ze strany sociální práce, tak ze strany etiky, o což se snaží samotný obor Etika v sociální práci, to vše vztažené ke specifické oblasti klientů, a to jsou Romové.

Sociální práce je obor, který vychází z mnoha různých společenských věd a zároveň se o ně také opírá.<sup>5</sup> Mezi takové disciplíny patří psychologie, sociologie, pedagogika, filosofie, lékařské, právní a ekonomické vědy, ale právě i zmíněná etika. Etika se prolíná životem každého člověka a toho, který se angažuje v pomáhajících profesích obzvláště.<sup>6</sup> Sociální pracovníci se denně setkávají se situacemi, kdy se musí rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Přemýšlejí nad tím, co je dobré a špatné, co klientovi uškodí či naopak pomůže.<sup>7</sup> Klienti se na sociální pracovníky obracejí s žádostí o pomoc a pracovníci tak mají velkou zodpovědnost, která je může i tížit. Etika může sociálním pracovníkům pomoci nalézt odpovědi na různé otázky, na které si oni sami odpovědět nedokážou. Etika je tedy důležitým nástrojem pro sociální práci a její činnost, ale také pro samotného sociálního pracovníka, kterému může být v jeho profesi velmi nápomocná. Sociální práce s romským etnikem je často velmi náročná a spolupráce s klienty mnohdy nefunguje tak, jak by si pracovníci představovali. Etika může pracovníkům poskytnout vodítka, jak náročné situace, které jim jejich profese přináší, zvládnout, ale také může napomoci

---

<sup>4</sup> KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*. České Budějovice, 2010. 57 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, Katedra praktické teologie. Vedoucí Mgr. David Urban, Ph.D.

<sup>5</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2007. ISBN 978-80-7367-331-4, s. 192.; Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0, s. 21.

<sup>6</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0, s. 35.

<sup>7</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6, s. 6.

pracovníkům nahlížet na klientovu situaci z mnoha perspektiv a nehledat vždy jen jednu správnou.<sup>8</sup>

Cílem diplomové práce bude popsat a také shrnout dilemata, se kterými se setkávají sociální pracovníci v rámci své práce s romskými klienty. U těchto dilemat bude zohledněn především jejich etický aspekt. V práci budou také aplikovány etické teorie právě ve vztahu k dilematům a sociální práci.

V počáteční fázi práce bude popsána stávající situace romských obyvatel, jaké z jejich životních podmínek mohou plynout problémy a jak na ně reaguje sociální práce. Tato situace bude charakterizována v rámci celé České republiky, ale také s přihlédnutím ke stavu v Jihočeském kraji. Prvotní část práce bude sloužit k vymezení oblastí, odkud mohou dilemata pramenit. Hlavní částí práce bude specifikace dilemat na základě výpovědí samotných sociálních pracovníků, které byly získány prostřednictvím kvalitativního výzkumu mezi těmi, kteří se věnují právě práci s romským etnikem. Tento výzkum byl realizován v rámci Jihočeského kraje. Výstupem diplomové práce bude taktéž návrh, jakým způsobem může etika sociálním pracovníkům přispět při řešení jejich dilemat. Tento návrh bude vytvořen dle konceptu článku z časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*<sup>9</sup>.

Autoři, z jejichž děl jsem při tvorbě své diplomové práce především čerpala, jsou Jiří Jankovský, Libor Musil a Ivan Úlehla. Dále jsem vycházela i z jiných odborných pramenů, cizojazyčné literatury a internetových zdrojů.

---

<sup>8</sup> Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., KUSTOVÁ, H., MILFAIT, R., MOREE, D. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. Nemá ISBN, s. 20.

<sup>9</sup> DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3. ISSN 1213-6204, s. 76-87.



# 1 Metodika práce

Diplomová práce je rozdělena do několika kapitol. První dvě kapitoly, Romové v České republice ve vztahu k sociální práci a Etika a sociální práce s romskými klienty, jsou založeny na studiu dostupné literatury, se snahou propojit použité zdroje se smyslem této práce.

V další kapitole nazvané Dilemata v praxi sociálních pracovníků jsou popsána dilemata ve vztahu k cílové skupině Romů, která uvedli pracovníci vykonávající činnosti pro romské klienty ve výzkumu pro potřeby předložené diplomové práce. K dilematům jsou připsány i poznatky z odborné literatury.<sup>10</sup>

**Cílem výzkumu práce** bylo zjistit dilemata, se kterými se pracovníci setkávají při své profesi s cílovou skupinou Romů v rámci Jihočeského kraje.

Pro diplomovou práci byl zvolen výzkum kvalitativní.<sup>11</sup> Použitou technikou byl řízený rozhovor. Výzkum byl zaměřen na to, jaká dilemata vnímají při svém povolání sociální pracovníci s romskými klienty a jak taková dilemata charakterizují.

Výzkum byl prováděn v lednu a únoru roku 2012 na území Jihočeského kraje.<sup>12</sup>

Prvním krokem samotného výzkumu bylo požádání krajského koordinátora romských poradců<sup>13</sup> o spolupráci. Poté co mi vyhověl, doporučil mi, abych se svým výzkumem oslovila především pracovníky zařízení, kteří vykonávají terénní sociální práci a které on sám eviduje. Z výčtu zařízení v daném kraji jsem se obrátila na všechny neziskové organizace, nebo také ty, které zřizuje Diecézní či Městská charita, to je tedy společným znakem všech oslovených zařízení. Z toho důvodu nebyli o rozhovor požádáni pracovníci městských úřadů.

Zda mají jednotlivé organizace zájem o účast ve výzkumu, bylo zjištěno prostřednictvím telefonického rozhovoru, případně skrze elektronickou poštu.

---

<sup>10</sup> Převážně dle knih: MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9, s. 47-147; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity, 2008. Nemá ISBN, s. 40-44.

<sup>11</sup> Kvalitativní výzkum byl zvolen z toho důvodu, protože se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem. Tímto výzkumem získáváme podrobnější popis a také vhled do situací, které zkoumáme. A jako další přednost kvalitativního výzkumu bývá uváděno, že můžeme zkoumaný fenomén studovat v jeho přirozeném prostředí. - Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, s. r. o., 2005. ISBN 80-7367-040-2, s. 51-52.

<sup>12</sup> Diplomová práce navazuje na mou bakalářskou práci, která byla zaměřena také na oblast Jihočeského kraje, proto i pro uváděnou diplomovou práci byla vybrána tato lokalita. Dalším důvodem je fakt, že právě díky napsání své bakalářské práce a prováděného výzkumu jsem zde získala určité zdroje a kontakty.

<sup>13</sup> Krajský koordinátor romských poradců Bc. Roman Slivka.

Bylo osloveno 9 zařízení a 1 Terénní program. Jmenovitě to jsou: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež V.I.P., Poradna EVA, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Srdíčko-Jiloro, Salesiánské středisko mládeže – vše v Českých Budějovicích, Terénní program pod Městskou charitou České Budějovice. Dále Občanské sdružení Naděje a Člověk v tísni – obojí v Písku. V Táboře jsem se obrátila na obecně prospěšnou společnost CheironT. V Českém Krumlově mou žádost o rozhovor obdrželi v Komunitním centru KoCeRo, o. p. s. a nedaleko Českého Krumlova, ve Větrní, kde sídlí Občanské sdružení Lacho Lav.

S poskytnutím rozhovoru souhlasily všechny výše uvedené organizace kromě Terénního programu v Českých Budějovicích, odkud jsem nedostala žádnou odpověď, a Občanského sdružení Lacho Lav, kde mi nevyhověli především z časových důvodů. V Písku byl o rozhovor požádán i pracovník pobočky společnosti Člověk v tísni, který oznámil, že je nyní už rok v důchodu a pobočka v Písku svou činnost již neprovozuje. Přesto souhlasil s rozhovorem a byl ochoten sdělit mi své poznatky a postřehy. Jelikož zkušenosti pracovníka byly velmi přínosné, byl požádán, zda by mu nevadilo, kdyby byl do teoretické části práce uveden pod svým jménem, nikoli anonymně. Proti tomu pracovník neměl žádné výhrady a svolil.

Cílový výzkumný vzorek tak tvořilo 16 pracovníků<sup>14</sup>, kteří pracují s romskou klientelou.

Rozhovory s pracovníky byly vedeny se souhlasem jejich nadřízených. Rozhovory se vždy uskutečnily ve stanovený čas v předem domluveném termínu a probíhaly v prostředí organizace pracovníka. Rozhovory trvaly většinou okolo 15-20 minut, ale byly i takové, které končily dříve.

Otázek, na které pracovníci při rozhovoru odpovídali, bylo celkem 6<sup>15</sup>, přičemž jedna z nich<sup>16</sup> byla stěžejní, která je pro zpracování výzkumu tou nejdůležitější.

Před smluvenou schůzkou jsem některým pracovníkům, kteří měli zájem, zaslala předem stanovené otázky, aby měli prostor a čas, si své odpovědi připravit, protože přece jen téma etiky není pro mnoho z nich záležitostí, nad kterou by se zamýšleli každý den.

---

<sup>14</sup> Viz tabulka A v příloze I této práce.

<sup>15</sup> Viz příloha II této práce.

<sup>16</sup> Otázka č. 3 – „Můžete uvést příklad některých dilemat, se kterými jste se ve své profesi setkal/a?“

Na schůzce byli pracovníci na začátku rozhovoru seznámeni s tématem celé práce a smyslem prováděného výzkumu. Poté jim byly položeny otázky, ke kterým měli prostor se vyjadřovat.

Je důležité zmínit, že někteří pracovníci s rozhovorem sice souhlasili, avšak byli velmi zaneprázdnění, a tak mohlo dojít ke zkreslení dat, z důvodu, že chtěli mít rozhovor rychle za sebou. Jak bylo výše uvedeno, pracovníkům, kteří projeví zájem, byly předem zaslány otázky k výzkumu. Mohlo tak také dojít k tomu, že si své odpovědi někde vyhledali, například pomocí literatury či internetu, připravili a dilemata neodpovídala jejich běžné praxi. Takže i zde lze spatřit možné zkreslení dat.

Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon, poté byly přepsány a zpracovány písemně. Přepis dat nebyl doslovný. Přepisy rozhovorů jsou uloženy na přiloženém kompaktním disku.

Pracovníci byli předem informováni, jakým způsobem budou jejich odpovědi v mé práci využity a souhlasili s jejich zveřejněním. Zároveň jsem pracovníky ujistila, že bude zachována jejich anonymita.

Z rozhovorů byla nejprve vybrána konkrétní dilemata. Stejná či podobná dilemata byla přiřazena k sobě. Jednotlivá dilemata byla poté prezentována v kapitole Dilemata v praxi sociálních pracovníků, kde byla popsána především na základě výroků dotazovaných pracovníků k danému tématu. Prezentaci výsledků navíc doplňují i přímé výpovědi respondentů, které dodávají na autentičnosti.

## 2 Romové v České republice ve vztahu k sociální práci

Pokud se chceme zabývat etickými dilematy, před kterými stojí sociální pracovníci pracující s romskou menšinou, měli bychom nejprve zohlednit, v jaké situaci se Romové v České republice nacházejí a s jakými problémy se potýkají.

Pro upřesnění terminologie bychom si nejdříve měli přiblížit, jakým způsobem bude pojem „**Rom**“ chápán v tomto textu. *„Za Roma považujeme takového jedince, který se za Roma sám považuje, aniž by se nutně k této příslušnosti za všech okolností (například při sčítání lidu) hlásil, a/nebo je za Roma považován významnou částí svého okolí na základě skutečných či domnělých (antropologických, kulturních nebo sociálních) indikátorů.“*<sup>17</sup>

### 2.1 Stávající situace Romů v České republice

Mnoho autorů<sup>18</sup> popisuje příchod Romů do Evropy, co bylo jeho příčinou a jak probíhal. Do českých zemí se Romové stěhovali v několika etapách, které byly provázeny různými okolnostmi.<sup>19</sup> Záměrem této práce ale není pohled do historie Romů v Čechách jako takové, ale jde spíše o odrazový můstek pro to, jak vypadá situace Romů v České republice dnes. Na aktuální stav totiž vždy reaguje sociální práce svými prostředky. Především je to terénní sociální práce, která se uplatňuje při práci s touto cílovou skupinou a stala se již osvědčenou metodou.<sup>20</sup> Terénní sociální pracovníci se nejprve snaží zanalyzovat situaci daného člověka a potom mu pomáhají nalézt možnosti řešení problému, který je tíží. V České republice působí také Agentura pro sociální začleňování, která je nástrojem Vlády České republiky. Agentura svou činnost vykonává zejména v oblastech, kde si to situace romských obyvatel obzvláště vyžaduje. Posláním agentury je propojovat subjekty na místní úrovni tím způsobem,

---

<sup>17</sup> POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4, s. 408.

<sup>18</sup> Autoři – DAVIDOVÁ, E. *Romano Drom – Cesty Romů 1945-1990*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1995. ISBN 80-7067-533-8, s. 14.; NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2002. ISBN 80-244-0497-4, s. 10; FRASER, A. *Cikáni*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. ISBN 80-7106-212-X, s. 12.; SEKYT, V. Romové. In: ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál, s. r. o., 2001. ISBN 80-7178-648-9, s. 119,120; ŠOTOLOVÁ, E. Příchod Romů do Evropy. In: *Romové-reflexe problému*. Praha: SOFIS, 1997. ISBN 80-902439-0-8, s. 52-102.

<sup>19</sup> Srov. SEKYT, V. Romové, s. 121-122.

<sup>20</sup> 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.

aby docházelo ke spolupráci při sociálním začleňování.<sup>21</sup> V současné době působí agentura především na severu Čech, ale postupně se do projektů agentury zapojují i další města.<sup>22</sup> Takže je v každém případě nutné, aby byli pracovníci informováni o aktuální situaci daného člověka či lokality a poté mohli s klientem spolupracovat na změně, kterou on sám požaduje, jen si kupříkladu neuvědomuje kroky, které k tomu musí učinit.

Romové patří k jedné z nejpočetnějších minorit, která se profilovala a emancipovala teprve v nedávných desetiletích, ale především to bylo v polistopadovém období po roce 1989.<sup>23</sup> Podle kvalifikovaných odhadů dnes žije v České republice 250 000-300 000 Romů.<sup>24</sup> „*Základem jejich etnické identity je jazyk, slovesnost a kulturní tradice.*“<sup>25</sup> Statistické údaje, které byly shromážděny v roce 2001, poukazují u Romů na specifický jev, který nemá obdobu u jiných národnostních menšin. Tímto jevem je uvádění romského mateřského jazyka u výrazně vyššího počtu osob než deklarování romské národnosti. Spolu s jiným jazykem napsalo jako svůj mateřský jazyk romštinu více než 36 000 osob.<sup>26</sup> Dle toho také můžeme tedy soudit, jak významnou a důležitou roli mateřský jazyk pro většinu Romů stále hraje. Přestože si mnoho Romů na svém rodném jazyce zakládá, s dodržováním romských kulturních tradic a zvyků už je to rozdílné. Někteří dodržují rodové tradice a obyčeje dodnes a snaží se je uchovat i pro další generace, jiní od takových zvyklostí už spíše upouštějí. Zde pak mohou pracovníci, kteří jsou zaměstnáni v zařízení poskytující služby pro romské etnikum, narážet na určitá úskalí a může zde docházet i ke vzniku dilemat. Pracovníci se totiž mohou setkat se situací, kdy se mladý Rom adaptuje v majoritní společnosti a nezakládá si tolik na své romské národnosti. Pracovník se tak může rozmyšlet nad tím, zda má v takovém klientovi podporovat jeho romství, či ho ještě více motivovat k adaptabilitě.

---

<sup>21</sup> Srov. *O Agentuře*. Agentura pro sociální začleňování [online]. © 2012 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na WWW: <<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-agenture>>.

<sup>22</sup> V roce 2008, kdy Agentura pro sociální začleňování vznikla, působila ve 12 lokalitách České republiky. V roce 2011 fungovala Agentura ve 26 lokalitách České republiky. Z měst, která byla připojena do projektů Agentury v roce 2011, můžeme jmenovat například Děčín, Hodonín, Sokolov, Mělník a na jihu Čech také Větrní.

<sup>23</sup> Srov. NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*, s. 105.

<sup>24</sup> Srov. *Romové - řeči čísel* [online]. © 2003-2011 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na WWW: <<http://myego.cz/item/romove-rci-cisel>>.

<sup>25</sup> NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*, s. 105.

<sup>26</sup> Srov. *Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů*. Situace Romů v České republice, Portugalsku a Slovinsku [online]. [cit. 2012-02-13] Dostupné na [www.rynet.cz/romea/dokumenty/EQUAL-studie-cj/studie\\_cj.pdf](http://www.rynet.cz/romea/dokumenty/EQUAL-studie-cj/studie_cj.pdf).

Ačkoli jsou Romové jednou z nejpočetnějších menšin, neexistuje žádné verifikovatelné číslo, které by udávalo reálný počet Romů žijících v České republice. Neznalost počtu Romů pak limituje každou snahu o nápravu situace romské menšiny u nás. Z toho důvodu, že není znám přesný počet Romů, je znesnadňováno zjišťování dalších důležitých údajů, jako například jejich míra nezaměstnanosti, úroveň dosaženého vzdělání, znalost zákonů a vládních nařízení a také i projektů, které by měly situaci romské menšiny vylepšit.<sup>27</sup>

„Na území České republiky žijí čtyři romské komunity: 80% romské populace v ČR tvoří servike Roma (slovenští Romové), 10% vlachike Roma (olašští Romové) a zbývajících 10% se dělí mezi sinti Roma (němečtí Romové) a ungrike Roma (maďarské Romy).“<sup>28</sup> Když se o Romech v České republice hovoří, většinou se nerozlišuje, zda to jsou slovenští Romové, olašští, či jiní. A toto nerozlišování jednotlivých skupin nesou těžce především samotní Romové, protože ač si to majoritní populace mnohdy neuvědomuje, jednotlivé komunity vycházejí z odlišných zázemí a zkušeností, často mezi sebou skoro nekomunikují, a ani většinou nezasahují do záležitostí druhých skupin.<sup>29</sup> Neměli bychom tedy ze všech Romů vytvářet jednu homogenní skupinu. Měli bychom se snažit je od sebe alespoň trochu odlišovat, protože některé skupiny Romů toho mají více odlišného než společného. I zde se pak mohou pracovníci vykonávající činnosti pro romské klienty ocitnout před dilematem. Pracovníci totiž často pracují s různými skupinami Romů. Po čase zjistí, kteří se nemají navzájem rádi a podobně, ale není v jejich silách s tím něco udělat. Nepřátelské vztahy mezi jednotlivými komunitami jsou většinou záležitostí, která se z generace na generaci nemění a naopak se předává dál. Pracovníci se tak mohou dostat do role potenciálního soudce, když nastane konflikt mezi znepřátelenými Romy. Jsou mnohdy těmi, kdo mají rozhodnout, kdo z nich byl v právu a kdo má pravdu. Tím pro pracovníka může vzniknout dilema, jestli se má ujmout takového rozhodování, anebo má nechat situaci pouze na klientech a nevměšovat se mezi ně v těchto záležitostech.

Jak již bylo zmíněno výše, Romové, kteří žijí v České republice, patří k několika subetnickým skupinám. Mají různé dialekty romštiny, případně etnolekty češtiny, slovenštiny, ale také maďarštiny. Specifikem u Romů také je, že se člení do většího

---

<sup>27</sup> Srov. VÁCLAVÍK, D. *Situace romské menšiny*. Český helsinský výbor [online]. © 2003 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na: <<http://www.helcom.cz/view.php?cislocianku=2004022606>>.

<sup>28</sup> POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 408.

<sup>29</sup> Srov. Tamtéž, s. 408.

počtu rodů a velkorodin odvozených od původních indických kast. Ač se na Romy pohlíží tím způsobem, že jsou všichni stejní, není tomu tak. Už jen v začleňování do majoritní společnosti vidíme velké rozdíly. Někteří Romové jsou plně asimilováni a jiní jsou plně integrováni v romském společenství, ale tím pádem jsou zcela separováni od majoritní společnosti. Velké množství Romů, kteří žijí v České republice, ale nemůžeme zařadit ani do jedné z uvedených skupin, tím je myšleno, že jsou částečně asimilováni a zároveň jsou i nositeli romství.<sup>30</sup>

„*Romské obyvatelstvo České republiky, přes vnitřní diferenciaci, vykazuje jako celek některé demografické charakteristiky, které je odlišují od ostatní populace našeho státu i většiny evropského obyvatelstva.*“<sup>31</sup> Značný rozdíl je totiž v tom, že pro populaci většiny evropského obyvatelstva, tudíž i České republiky, je v současné době příznačný jev demografického stárnutí. Z důvodů nízké úrovně porodnosti českého obyvatelstva, která u nás stále panuje a zlepšování úmrtnostních poměrů se zvyšuje zastoupení starších osob v naší populaci. Oproti většinové společnosti ale struktura romského obyvatelstva představuje takzvaný progresivní typ věkové struktury, což znamená, že u Romů je naopak vysoký podíl dětí a velmi nízké zastoupení starých osob. Česká republika je stále jednou ze zemí, kde je velmi nízká porodnost na světě.<sup>32</sup> Průměrný počet dětí na ženu se pohybuje okolo hodnoty 1,5<sup>33</sup>. Oproti tomu romská populace si doposud udržuje vysokou úroveň porodnosti. Porodnost romských žen je většinou velmi málo regulovaná a romské ženy obvykle děti rodí během celého reprodukčního období. Romské rodiny jsou tedy zpravidla početnější a zároveň je u nich také vysoký počet závislých dětí.<sup>34</sup> Jelikož pracovníci řeší se svými klienty různé problematické situace, mohou se setkat i s takovou, kdy těhotná klientka zvažuje, zda si má dítě nechat nebo zda má podstoupit interrupci. Taková situace může být dilematická, jak pro samotnou klientku, tak pro pracovníka. Klientka se může přijít poradit, co má v dané situaci dělat. Ale takové rozhodnutí musí člověk učinit sám, proto je zde úloha pracovníka velmi těžká. A může tak stát před dilematem: nevyvracet interrupci

---

<sup>30</sup> Srov. 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.

<sup>31</sup> FRIŠTENSKÁ, H., HAIŠMANN, T., VÍŠEK, P. Informace o stavu romské menšiny v České republice. In: Kolektiv autorů, *Romové v České republice*. Praha: Socioklub, 1999. ISBN 80-902260-7-8, s. 462.

<sup>32</sup> Srov. Tamtéž, s. 462.

<sup>33</sup> Srov. *Statistická ročenka České republiky 2011* [online]. © 2012 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na WWW: <<http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/kapitola/0001-11-2010-0400>>.

<sup>34</sup> Srov. FRIŠTENSKÁ, H., HAIŠMANN, T., VÍŠEK, P. Informace o stavu romské menšiny v České republice, s. 462.

(když například vím, že klientka má již více dětí a má problém je zabezpečit) nebo od interrupce spíše odrazovat.<sup>35</sup> Řešení, které bychom mohli vidět jako takové nejschůdnější, by mohlo být, že pracovník klientku podporuje k vytvoření si vlastního názoru, k zamýšlení nad danou situací a budoucností, klade jí otázky, na které si ona sama odpovídá a tím zjistí, zda si dítě chce ponechat či nikoli.

U romské populace je ale také zřejmé postupné snižování plodnosti a lze ho prognostikovat i do budoucnosti. Na jedné straně dochází ke snižování plodnosti i u romských žen, ale na druhou stranu si romské obyvatelstvo, jako jediné v naší republice, zachovává poměrně vysoké tempo početního růstu.<sup>36</sup> Toto vysoké tempo ovlivňuje věkovou strukturu romské populace, v níž je stále značný podíl dětí, které se brzy dostávají do reprodukčního věku.<sup>37</sup>

*„Romská populace si zachovává a bude zachovávat určitý stupeň odlišnosti ve svém demografickém chování i v řadě svých sociálních a kulturních projevu.“*<sup>38</sup> Nemůže tomu být ani jinak. Je pravděpodobné, že romská populace vždy bude mít svá specifika odlišná od majoritní společnosti, a to především v demografických otázkách.

Jelikož se Romové v České republice setkávají s mnoha různými problémy z oblasti sociální, kulturní či etnické, tak je jejich pozice u nás vnímána jako velmi palčivý problém. Vyjma sociálního vyloučení musí Romové čelit i dalším závažným problémům, které plynou z rozpadu jejich tradičních a sociálních struktur. Romové jsou vnímáni jako tradiční společnost a také možná z toho důvodu mají potíže s přizpůsobením se moderně. Mnohdy dochází i k tomu, že Romové vnímají společnost, ve které v České republice žijí, jako potenciálně ohrožující a v krajním případě jako prostředí pro ně nepřátelské.<sup>39</sup>

Zajímavým a velmi negativním jevem ve vztahu k romským obyvatelům také jsou situace, které se v různých městech odehrávají celkem často. Jde o to, že v některých městech se otázky, které se pojí s romskou minoritou a jejími problémy, staly součástí

---

<sup>35</sup> Srov. ŠARKÖZI, M. Bývalý terénní sociální pracovník pro Společnost Člověk v tísni, Písek. Osobní rozhovor z února 2012.

<sup>36</sup> Srov. FRIŠTENSKÁ, H., HAIŠMANN, T., VÍŠEK, P. Informace o stavu romské menšiny v České republice, s. 462.

<sup>37</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit v České republice 2004* [online]. © 2009-2012 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na: <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=7721>>.

<sup>38</sup> FRIŠTENSKÁ, H., HAIŠMANN, T., VÍŠEK, P. Informace o stavu romské menšiny v České republice, s. 463.

<sup>39</sup> Srov. VÁCLAVÍK, D. *Situace romské menšiny* [online].



populistického politického boje a tímto způsobem se různé politické strany snaží získat své budoucí voliče.<sup>40</sup>

Postavení Romů v České republice sledovala i výroční zpráva v Ženevě z roku 2010, kterou poté prezentovala Vysoká komisařka Organizace spojených národů pro lidská práva Navanethem Pillay.<sup>41</sup> Komisařka prohlásila, že „*zatímco Evropská unie a některé evropské vlády se snažily situaci Romů zlepšit, v mnoha dalších zemích, jako jsou Slovensko a Česká republika, se jejich postavení spíše zhoršuje.*“<sup>42</sup> Proti tomu se ale ohrazoval tehdejší ministr pro lidská práva Michael Kocáb: „*Nechápu, jak se může situace zhoršovat, když od doby Vítkova<sup>43</sup> nemáme hlášený žádný zásadnější rasový útok*“.<sup>44</sup>,<sup>45</sup>

Regionální zástupce Vysoké komisařky Organizace spojených národů pro lidská práva pro Evropu a Evropskou unii poté konkretizoval, že v České republice je jedním z největších problémů sociální vyloučení romských komunit. „*I když se Evropská unie a evropské státy snaží zlepšit postavení Romů, v některých zemích se jejich situace zhoršuje. Pokud jde o Českou republiku, takovými indikátory jsou například zóny takzvaného sociálního vyloučení, kde žijí převážně Romové, a takových lokalit přibývá.*“<sup>46</sup> Z takových slov by se mohlo zdát, že se situace romských obyvatel u nás v České republice nijak zásadně nemění, ba naopak ještě přibývá sociálně vyloučených lokalit. Není obtížné z uvedeného textu takový závěr vytvořit. Mnoho obyvatel z majoritní společnosti má na romskou problematiku náhled takový, že do oblastí integrace Romů se investují velké peníze, jak státní, tak i z různých fondů, ale nejsou zde vidět žádné výsledky, které by je přesvědčily o tom, že se situace v tomto ohledu opravdu zlepšuje. Není pravdou, že stav romské problematiky nezměnil. Každým rokem postupnými krůčky dochází k větší integraci Romů do české společnosti, ale není to

---

<sup>40</sup> Srov. VÁCLAVÍK, D. *Situace romské menšiny* [online].

<sup>41</sup> Srov. *Situace Romů v ČR se podle OSN zhoršuje* [online]. © 5. 3. 2010 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na: <<http://www.euractiv.cz/socialni-politika/clanek/situace-romu-v-cr-se-podle-osn-zhorsuje-kocab-nesouhlas-007188>>.

<sup>42</sup> Tamtéž.

<sup>43</sup> Případ, o němž ministr Kocáb hovoří, se odehrál v dubnu 2009. Skupina útočníků během svého nočního útoku zapálila dům romské rodiny ve Vítkově. Jedno z dětí, ani ne dvouletá Natálie, utrpěla popáleniny asi na 80 % těla a ponese následky této tragédie do konce života.

<sup>44</sup> Domnívám se, že dnes by dřívější ministr reagoval více opatrně. Od léta roku 2011 se odehrálo mnoho menších či větších potyček mezi příslušníky menšinové a většinové společnosti, týkalo se to především Severních Čech a oblastí Šluknov.

<sup>45</sup> *Situace Romů v ČR se podle OSN zhoršuje* [online].

<sup>46</sup> Tamtéž.

proces tak rychlý, jak by si mnozí asi představovali.<sup>47</sup> To může pro pracovníky s romskou menšinou představovat určité problémy v jejich činnosti. Pracovníci své klienty motivují k činnostem, které vedou ke zlepšení jejich momentální situace, a každý, byť i malý krůček u svých klientů hodnotí velmi pozitivně. Pracovníci tedy sami pozorují, že změny k lepšímu se zde odehrávají, ale bohužel nejsou na tak významné úrovni, o které by hovořila i média. I samotná výroční zpráva mohla v pracovnících vyvolat diskuze a debaty na toto téma.

### **2.1.1 Stávající situace Romů v Jihočeském kraji**

Romové, jako i jiné národnosti, nejsou samozřejmě v České republice rozvrstveni stejnoměrně. Existují kraje a lokality, kde Romů žije více a oblasti, kde se naopak Romové skoro vůbec nezdržují. Jelikož se tato diplomová práce bude také snažit o uvedení dilemat z praxe sociálních pracovníků, kteří pracují s romským etnikem, a to na území Jihočeského kraje, z toho důvodu je zde poukázáno na situaci romských obyvatel regionu jižních Čech a na služby sociální práce, které jsou v regionu poskytovány. Některá dilemata pracovníků se totiž mohou odvíjet právě od konkrétní situace Romů na jihu Čech. Kupříkladu kdyby převážná většina Romů žijící v této lokalitě měla problémy s dluhy, je pravděpodobné, že pracovníci budou uvádět i dilemata, se kterými se setkávají právě při řešení dluhové problematiky svých klientů. Proto je důležité se zacílit i na konkrétní oblast.

Podle kvalifikovaných odhadů v České republice žije okolo 250 000 Romů.<sup>48</sup> Odhaduje se, že v Jihočeském kraji je usídleno 9 000 romských obyvatel. Z tohoto počtu skoro 2 000 Romů žije v sociálně vyloučených lokalitách. Prostorové rozčlenění romských skupin je různorodé. Někteří Romové žijící v sociálně vyloučených lokalitách, jsou prostorově segregováni od městských aglomerací (v Českých Budějovicích můžeme jako příklad uvést ulici Vrbenskou). Ale v mnoha případech se sociálně vyloučené lokality nacházejí přímo v centru města nebo v oblasti panelákových sídlišť (můžeme zmínit sídliště Máj v Českých Budějovicích nebo sídliště Mír v Českém Krumlově).<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Srov. ŠARKÖZI, M. Bývalý terénní sociální pracovník pro Společnost Člověk v tísni, Písek. Osobní rozhovor z února 2012.

<sup>48</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na: <[http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par\[id\\_v\]=1075&par\[lang\]=CS](http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par[id_v]=1075&par[lang]=CS)>.

<sup>49</sup> Srov. Tamtéž.

Samosprávy obcí v Jihočeském kraji se v poslední době věnují se zvýšenou pozorností řešení problémů romské integrace. Obce se čím dál častěji zapojují do dotačních titulů, které jsou vyhlášovány Radou vlády pro záležitosti romské komunity, jedná se především o Program předcházení sociálnímu vyloučení romských komunit a Program terénní sociální práce. O tyto dotace nejčastěji žádají obce, ve kterých poslední dobou kumulují neřešené problémy romské komunity. Jako příklad takových obcí můžeme jmenovat zejména Vimperk, Volary, Milevsko, Český Krumlov, Větrní.<sup>50</sup>

V některých městech a obcích Jihočeského kraje působí terénní pracovníci. Tito pracovníci pomáhají svým romským klientům se sociálním vyloučením a problémy, se kterými se mohou setkávat, a to především v oblasti zaměstnanosti, bydlení, zadluženosti, sociálních dávek či nedostatků při výchově dětí. Mnoho terénních pracovníků ale nevykonává jen terénní práci s klienty, nýbrž také úzce spolupracují s pracovníky sociálních odborů na městských úřadech a často rovněž pomáhají v občanských sdruženích při volnočasových aktivitách hlavně s dětmi, a pokud takové sdružení v jejich městě či obci není, podněcují jeho založení.<sup>51</sup>

Pokud se zaměříme na činnost romských poradců, můžeme říci, že je v jejich práci vidět angažovanější přístup k řešení problémů romských občanů. Lepší je také spolupráce s krajským romským koordinátorem. Všichni poradci se pravidelně účastní pracovních porad, které jsou uskutečňovány na krajském úřadě. Poradci si rovněž poskytují informace o stavu romské komunity a nových událostech. Je jen škoda, že například město Vodňany a také větší město jako Strakonice do dnešní doby nepověřili pracovníka, který by se zabýval romskou problematikou, byť by to nebyla práce na plný úvazek.<sup>52</sup>

Agentura pro sociální začleňování v Jihočeském kraji zatím nepůsobí. Hlavním důvodem, proč je tomu tak, je to, že obce nemají o spolupráci s agenturou velký zájem. Do budoucna je snaha o to, aby alespoň v jedné obci v kraji mohla agentura působit, neboť by to mohlo znamenat další posun v práci s romskou menšinou.<sup>53</sup>

Nedílnou součástí institucí, které se zabývají romským etnikem, jsou i neziskové organizace, které v tomto směru vykonávají velmi důležitou práci, a to především

---

<sup>50</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>51</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>52</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>53</sup> Srov. Tamtéž.

v oblasti volnočasových aktivit nebo také doučování. Z takových organizací můžeme jmenovat Salesiánské středisko dětí a mládeže, Diecézní charitu, Městskou charitu.

Podle zákona o obcích a krajích je možné si v rámci obce či kraje zřídit Výbor pro národnostní menšiny. V Jihočeském kraji zřízení není, poněvadž počet příslušníků národnostních menšin doposud nepřekročil zákonem stanovené početní zastoupení. Ani na úrovni obcí nebyl dosud žádný Výbor pro národnostní menšiny založen. Krajský úřad opakovaně oslovuje ty obce, které splňují podmínky pro zřízení výboru (především na území Prachaticka a Českokrumlovska), ale zatím žádný zřízení nebyl. Samotné obce to zdůvodňují tím, že tomu brání především nezájem příslušníků národnostních menšin.<sup>54</sup>

V Jihočeském kraji se nacházejí příznivé podmínky pro zájmové vzdělávání i provozování sportovních a tělovýchovných aktivit v přírodním prostředí. Pokud to srovnáme s ostatními kraji v České republice, tak obyvatelé Jihočeského kraje se méně angažují v organizovaných sportovních činnostech. Hlavně romské neziskové organizace málo realizují různé volnočasové aktivity pro romské děti a mládež. Z tohoto důvodu se podporuje zakládání otevřených klubů, kde děti a mládež mohou využít nabídku volnočasových aktivit. Například v Českých Budějovicích bylo od roku 2008 zřízeno třetí nízkoprahové zařízení pro děti ze sociokulturně znevýhodněných rodin.<sup>55</sup>

V Jihočeském kraji se pozornost také zaměřuje na prvopachatele trestných činů, pro které se uskutečňují probační programy či také učební programy pro zvyšování právního povědomí, posilování sociálních dovedností a snížení recidivy. Tyto programy jsou v omezené míře realizovány ve všech okresech kraje. Dalším cílem je programy ještě více rozšířit.<sup>56</sup>

V neposlední řadě je v kraji nejlépe v celé České republice realizován projekt s názvem Romský mentor. V Jihočeském kraji svou činnost vykonává 11 vyškolených mentorů a další mentoři spolupracují na projektu Posílení rodiny, který má svou úlohu při činnosti Orgánů sociálně právní ochrany dětí na obcích s rozšířenou působností.<sup>57</sup>

Dle výše uvedeného je evidentní, že se Jihočeský kraj snaží zajistit dostupné služby, aby se situace Romů zlepšovala. Současně ale také může narážet na nepochopení obyvatel z většinové společnosti.

---

<sup>54</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>55</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>56</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>57</sup> Srov. Tamtéž.

Zároveň je patrné, že v zařízeních, které v rámci Jihočeského kraje uskutečňují své programy, nalezneme i metody sociální práce, jako jsou například sociální poradenství, sociální prevence, sociálněprávní ochrana, krizová intervence, sociální rehabilitace, individuální plánování, práce s jednotlivcem, práce se skupinou, práce s komunitou, terénní sociální práce.<sup>58</sup>

## **2.2 Problémové oblasti pro příslušníky romských komunit**

Je zvláštní a možná to i mnohé ukazuje, že kdybychom pohlédli do odborné literatury píšící o romské menšině před deseti lety a dnes, zjistili bychom, že problémy, se kterými se Romové setkávají, jsou téměř totožné. Postupně se nacházejí nástroje, jak tyto problémy překonat, takže k určitému pokroku samozřejmě došlo. Ale problémy Romů se nacházejí ve stále stejných oblastech. Tato práce se zmiňuje především o klíčových oblastech, kde Romům vyvstávají různé potíže. Sociální pracovníci pak Romům při řešení problémů pomáhají nalézat východiska z jejich tíživé situace. Při této činnosti se sociální pracovníci setkávají s mnoha dilematy. Nejdříve je v uváděné podkapitole popsána problémová situace, s níž se řada Romů potýká. Poté je na situaci nahlíženo, jak se s ní pracuje v Jihočeském kraji a jakou pomoc mohou poskytovat sociální pracovníci. A zároveň je k problémovým situacím přiřazeno dilema, které může vzniknout sociálním pracovníkům při asistenci u řešení klientovi situace. Některým z uvedených dilemat se dále věnuje kapitola Dilemata v praxi sociálních pracovníků, a to z toho důvodu, že oslovení pracovníci tyto dilemata podrobněji popsali.

### **2.2.1 Sociální vyloučení**

*„Jako sociální vyloučení označujeme proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti.“<sup>59</sup>*

Sociální vyloučení Romů je v České republice považováno za jeden ze závažných společenských problémů. Romové v naší republice většinou žijí jako uzavřená sociální skupina. Odpovídající důvod nalezneme především ve vztahu majoritní společnosti a romských komunit. Ale vysvětlením mohou být také dodržované romské tradice,

<sup>58</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>59</sup> POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 416.

kteří Romům brání plnému začlenění do společnosti. V souvislosti s tím se můžeme ptát, zda je příčinou sociální exkluze Romů jejich etnická příslušnost nebo sociální postavení.<sup>60</sup>

Nenechme se ale mýlit domněním, že sociální exkluze ohrožuje jen ty, kteří jsou vyloučeni. Sociální exkluze má své dopady i na většinovou společnost. Protože i lidé z většinové společnosti jsou ohrožováni oslabením sociálních vazeb, sociální soudržnosti a jsou vystaveni růstu napětí, které vládne ve společnosti.<sup>61</sup>

Pokud půjdeme do důsledku, můžeme zde vidět dilema, zda začleňovat romské občany do většinové společnosti a potírat tak sociální exkluzi, nebo podporovat jejich specifickou a odlišnou danou jejich historií a kulturou.<sup>62</sup>

### 2.2.2 Vzdělávání

Zprvu můžeme říci, že romské děti a mládež v dnešní době dosahují vyššího vzdělání než jejich rodiče či prarodiče. Rostou také počty romských žáků, kteří studují na středních a vyšších školách a zvyšuje se i počet Romů, kteří navštěvují vysoké školy.<sup>63</sup>

Na druhou stranu vzdělanostní úroveň Romů je v České republice nesrovnatelně nižší než u většinové společnosti. Situace se za několik posledních let zlepšila, ale stále má většina Romů pouze základní vzdělání, které je často bohužel získáno ve zvláštních školách, dnes tedy v základních školách praktických, jak zní oficiální a přesný název.<sup>64</sup>

Velký vliv na neúspěch ve škole, ale především na nezáměr o školní instituci jako takovou, má nepochybně rodina a její výchova. „*Pro vzdělávání romských dětí je proto nezbytné, aby škola vytvořila příznivou atmosféru jak pro děti, tak pro jejich rodiče, zbavila je nedůvěry, usilovala o vytvoření vztahu na bázi vzájemného partnerství.*“<sup>65</sup>

Velkým problémem, pokud jde o vzdělávání Romů je to, že v minulých letech byly romské děti masivně zařazovány do zvláštních škol.<sup>66</sup> A to i v případech, kdy rozumový

---

<sup>60</sup> Srov. *Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů* [online].

<sup>61</sup> Srov. MAREŠ, P. Romové: Sociální exkluze a inkluze. In: *Sociální práce*. 2003, č. 4. ISSN 1213-6204, s. 69.

<sup>62</sup> Srov. Respondentka č. 2, respondentka č. 9 a respondentka č. 12.

<sup>63</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit v České republice 2004* [online].

<sup>64</sup> Srov. *Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů* [online].

<sup>65</sup> Tamtéž.

<sup>66</sup> Název „zvláštní škola“ byl nahrazen novým spojením „základní škola praktická“

a mentální stav dětí neodpovídal umístění do takového školského zařízení. Zvláštní školy často bránily jejich dalšímu profesnímu rozvoji a žáci takových škol po ukončení docházky měli omezenou možnost další odborné přípravy. Výhodou zvláštních škol byla většinou cílená péče zkušených speciálních pedagogů, což bylo umožněno především díky menšímu počtu žáků ve třídě.<sup>67</sup> I zde se může pracovník setkat s dilematem. Rodiče mnohdy žádají, aby jejich dítě nastoupilo přímo do základní školy praktické, přestože by zvládlo nároky na klasické základní škole. Rodiče se často obávají diskriminace, tak jí chtějí předejít tím, že dítě začne chodit do základní školy praktické, kde je přece jen více romských dětí. Sociálnímu pracovníkovi zde může nastat situace, kdy se rozhoduje, zda rodiče podporovat v umístění dítěte do základní školy praktické nebo je přesvědčit, aby uvažovali i o běžné základní škole. Jiné dilema může pracovníkovi vzniknout v situaci, kdy jde o další vzdělávání mladých klientů. Dítě po studiu nejprve touží a tak mu pracovnice s tímto cílem pomáhá. Po nějakém čase to dítě ale vzdá a pracovník tak může stát před dilematem, zda se v této oblasti dále snažit, anebo přijmout, že vzdělání u Romů není prioritní záležitostí.<sup>68</sup>

Velmi dobrou přípravu před vstupem do systému základního školství dětem podávají mateřské školy a takzvané přípravné třídy, které mohou eliminovat nebo alespoň zmírnit sociální znevýhodnění romských dětí. Romské děti mateřské školy bohužel navštěvují jen velmi málo. Přitom vzdělávání znevýhodněných romských dětí v mateřských školách nejefektivněji podporuje jejich úspěšný přestup na základní školu.

Další zmíněnou možností předškolního vzdělávání pro znevýhodněné děti jsou takzvané přípravné třídy. Tyto třídy jsou určeny pro přípravu dětí, které z různých důvodů nemohou navštěvovat běžnou mateřskou školu. Po ukončení přípravné třídy bývá většinou úspěšně zahájena povinná školní docházka v klasické základní škole. U dětí, které absolvují mateřskou školu či přípravnou třídu, je ale také velmi důležitá i následná podpora, a to jak ve škole, tak i v domácím prostředí. Pokud je to možné, je dobré v rámci zefektivnění výuky dětí se sociálním znevýhodněním využít program asistenta pedagoga pro děti se sociálním znevýhodněním. Působení asistentů pedagoga ve třídách zvyšuje udržitelnost znevýhodněných romských dětí v hlavním vzdělávacím proudu. Asistent pedagoga dětem pomáhá zvládnout požadavky, které na ně při výuce

---

<sup>67</sup> Srov. *Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů* [online].

<sup>68</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

klade učitel. Asistenti jsou prospěšní ale i samotným pedagogům, protože jim pomáhají komunikovat s rodiči žáků a předávat informace.<sup>69</sup>

Po ukončení základní školy se znevýhodnění romských žáků značně projevuje i při jejich přestupu do dalšího stupně vzdělávání. Mnoho z nich totiž na další vzdělání rezignuje a neusiluje o další studium.<sup>70</sup> Tím si pak ubírají větší možnosti na trhu práce.

Ještě nižší je pak počet romských absolventů středních škol, kteří jdou dále studovat na vysoké či vyšší odborné školy. Jako překážky, které brání absolventům pokračovat dále ve studiu, se uvádí nízká motivace samotných absolventů, finanční náročnost studia a nízká podpora ze strany rodiny, která je většinou raději, když si jde jejich dítě hledat zaměstnání.<sup>71</sup>

Pokud se zaměříme na Jihočeský kraj, tak zde není momentálně dostupná žádná statistika o počtu romských žáků ve školách v Jihočeském kraji. Takový údaj se zatím nesleduje. „Školy ve svých školních vzdělávacích programech zakotvily zásadu rovného přístupu ke všem žákům a snaží se podle možností zajistit potřebné podmínky pro vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami.“<sup>72</sup> Možnosti škol se odvíjí zejména od objemu finančních prostředků, které mají k dispozici. Bohužel z toho důvodu nelze zajistit potřebný počet asistentů pedagoga a dalších odborníků. Prozatím v Jihočeském kraji vykonává činnost asistenta pedagoga 20 pracovníků. Z toho 19 asistentů je na základních školách a 1 v mateřské škole. V rámci Jihočeského kraje existuje dokument na podporu vzdělávání dětí ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí s názvem Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje výchovně vzdělávací soustavy Jihočeského kraje. Tento dokument by měl zabezpečovat rovný přístup ke vzdělávání bez ohledu na druh znevýhodnění.<sup>73</sup>

### 2.2.3 Zaměstnanost

Nezaměstnanost je u Romů častým sociálním problémem, který dává následně vzniku jejich vyloučení i v dalších oblastech života. S nezaměstnaností souvisí v první řadě chudoba, ale časem dochází u nezaměstnaných lidí a jejich rodin k zadlužování a rodiny

---

<sup>69</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit 2009* [online]. © 23. 6. 2010 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na: <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romskych-komunit-v-ceske-republice-za-rok-2009-73886/>>.

<sup>70</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>71</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit 2009* [online].

<sup>72</sup> SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>73</sup> Srov. Tamtéž.



se také bojí ztráty bydlení.<sup>74</sup> „Pouze 26 % ekonomicky aktivní romské populace nemá dosud s nezaměstnaností zkušenost, dalších 35 % trpí opakovanou nezaměstnaností, ale celých 39% je již opakovaně a dlouhodobě nezaměstnaných.“<sup>75</sup> Pro velkou část Romů v produktivním věku je nezaměstnanost palčivým a dominantním problémem, který je pak spouštěčem ostatních problémů, které vyplývají z nedostatku peněz. Potom dochází k tomu, že sociální dávky od státu jsou pro často i mnohačlennou rodinu jediným příjmem v měsíci.

Velmi nízké šance na úspěch při hledání nového zaměstnání mají zejména Romové bez potřebné profesní kvalifikace s nízkou úrovní vzdělání bez pracovních zkušeností. Takoví Romové se na trhu práce velice často setkávají s odmítnutím zaměstnavatelů, kteří samozřejmě kladou na potenciální zaměstnance vyšší požadavky. U Romů, jež nemohou zaměstnání získat a jsou tedy dlouhodobě bez práce, dochází ke ztrátě motivace k práci a pracovním návykům. Takže v případě, kdy se jdou ucházet o další zaměstnání, ve většině případů neobstojí v konkurenci kvalifikovaných zájemců.<sup>76</sup>

Dalšími osobami, které mají ztížené postavení na trhu práce, jsou mladiství Romové. Mnohdy absolvují pouze základní školu, někteří jdou studovat dále, ale další vzdělávání nedokončí. Tyto skupiny Romů tak nemají dostatek příležitostí, aby nabývali své pracovní zkušenosti. A jelikož svou pracovní kariéru nezahájí včas, hned po dokončení vzdělání, nemají tak možnost rozvíjet své kompetence, vytvářet si profesní ambice a nenaučí se organizovat svůj čas. Bohužel často ani jejich rodiče jim nejdou příkladem, protože jsou kupříkladu také bez práce a někteří o práci ani neusilují, tak proč by měli své dítě vést k něčemu, co dělat nemusí a ani třeba nechce.<sup>77</sup>

„Pracovní pozici Romů na trhu práce zhoršují i projevy diskriminace, ať již skryté nebo otevřené, které se opírají o stereotypní názory o odlišných způsobech pracovního a sociálního chování romského etnika jako celku.“<sup>78</sup>

Romové, kteří neuspějí na trhu práce a cítí potřebu pracovat, nebo jsou k tomu nuceni z důvodu uživení své rodiny, se pak často uchylují k alternativním zdrojům obživy. Takže se uplatňují u nelegálních prací. Řada z nich si ale neuvědomuje dopady výkonu nelegální práce, které vyplývají z dlouhodobého neplacení sociálního

---

<sup>74</sup> Srov. Zpráva o stavu romských komunit 2009 [online].

<sup>75</sup> Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů [online].

<sup>76</sup> Srov. Zpráva o stavu romských komunit 2009 [online].

<sup>77</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>78</sup> Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů [online].

a zdravotního pojištění. To znamená, že v případě nemoci či stáří nemají nárok na sociální dávky, které jsou pro tyto stavy určeny.<sup>79</sup>

Pokud se zaměříme na Jihočeský kraj, tak na počátku roku 2011 dosahovala míra nezaměstnanosti hodnoty 8,9%. Nezaměstnanost konkrétně romského obyvatelstva ale není sledována, takže se nedá přesně říci, jak vysoký podíl nezaměstnaných jsou právě Romové. Z dlouhodobého pohledu se u nezaměstnanosti romských občanů výrazně nic nemění. Pro znevýhodněné skupiny uchazečů o zaměstnání, jako jsou právě Romové, jsou využívány zejména veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa a rekvalifikace. Úřady práce působící v Jihočeském kraji spolupracují s deseti neziskovými organizacemi, jejichž snahou je zvýšení zaměstnatelnosti příslušníků romských komunit. Mezi významné organizace v této oblasti můžeme zařadit například Městskou charitu v Českých Budějovicích, Salesiánské středisko mládeže také v Českých Budějovicích, organizaci ADRA, informační centrum ICOS v Českém Krumlově a další organizace. Tyto organizace mají velmi příznivý vliv na uplatnění Romů na trhu práce.<sup>80</sup>

Jak je tedy vidět, nezaměstnanost je velmi palčivým problémem u Romů. Ale problémy zde mohou nastat i tehdy, když se sociální pracovníci s klientem snaží najít mu práci. Mnoho Romů říká, že by chtěli pracovat, ale skutečnost je někdy jiná. Když jim pracovník nějaké zaměstnání zprostředkuje, často se na smluvené místo nedostaví a ani se neomluví. Ale samozřejmě existují výjimky.<sup>81</sup> Avšak může z toho pak vyplývat dilema, zda má či nemá význam pomáhat Romům hledat práci, když svůj zájem o ni někteří z nich jen předstírají.

Někdy se také může stát, že člověk práci nemůže najít a tak se uchýlí k trestné činnosti. I s takovými klienty spolupracují sociální pracovníci. V takových případech se mohou setkat s dilematem, jestli trestnou činnost svých klientů oznámit státním orgánům nebo neoznámit.<sup>82</sup>

---

<sup>79</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit 2009* [online].

<sup>80</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>81</sup> Srov. ŠARKÖZI, M. Bývalý terénní sociální pracovník pro Společnost Člověk v tísni, Písek. Osobní rozhovor z února 2012.

<sup>82</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

Na druhou stranu je ale třeba podotknout, že jsou i Romové, kteří propagují heslo: „*Kto nepracuje, nie je človekom.*“<sup>83</sup> Je třeba nezapomínat na to, že ne všichni Romové jsou stejní, a tak mohou mít i rozdílný přístup k práci a zaměstnanosti rovněž.

#### 2.2.4 Bydlení

Romové náleží k jedné z nejohroženějších skupin na trhu s byty. Romští obyvatelé ve větší míře podléhají strukturálním bariérám a diskriminaci. I vláda České republiky shledává v oblasti bydlení prioritu číslo jedna. Bydlení je vládou považováno za důležitý ukazatel celkové kvality života člověka a obyvatelstva a je si vědoma, jaké dopady může mít neuspokojivá bytová situace na ostatní oblasti života vyloučených Romů. Nevyhovující bytová situace může mít velký negativní vliv například na zdravotní stav, proces sociálního začleňování, participaci na trhu práce, dostupnost a úspěchy ve vzdělávání i na další činnosti.<sup>84</sup>

Dostupnost, ale i kvalita bydlení je podmíněna celou řadou faktorů. Nejzávažnějším faktorem je chudoba, která vyplývá ze zhoršené pozice Romů na trhu práce. Nejvíce ohroženými jsou nízkopříjmové vícečlenné romské domácnosti. Pro nízkopříjmové rodiny je velmi náročné si bydlení nejen nalézt, ale i si ho zachovat. Většina romských rodin žije v nekvalitních podmínkách pro bydlení. Špatný technický stav a hygienické podmínky obydlí a bytů pak velmi ovlivňují i zdravotní stav jeho obyvatel. Špatný technický stav budov zvyšuje i náklady na bydlení. A z toho důvodu dochází u některých rodin ke vzniku velkých dluhů. Dalším negativem je, že Romové žijí převážně v malých bytech, kde nemají dostatek prostoru a soukromí, což má vliv i na výchovu a potažmo vzdělání dětí.<sup>85</sup>

V Jihočeském kraji se nachází šestnáct sociálně vyloučených lokalit, ve kterých žije 1500-2000 obyvatel. Problémy, se kterými se potýkají romští obyvatelé v Jihočeském kraji v oblasti bydlení, nejsou nikterak výrazně odlišné od jiných krajů v České republice. Na jihu Čech žijí Romové povětšinou v panelových domech, v bytech první kategorie a jejich kvalita bydlení je na vcelku dobré úrovni. „*Obecní nájemníci jsou znevýhodněni vysokým nájmem a službami, proto dochází k problémům*

---

<sup>83</sup> ŠARKÖZI, V. Kto nepracuje, nie je človekom. In: MANUŠ, E. *Jdeme dlouhou cestou*. Praha: Arbor vitae, 1998. ISBN 80-901964-5-4, s. 123.

<sup>84</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit 2009* [online].

<sup>85</sup> Srov. Tamtéž.

*s placením nájmu a služeb a následovně vystěhováním z obecních bytů.*<sup>86</sup> Další problém vzniká u Romů, kteří přicházejí ze zahraničí. Před odchodem do ciziny prodávají všechn svůj majetek a po návratu jsou nuceni bydlet u příbuzných v malých bytech, protože se nemají kam vrátit a nic jiného si dovolit nemohou. Takovou migrací jsou velmi postiženy oblasti Volar, Vimperku, Větrní, Českých Budějovic a Písku.<sup>87</sup>

V Jihočeském kraji přicházejí romští obyvatelé o bydlení z mnoha důvodů. Dají se shrnout do několika bodů: neexistence nájemní smlouvy, přenechání celého bytu či jeho části do podnájmu dalším osobám bez souhlasu pronajímatele, bydlení na základě ubytovací smlouvy, která zaniká dnem zrušení ubytovacího zařízení, neplacení nájemného a úhrad souvisejících s užíváním bytu za dobu delší než tři měsíce, poškozování zařízení domů a bytů, obtíže v soužití se sousedy.<sup>88</sup>

Na romské občany čekají při hledání bydlení mnohá rizika, před kterými je může uchránit větší finanční gramotnost, kterou jim mohou pomoci získat sociální pracovníci. Sociální pracovníci jsou často prostředníky mezi romskými obyvateli a pracovníky na městských či obecních úřadech.<sup>89</sup>

Shánění, ale také udržení si bydlení, se může stát problémem, který Romy tíží. I z této situace mohou pramenit dilemata, se kterými se setkávají sociální pracovníci. Jako takové dilema můžeme kupříkladu uvést situaci, kdy pracovník svému klientovi pomáhá se zajištěním bydlení. Klient si je však jistý, že nějaký byt mu bude určitě přidělen příslušným odborem městského úřadu, kde si zažádal, a proto čeká na vyjádření. Pracovník v takovém případě může přemýšlet nad tím, zda je jeho pomoc vůbec potřebná, poněvadž sám klient se v situaci moc neangažuje. Tím, kdo hledá bydlení je klient a tak především on by měl zkusit všechny možnosti, jak bydlení získat, pracovník mu má být jen nápomocen. Pracovník se tak může ocitnout před dilematem, zda takovému klientovi pomáhat shánět bydlení, ačkoli ví, že proto mnoho neudělal, anebo podpořit jiné klienty, kteří mají snahu více spolupracovat.

### **2.2.5 Zdravotní stav**

Odborníci, kteří se zabývají studiem zdravotního stavu populace, poukazují na narůstající rozdíly v ukazatelích zdravotního stavu mezi skupinami obyvatelstva

---

<sup>86</sup> SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>87</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>88</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>89</sup> Srov. KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*, s. 46.

a mezi jednotlivými sociálními vrstvami. Sociálně vyloučení Romové zastávají jednu z ohrožených skupin obyvatelstva, která vykazuje horší zdravotní stav oproti většinovému obyvatelstvu. Důležitým nástrojem pro sociální začlenění je také péče o zdraví. Zdraví totiž ovlivňuje mnoho dalších faktorů, které hrají roli při začlenění do společnosti, jako například ekonomická nezávislost nebo participace na trhu práce.

Péče o zdravotní stav etnických menšin je celoevropským tématem. Je zde snaha o aktivní přístup státu spolu se zapojením samotných příslušníků etnických menšin.<sup>90</sup> Jelikož základní podmínkou pro koncipování snah, které by byly orientovány na zlepšení zdravotního stavu jakékoli skupiny obyvatelstva, je shromáždění dostatku informací o ní samotné.<sup>91</sup> Každá etnická skupina má jiné kulturní charakteristiky, takže je nutné ke každé z nich přistupovat s odpovídajícími znalostmi. To platí i u přístupu k příslušníkům romské menšiny.

Nejčastějšími problémy, které jsou řešeny převážně v sociálně vyloučených lokalitách v rámci Jihočeského kraje, je začlenění do systému sociální péče (příspěvky na péči, invalidní důchody, výhody pro osoby se zdravotním postižením), velmi častým důvodem komplikací je nedostatečná doba pojištění. Dalším problémem bývají dluhy na zdravotním pojištění nebo i chybějící karty pojištěnců. V neposlední řadě je také nemalým problémem registrace u lékaře. Mnoho Romů nemá svého stálého praktického lékaře, u kterého by byli zaevidováni, čímž dochází k zanedbání prevence, ale i léčení nemoci, nebo i zanedbávání akutního stavu. Jako nejhůře řešitelné problémy bývají uváděny – obezita, registrace u lékaře, potažmo nedostatek praktických i odborných lékařů v lokalitách a dluhy na zdravotním pojištění.<sup>92</sup>

Značnou komplikací je také jednání některých lékařů, kteří odmítají přijímat romské pacienty. Většinou odmítnutí zdůvodňují přeplněnou kapacitou, kterou ale nelze prokázat, což jen zvyšuje podezření z diskriminujícího jednání založené na etnickém principu. Lékaři se ale brání a argumentují špatnými zkušenostmi s romskými obyvateli, které pak bohužel aplikují i na další romské jednotlivce i rodiny.<sup>93</sup> Zde se může pracovník setkat s různými dilematy. Jako příklad můžeme uvést situaci, kdy si je pracovník vědom, že klient potřebuje lékařskou pomoc, například v případě dlouhodobých zdravotních potíží, ale zároveň má od klienta informace, že ho žádný

---

<sup>90</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit 2009* [online].

<sup>91</sup> Srov. *Zpráva o stavu romských komunit v České republice 2004* [online].

<sup>92</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>93</sup> Srov. Tamtéž.

lékař nechce přijmout. A tak pracovník může řešit dilema, zda se za klienta u některého z lékařů přimluvit, aby ho přijal, přičemž ví, že klient nemusí být řádným pacientem, který plní všechny lékařovi pokyny, anebo nechat klienta dále hledat jiného lékaře, který se ho ujme, ačkoli může klient takové hledání v brzké době vzdát a jeho zdravotní stav se může zhoršit. Pro pracovníka je to nelehká situace především z toho důvodu, že se tady jedná o zdraví klienta, které by mělo být vždy na prvním místě, poněvadž pokud je člověk nemocen, nemá ani sílu na řešení problémů ve svém životě.

Pro oblast prevence a zlepšení zdravotní situace romských obyvatel je velmi podstatným programem Zdravotně sociální pomoc.<sup>94</sup> „Klíčovým nadregionálním poskytovatelem programu je organizace Drom, která v roce 2009 zaměstnávala 8 zdravotně sociálních pomocníků/pomocnic působících v 10 lokalitách v rámci 4 krajů v České republice (v Olomouckém kraji, v Jihomoravském kraji, v Moravskoslezském kraji, v Jihočeském kraji).“<sup>95</sup> V Jihočeském kraji působí pouze jeden zdravotně sociální pomocník. Do budoucna bude snaha o navýšení pracovníků v rámci Jihočeského kraje, ale pro rok 2011 nebylo navýšení pracovníků reálné, a to z důvodu rozpočtu služby.<sup>96</sup>

### 2.2.6 Sociální oblast

Příslušníci romských komunit jsou mnohdy nařčeni z toho, že zneužívají systém služeb sociální pomoci. Skutečností však je, že mnozí Romové naopak neumějí využívat všech možností, které státní systém sociální pomoci poskytuje. Důvodem, proč tomu tak je, je nejčastěji nevzdělanost, neinformovanost a sociální izolace od většinové společnosti. Romští klienti mají často také nedůvěru k institucím, ale i u pracovníků na úřadech panuje nedůvěra vůči romským klientům.<sup>97</sup>

Tato oblast je další, ve které Romům mohou pomoci sociální pracovníci. Pracovníci romským klientům pomáhají zejména v situacích, kdy rodině nejsou vypláceny dávky, na které má nárok. Jak už bylo zmíněno, například proto, že o nich ani neví, nebo proto, že jim nikdo neporadí, co proto musí udělat. Sociální pracovníci za romské klienty sami nic nevyřizují, jen jim podají pomocnou ruku a poradí jim, co musí vyplnit, odevzdat,

---

<sup>94</sup> Srov. Zpráva o stavu romských komunit 2009 [online].

<sup>95</sup> Tamtéž.

<sup>96</sup> Srov. SLIVKA, R. Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010 [online].

<sup>97</sup> Srov. ŠIMÍKOVÁ, I. Romové jako sociálně vyloučená skupina. In: NAVRÁTIL, P. a kol. Romové v české společnosti, s. 71.

aby si to přišť byli schopni zařítit sami. Sociální pracovníci se také svým přístupem snaží odstranit nedůvěru klientů vůči úřadům a ostatním institucím.<sup>98</sup>

V některých případech se sociální pracovníci setkávají s tím, že klienti na jejich pomoc spoléhají i v situacích, kdy by byli schopni, si potřebné záležitosti obstarat sami.<sup>99</sup> Pracovníci se tak mohou mnohdy rozmýšlet, zda takovému klientovi pomoci, anebo ne a apelovat na jeho samostatnost. Jak již bylo výše uvedeno, pracovníci se snaží klienty navést a ukázat jim, jakým způsobem mohou postupovat, pokud něco potřebují. Ale nejsou zde pro klienta v tom smyslu, aby mu vyřizovali všechny jeho problémy, se kterými se setkává.

V rámci zpracování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje na období 2008-2010 byly osoby a rodiny vyloučených Romů označeny, jako osoby v dlouhodobé sociální krizi. Jednou z hlavních priorit Střednědobého plánu kraje tedy je zajištění dostupnosti sociálních služeb, které by byly zaměřeny na integraci Romů do společnosti. Jedná se především o sociální služby jako odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, azylové domy a noclehárny.<sup>100</sup>

### 2.2.7 Dluhy

Romské rodiny se v mnoha případech ocitají v situaci chudoby. To je zapříčiněné také vlivem jejich znevýhodněné pozice na trhu práce. Příjmem dlouhodobě nezaměstnaných jedinců jsou pak pouze dávky sociální péče. Tyto dávky jsou ale především určeny na překlenutí krátkého nepříznivého období, kdy člověk ztratí zaměstnání a hledá nové.<sup>101</sup> Ale u Romů bývá časté, že jejich nezaměstnanost je dlouhodobého charakteru a je tedy evidentní, že jim pouze dávky sociální péče nemohou stačit na úhradu základních potřeb pro jednotlivce, natož pokud daný jedinec sám živí celou rodinu.

Díky nízkým příjmům se pak u některých romských rodin objevuje fenomén, takzvaná lichva. *„Jde o systém finanční půjčky v rámci komunity na vysoký, většinou 100% úrok. Půjčka na tak vysoký úrok vede k rychlému vzniku závislosti klienta*

---

<sup>98</sup> Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 422.

<sup>99</sup> Srov. KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*, s. 45.

<sup>100</sup> Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online].

<sup>101</sup> Srov. ŠIMÍKOVÁ, I. Romové jako sociálně vyloučená skupina. In: NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*, s. 66.

na bludném kruhu lichvy.<sup>102</sup> V souvislosti s jevem lichvy se snaží sociální pracovníci předávat klientům informace a vysvětlovat jim zhoubnost využívání takových půjček. Pracovníci také romské klienty vedou k hospodárnému nakládání s příjmy, snaží se zvyšovat jejich schopnosti, aby dokázali řídit samostatně domácí rozpočet, zajistili z příjmů základní životní potřeby a zároveň se vyhnuli zadlužení. V některých případech sociální pracovníci také spolupracují s Policií České republiky.<sup>103</sup>

Oblast dluhové problematiky je jednou z velmi častých oblastí, kde sociální pracovníci klientům pomáhají.<sup>104</sup> Ale v mnohdy se stává, že klienti se nejdříve snaží svou situaci vyřešit sami a svému pracovníkovi nesdělí, že má problémy s dluhy. Pracovník tak nemůže podniknout žádné kroky, aby klientovi pomohl, protože o ničem neví. Ale může dojít také k tomu, že pracovník zjistí více informací o tom, s čím se jeho klient potýká a může tak řešit dilema, zda zasáhnout a pomoci klientovi, například vytvořit společně splátkový kalendář, anebo nezasáhnout, protože musí sám klient nejprve chtít ten problém řešit, pak teprve do toho může vstoupit pracovník.<sup>105</sup>

### 2.3 Sociální práce v kontextu romské menšiny

„Sociální práce jako obor orientovaný na řešení lidských problémů hraničí s řadou akademických i praktických disciplín, které se zabývají životem člověka.“<sup>106</sup> Specifikem sociální práce je samostatné postavení, přestože s většinou těchto disciplín má mnoho společného. Z některých disciplín vychází, na jiné navazuje či společně sdílí zjištěné poznatky. Sociální práce se od ostatních oborů odlišuje především tím, že klade důraz na sociální fungování klienta.<sup>107</sup> Ve skutečnosti si pod tímto spojením můžeme představit, že „sociální pracovník pohlíží na člověka jako na bytost, která existuje v prostředí a musí zvládat jeho nároky.“<sup>108</sup> Sociální pracovník se tedy snaží hlavně podporovat klientovo sociální fungování, to znamená, že pracovník klientovi pomáhá při obnovování či získávání dovedností a informací, které klientovi umožní lépe zvládat

<sup>102</sup> ŠIMÍKOVÁ, I. Romové jako sociálně vyloučená skupina. In: NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*, s. 67.

<sup>103</sup> Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOUSKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 422-423.

<sup>104</sup> Srov. KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*, s. 36-37.

<sup>105</sup> Srov. ŠARKÓZI, M. Bývalý terénní sociální pracovník pro Společnost Člověk v tísni, Písek. Osobní rozhovor z února 2012.

<sup>106</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 192.

<sup>107</sup> Srov. Tamtéž, s. 192.

<sup>108</sup> Tamtéž, s. 192.



požadavky prostředí nebo ovlivňovat nadměrné a problematické nároky prostředí.<sup>109</sup> Dá se říci, že v sociální práci jde o dosahování harmoničtějších životních situací v disharmonických podmínkách prostředí.<sup>110</sup> Když se to pokusíme shrnout, „sociální práce integruje poznatky jiných disciplín s ohledem na svoji optiku a úkol“<sup>111</sup> a „podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorií lidského chování a sociálních systémů a zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím.“<sup>112</sup>

U romských klientů sociální pracovníci také kladou velký důraz na jejich sociální fungování. Pro podporu sociálního fungování klienta v sociální práci je základem pochopení a porozumění jeho životní situaci.<sup>113</sup> Romové často narážejí na nepochopení od většinové společnosti. Lidé nejsou schopni pochopit, jak se někteří Romové dokážou ocitnout v tak tíživé situaci, většinou je osočují z toho, že si svou situaci zavinili sami. Ač si jí zaviní sami či ne, každý má nárok na to, aby mu někdo podal pomocnou ruku a pomohl mu dostat se z takové situace ven. Je přece jedno, k jaké národnosti takový člověk patří, jakou má barvu pleti. V takových případech bychom neměli rozlišovat. Proto se sociální pracovníci snaží v romských klientech nabudit důvěru ve spolupráci a pomoci jim nalézt cestu, jak se s obtížnou životní situací vypořádat. Bohužel se občas také stává, že jsou sociální pracovníci při výkonu své profese svými klienty využíváni k zařizování a vyřizování záležitostí, které se klienty dokážou obstarat sami. Avšak pracovníci mají v této sociální oblasti odbornou kvalifikaci<sup>114</sup>, takže by měli být připraveni i na takové situace.

Príslušníci romského etnika se v mnohém odlišují od majoritní populace, proto i přístup k nim by měl být rozdílný. Sociální pracovníci, kteří spolupracují s romskými občany, by tedy měli znát určité jejich charakteristiky – historický vývoj, kulturní tradice a zvyklosti, hodnotový systém a další specifika. Tyto znalosti tvoří

---

<sup>109</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 192.

<sup>110</sup> Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, s. 20.

<sup>111</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 192.

<sup>112</sup> ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 9.

<sup>113</sup> Srov. MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. a kol. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. In: NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*, s. 199.

<sup>114</sup> Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 418

i jeden z pilířů sociální práce s romskými klienty.<sup>115</sup> Zejména díky tomu, že Romové zaznamenají snahu pracovníků zjistit o jejich kultuře více informací, mohou mít větší důvěru se na pracovníky obrátit.

Sociální pracovníci se zabývají životními situacemi mnoha lidí a služby, které klientům poskytují, bývají zpravidla lepší, pokud se jim daří nahlížet na situaci klienta v jejím celku.<sup>116</sup> Tento požadavek na sociální pracovníky, výstižně vyjadřuje i směr práce s romskými klienty. Každého klienta bychom měli vnímat jako individuální bytost, ale zároveň jako bytost společenskou, sociální. Protože člověka utváří i spolužití s ostatními lidmi. Člověk své cíle uskutečňuje prostřednictvím komunikace a spolupráce s druhými lidmi. Hodnoty a ideje, které si sebou člověk nese do života, už od útlého věku se pak dále rozvíjejí v mezilidské sociální interakci.<sup>117</sup> Ač se tedy klient nachází v obtížné situaci a chce ji řešit jako on sám, stejně by se při spolupráci s ním měli sociální pracovníci snažit hledat východiska řešení i rámci jeho sociální skupiny. U Romů to platí dvojnásob. Romové často žijí v komunitách, obývají společně se svou rodinou jeden dům či byt. Mají společně úzké sociální vazby jeden na druhého. Takže pokud se pracuje s jedním klientem, bývá účelné zapojit i jeho rodinu.

Sociální práce, jako i jiné pomáhající profese, je vystavěna na třech opěrných bodech, aby stála pevně a plnila tak svůj cíl a poslání. Tyto body tvoří normy, neboli zákony a předpisy společnosti. Dalším bodem jsou způsoby klientů, čímž jsou myšleny způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory a podobně, které z člověka činí klienta. A třetím bodem je profesionální odbornost pracovníka, to znamená, aby pracovník byl prostředníkem mezi normami společnosti a klienty. Je tím také myšleno, že pracovník by měl pracovat sám na sobě, aby svou odbornost vytvořil, udržel a rozvíjel.<sup>118</sup>

Další, co spojuje sociální práci a jiné pomáhající profese je prvek, který hraje zásadní roli při výkonu těchto profesí. Tímto elementem je lidský vztah,

---

<sup>115</sup> Srov. MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. a kol. Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů. In: NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*, s. 202.

<sup>116</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 13.

<sup>117</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika*. Úvod a principy. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. ISBN 80-7325-030-6, s. 185-186.

<sup>118</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9, s. 24.

vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.<sup>119</sup> Vztah, který se mezi pracovníkem a klientem vytvoří, má velký vliv na jejich další spolupráci. Klienti jsou při prvních schůzkách s pracovníky často nedůvěřiví. Ne jinak je tomu u romských klientů. Jejich nedůvěra je možná ještě větší, protože mnoho z nich už má za sebou negativní zkušenosti s jednáním v různých institucích. Sociální pracovník by se tedy měl snažit nastolit takovou atmosféru, která bude vyhovovat jak jemu, ale především jeho klientům, aby se odboural počáteční ostych a nedůvěra.

Navázání vztahu je pro další spolupráci mezi pracovníkem a klientem velmi důležitý moment. Je ale velice podstatné si uvědomit, že každý člověk je neopakovatelnou individualitou<sup>120</sup> a nezáleží na tom, zda je v pozici pracovníka nebo klienta. Člověk by měl být schopen se orientovat sám v sobě, především to platí pro sociálního pracovníka, poněvadž „*jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům.*“<sup>121</sup> Jak navázat vztah s klientem, co k tomu pomáhá a co je naopak nežádoucí, se sociální pracovníci učí už v rámci svého studia, při absolvování různých kurzů (například krizové intervence), nebo ze svých předchozích zkušeností.

K profesionalitě sociálního pracovníka ale kromě znalostí, dovedností a postojů patří také etické principy, které by měl každý pracovník při své činnosti dodržovat. Etické principy lze považovat za předpoklad úspěšnosti takového pracovníka. Mezi základní etické principy můžeme zařadit autonomii, blaho, diskrétnost, náklonnost, úctu, slušnost, zdvořilost, takt, ohleduplnost, zodpovědnost.<sup>122</sup>

### 2.3.1 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je podobor sociální práce, který má určitá svá specifika. Tím nejhlavnějším je, jak už sám název napovídá, že je to práce v terénu, to znamená, že pracovník si své klienty také vyhledává sám a nečeká, až ho oni navštíví v jeho

---

<sup>119</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2006. ISBN 80-7367-181-6, s. 14.

<sup>120</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6, s. 52.

<sup>121</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 113.

<sup>122</sup> Srov. BAKOVÁ, D. Etika v práci sociálního pracovníka. In: MÁTEL, A., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., SCHAVEL, M. *Aplikovaná etika v sociálně práci a d'alších pomáhajúcich profesiách*. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžběty v Bratislave, 2010. ISBN 978-80-89271-89-4, s. 11-13.

instituci, či kanceláři. Znakem sociálních služeb poskytovaných terénními pracovníky je tedy jejich naplňování v přirozeném prostředí.<sup>123</sup>

Pokud chceme terénní sociální práci definovat a vymežit, můžeme ji popsat jako „jeden 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.“<sup>124</sup>

„Terénní sociální práce je založena na dlouhodobém a intenzivním působení, které v porovnání s klasickou sociální prací umožňuje dosáhnout znatelně vyšší efektivity při řešení některých typů problémů.“<sup>125</sup> Pro dlouhodobou činnost a spolupráci je však také velmi důležité navázat s klientem vztah, který je založen na vzájemné důvěře.<sup>126</sup> Zejména u romských klientů se takový vztah, ze kterého pak pramení dobrá spolupráce, vytváří někdy déle. Důvodem je často velká nedůvěra vůči pracovníkům. Proto když se vztah navazuje v klientově domácím prostředí, je to pro něj příjemnější.

V terénní sociální práci jde také především o motivaci člověka. Pracovníci se snaží motivovat člověka tak, aby se stal jejich klientem, využíval nabízené služby a stal se více soběstačným a nezávislým.<sup>127</sup> Sociální pracovníci jsou klientovy k dispozici podle jeho potřeb. Nejprve se společně s klientem pokouší hledat důvody, proč je jejich stávající situace natolik závažná a jak k ní došlo. Poté pracovník dohromady s klientem stanovují kroky, které by mohly vést ke zlepšení klientovy situace. Sociální pracovník klienta učí, jak vhodně reagovat v každodenních situacích, když potřebuje něco vyřídit, obstarat a podobně. Pracovník klientovi takto pomáhá, aby příště nepotřeboval jeho asistenci a pomoc a dokázal si vše vyřídit sám.<sup>128</sup> Cílem terénní sociální práce tedy není činit něco za klienta, ale naučit ho, aby to dokázal sám, aby byl kompetentnější při řešení svých problémů. Někomu stačí poskytnout jen určité informace, jiný člověk

---

<sup>123</sup> Srov. Obecný popis terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 10.

<sup>124</sup> Metodika terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 9. Těž srov. ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In: JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 9.

<sup>125</sup> HELEŠIC, B., HENZL, J. Terénní sociální práce, základní vymezení, situace. In: FLEISCHMANN, O. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9, s. 5.

<sup>126</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Specifika sociální práce s menšinami. In: KAJANOVÁ, A., URBAN, D., DAVIDOVÁ, E., ELICHOVÁ, M. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami*, s. 64.

<sup>127</sup> Srov. KLENOVSKÝ, L. *Terénní sociální práce*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2006. ISBN 80-89185-18-5, s. 5.

<sup>128</sup> Srov. *Metody terénní sociální práce* [online]. © 2006 [cit. 2011-11-22] Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtsni.cz/index2.php?id=236>>.

potřebuje více času a pomoci při orientování se v určitých situacích.<sup>129</sup> Proto sociální pracovníci při domlouvání zakázek se svými klienty postupují velmi individuálně, podle požadavků a potřeb klienta.

Cílovou skupinou terénní sociální práce u nás v České republice nejsou jen obyvatelé sociálně vyloučených lokalit, jako například Romové, ale řadíme sem i osoby, které jsou sociálním vyloučením ohrožené, osoby, které jsou ohrožené závislostmi, osoby, které poskytují placené sexuální služby, osoby bez přístřeší, rodiny s dětmi a děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy.<sup>130</sup> Avšak Romové jsou výraznou početní skupinou, jež právě sociální služby poskytované v terénu využívá. Lze se domnívat, že dnes už je mnoho Romů a jejich rodin, kteří o těchto službách ví a sami mezi sebou se o nich informují.

Terénní sociální práce je tedy jednou z možností, jak romskému etniku přiblížit sociální služby a sociální práce probíhá zároveň i formou, která je pro ně přijatelnější.

Osoba terénního pracovníka je pro většinu Romů velmi důležitá, cítí v něm oporu. Terénní pracovník je pro ně tím, na koho se mohou obrátit, když něco potřebují, v případě, že mají potíže. Terénní pracovník má také funkci stěžejního prostředníka mezi romskými klienty a státními institucemi. V některých situacích je také jejich mluvčím. Terénní pracovník má v životech některých Romů nepostradatelnou úlohu a je jim nápomocen při řešení jejich krizových situací.<sup>131</sup>

V odborné literatuře<sup>132</sup> se uvádí několik hlavních principů nebo také zásad, kterými se každá profesionální terénní sociální práce řídí. Pro dokreslení významu terénní sociální práce nám postačí si zásady stručně vyjmenovat:

1. Princip profesionality, odbornosti
2. Princip pomoci
3. Princip předcházení závislosti na sociální službě
4. Princip dobrovolnosti
5. Princip důvěry
6. Princip bezplatnosti

---

<sup>129</sup> Srov. KLENOVSKÝ, L. *Terénní sociální práce*, s. 8.

<sup>130</sup> Srov. Obecný popis terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 15.

<sup>131</sup> Srov. KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*, s. 47-48.

<sup>132</sup> FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 478-480.

7. Princip zachování autonomie klienta
8. Princip individualizace
9. Princip prostoru k vyjadřování pocitů
10. Princip empatie
11. Princip akceptace
12. Princip nehodnocení klienta<sup>133</sup>

Na uvedených principech můžeme vidět, jak se prolíná sociální, respektive i terénní sociální, práce s etikou. Například k pojmům autonomie a individualizace bychom našli v etice mnoho výkladů.

Terénní sociální práce má u romských obyvatel převážně úspěch<sup>134</sup>, proto by se měla dále rozvíjet, měla by být více dostupná v různých lokalitách obcí a měst. Samozřejmě to velmi závisí na finančních prostředcích, ale nejen na nich. Jsou i obce, které nemají snahu si pozici terénního pracovníka zřídít. Proto bychom se měli snažit dát terénním pracovníkům prostor, aby ukázali, čemu jejich činnost může napomáhat a zdali se pak nezlepší i celková situace Romů v dané lokalitě.

Terénní sociální pracovníci se často dostávají do situací, kdy se musí neodkladně rozhodnout a mnohdy nemají ani dostatek informací na to, aby mohli učinit odpovídající rozhodnutí. V takových případech se mohou pracovníci setkat s etickými dilematy. Může to být tam, kde si pracovník není jistý, do jaké míry se v situaci angažovat, jak moc zasáhnout. Může to být situace, kdy pracovník neví, zda upřednostnit pravidla organizace či konkrétní pomoc klientovi, která je s nimi třeba i v rozporu. Takových situací je mnoho. Konkrétní dilemata pracovníků budou představena v kapitole Dilemata v praxi sociálních pracovníků.

---

<sup>133</sup> FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 478-480.

<sup>134</sup> Srov. KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*, s. 48.

### 3 Etika a sociální práce s romskými klienty

Při výkonu pomáhajících profesí se mohou pracovníci setkat s celou řadou obtíží, problémů a zklamání.<sup>135</sup> Mohou pracovat s různými typy klientů, někteří klienti mohou být pracovníkům bližší, jiní nesympatičtí. Jedni klienti spolupracovat chtějí, druzí ne a pracovník se s oběma situacemi musí umět vypořádat. Pracovníci mohou volit mezi různými rozhodnutími, přičemž taková volba pro ně může být obtížná. V sociální práci totiž jde o činnosti běžného společenského života a sociální pracovníci se musí vypořádat se všemi možnými morálně znepokojujícími otázkami, které ovlivňují lidskou společnost<sup>136</sup>, například můžeme uvést nezaměstnanost, chudobu, diskriminaci.

Služba druhým lidem vyžaduje od osob, které ji poskytují, profesionální přístup, ale nejen to. Předpokladem pro činnost sociálního pracovníka, ale i jiné pracovníky v pomáhajících profesích, jsou také osobnostní dispozice, kvalifikované vzdělání a často je předpokladem také určitá ochota přinášet oběti. Při výkonu povolání v oblasti pomáhajících profesí musí být ale také respektovány určité etické zásady. A dalším důležitým faktorem pro taková povolání je také ochota ke službě druhým lidem, která se od pomáhajících profesí přímo očekává a vyžaduje. Některé pomáhající profese mají své základní požadavky na pracovníky v takzvaném etickém kodexu.<sup>137</sup>

Požadavky, které jsou kladeny na pracovníky v pomáhajících profesích, tedy i na sociální pracovníky, jsou obvykle velmi náročné a ne každý je schopen takovou zátěž unést a vyrovnat se s ní. Nezvládnutí zátěže, nebo i přepracovanost mohou pak vést k úplnému vyčerpání, které je v odborné literatuře nazýváno takzvaným syndromem vyhoření.<sup>138</sup> „*Je dobré vědět, že něco jako totální psychické vyčerpání existuje. Je dobré vědět, jak se pozná, že se někdo do tohoto stavu tělesného, emocionálního a psychického vyhoření dostává. Je dobré vědět kdy, kde a jak k tomu dochází.*“<sup>139</sup> Ale nejlepší je se snažit takovému vyhoření předcházet. Existuje mnoho prostředků, jak preventivně působit na rizikové momenty takových náročných povolání, kterým je i sociální práce.

---

<sup>135</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 157.

<sup>136</sup> Srov. CLARK, CH. *Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice*. New York: Palgrave, 2000. ISBN 0-333-71934-4, s. 10.

<sup>137</sup> Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 157-158.

<sup>138</sup> Srov. Tamtéž, s. 157-158.

<sup>139</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, s. r. o., 1998. ISBN 80-7169-551-3, s. 69.

Sociální práce s cílovou skupinou Romů je často velmi obtížná. I zde hrozí syndrom vyhoření, jehož se pracovníci s touto cílovou skupinou možná obávají více než pracovníci s jinou klientelou. Mnohdy tomu napomáhají i někteří příslušníci většinové společnosti, kteří pohlížejí na pracovníky pomáhající romským obyvatelům velice skepticky.

### **3.1 Propojení etiky a sociální práce vzhledem k dané cílové skupině**

I když je sociální práce poměrně mladou profesí, etika je její důležitou součástí od samotného počátku.<sup>140</sup> Poněvadž etiku můžeme chápat jako vědu, která se „zabývá normami lidského chování, rozhodnutími, která lidé činí, a způsoby, jimiž svou volbu odůvodňují“<sup>141</sup>, je oboru sociální práce velmi blízko. Základním pojítkem vědy sociální práce a etiky je skutečnost, že obě tyto vědy jsou antropocentrické. To znamená, že člověka považují za nejdůležitější hodnotu a věnují se tomu, co se v člověku odehrává, na základě jakých mechanismů rozhoduje v dilematických situacích, jak jedná ve svém sociálním prostředí a podobně. Člověk je středem jejich zájmu, i když každá z těchto věd na něj nahlíží trochu z jiného úhlu.<sup>142</sup>

Pokud bychom hledali další spojitost sociální práce a etiky, můžeme ji nalézt v tom, že sociální pracovník se ve své profesi často setkává se situacemi, které jsou pro něj dilematické. V danou chvíli neví, jak se má rozhodnout, aby jeho rozhodnutí bylo správné. V těchto dilematických situacích hraje svou roli etika a etické rozhodování. Podle etického uvažování se sociální pracovník snaží také rozhodovat tak, aby jeho rozhodnutí bylo pro všechny spravedlivé a aby nejednal na úkor některých svých klientů. Mnohdy se sociální pracovníci řídí etickými teoriemi, které jim poskytují jakýsi podklad a oporu při jejich rozhodování. Etické teorie na sebe v mnoha případech navazují a prolínají se, takže sociální pracovník při své činnosti využívá mnoho z nich. Tyto etické teorie také sociálnímu pracovníkovi poskytují argumentaci pro jeho výsledné rozhodnutí. V dilematické situaci se tedy uplatňují především etické aspekty.

---

<sup>140</sup> CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociálnej práce*, s. 6.

<sup>141</sup> FISCHER, O. K pojetí etiky pro sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3, s. 11.

<sup>142</sup> Srov. LHOTOVÁ, M. *Vztah mezi psychologii a etikou v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu Základy psychologicko-etických souvislostí v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2010.



Pomáhají sociálnímu pracovníkovi se v dilematické situaci plně zorientovat, dívat se na situaci z hlediska komplexnosti, zohlednit dopady, jaké jeho rozhodnutí může přinést a samozřejmě pomocí těchto vodítek rozhodnout správně.<sup>143</sup>

Aktuálnost etiky v sociální práci bychom mohli vystihnout tímto způsobem. „*Sociální práce jako teoretický obor i praktické povolání shrnuje širokou škálu etických problémů a dilemat, které vznikají důsledkem střetu různých morálních principů, norem, vzorů, postojů, hodnot a axiologických koncepcí.*“<sup>144</sup> Tyto problémy a dilemata se nejčastěji týkají důvěry klientů a jejich soukromí, práv klientů na sebeurčení, distribuce loajality, profesionálních hranic, konfliktů zájmů sociálních pracovníků, rozporů mezi jejich profesními a osobními hodnotami, využívání omezených zdrojů, nesouladu právních norem a mnohých dalších oblastí.<sup>145</sup>

V rámci své profese sociální pracovník usiluje o dobro společnosti, ale zároveň také o dobro konkrétního klienta, který zrovna žádá o pomoc. Zde také nacházíme souvislost mezi vědami sociální práce a etiky. Sociální práce tu funguje jako pojítka, kdy spojuje poznatky mnoha vědních oborů, například psychologie, pedagogiky, psychoterapie, sociologie, ale samozřejmě také etiky. Etika nám vymezuje, co pojem dobro vůbec znamená. Každý z nás má ponětí o tom, co dobro je. Ale abychom ho správně uchopili, musíme zohlednit etickou orientaci tohoto pojmu. Etika dobro definuje jako něco, o co usiluje každý člověk. Dobro nám přináší naplnění, uspokojuje a utěšuje člověka, má svůj význam a smysl. Je to shoda myšlení a jednání s naším svědomím a mravním zákonem.<sup>146</sup>

„*Při vysokoškolském vzdělávání sociálních pracovníků i při výkonu samotného povolání je z hlediska etiky rozhodující, aby byly teoretické poznatky vkomponované do mravního konání zahrnujícího celou oblast práce a vztahů sociálních pracovníků.*“<sup>147</sup>

Na sociálních pracovnících bývá vyžadováno rychlé a správné rozhodnutí, ale také jejich osobní nasazení při řešení problémů klientů, dále hodnotová neutralita, emocionální rovnováha a také teoretická i praktická znalost věci.<sup>148</sup> Pro některé pracovníky pak není jednoduché, tak velké nároky svého povolání ustát.

---

<sup>143</sup> Srov. LHOTOVÁ, M. *Vztah mezi psychologii a etikou v sociální práci.*

<sup>144</sup> CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociálnej práce*, s. 17.

<sup>145</sup> Srov. Tamtéž, s. 17.

<sup>146</sup> Srov. přednáška LHOTOVÁ, M. *Vztah mezi psychologii a etikou v sociální práci.*

<sup>147</sup> CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociálnej práce*, s. 18.

<sup>148</sup> Srov. Tamtéž, s. 18.

Sociální pracovníci by si měli osvojit profesionální morálku v celé její komplexnosti tak, že svým konáním by ideje, normy a hodnoty přeměňovali na životní realitu. Je totiž velmi podstatné, aby nedošlo k pouhé byrokratizaci sociální práce, která by tak mohla ztratit to, čím je tak významná, a to je její sociálně-etický rozměr a humanistický smysl.<sup>149</sup> „*Etické uvědomění je základní součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Jejich schopnost a odhodlání jednat eticky je základním aspektem kvality služby nabízené k těm, kteří využívají sociální služby.*“<sup>150</sup>

V situaci, kdy za sociálním pracovníkem přijde klient s nějakou svojí zakázkou, existuje mnoho vlivů, které pracovníka při jeho rozhodování spíše odrazují od náročných etických úvah. Pracovníci mají tendenci učinit také rozhodnutí, či řešení, které je rychlé a zároveň též jednoduché. Avšak někdy je takové jednání i přesto, to nejlepší, které mohl pracovník zvolit. Měl by být ale schopen reflektovat své postupy s ohledem na etickou stránku dané situace.<sup>151</sup>

Etika tak v sociální práci tvoří důležitý základ pro vztah mezi pracovníky a jejich klienty, neboť „*v pomáhajícím vztahu je třeba se zamýšlet nad způsoby, kterými pomáháme klientovi, a jak svým pomáháním zasahujeme do klientova života.*“<sup>152</sup> To platí pro všechny ohrožené skupiny a jednotlivce, kterým se věnuje sociální práce. Takže i v činnostech pracovníků, kteří spolupracují s romskými klienty, se etika se sociální prací velmi prolíná.

## 3.2 Etické problémy a etická dilemata

Jelikož se tato práce bude zabývat etickými dilematy, je nutné si vymezit, jakým způsobem zde budou chápány.

Pro větší upřesnění pojmu etické dilema, bychom od něj měli odlišit slovní spojení etický problém.

**Etický problém** může vzniknout v takových situacích, kdy je evidentní, jaké rozhodnutí by měl pracovník učinit, ale samotný výkon takového rozhodnutí je obtížný

---

<sup>149</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociálnej práce*, s. 18.

<sup>150</sup> *Dokument federace sociálních pracovníků: Etika v sociální práci, prohlášení o zásadách* [online]. [cit. 2011-11-25] Dostupné na WWW: <<http://www.ifsw.org/f38000027.html>>.

<sup>151</sup> Srov. FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., KUSTOVÁ, H., MILFAIT, R., MOREE, D. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 20.

<sup>152</sup> FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 471.

a nejednoznačný,<sup>153</sup> anebo se mu takové rozhodnutí osobně přičí.<sup>154</sup> Specifickým znakem etického problému je to, že má své řešení, nebo alespoň možnost řešení. To znamená, že u etického problému se můžeme dopracovat k dobrému či správnému rozhodnutí.<sup>155</sup>

**Etické dilema** může nastat v každé profesi, ale zejména v pomáhajících profesích, tedy i v sociální práci. Je to situace, kdy se člověk dostane do takové fáze, kdy neví, jak se rozhodnout, poněvadž do úvahy přicházejí nejméně dvě alternativy jednání. Pro pracovníka je to o to horší, že ani jedna z možností jednání nemusí být ideální.<sup>156</sup> Všeobecně se tedy dilematem rozumí výběr mezi dvěma nebo více nestejnými možnostmi.<sup>157</sup> Do etického dilematu se pracovník dostane v takovém případě, kdy se má rozhodnout pro jedno z řešení, ze kterých ani jedno není čistě správné a optimální.<sup>158</sup> Ale můžeme říci, že pojetí etických dilemat je různé. Zatímco v sociální práci je dilema také chápáno jako výběr mezi dvěma vylučujícími se možnostmi<sup>159</sup>, přičemž tato definice odkazuje na dvě charakteristiky dilematické situace – za prvé, že některé volby jsou neslučitelné a za druhé, že výběr mezi nimi bývá obtížný.<sup>160</sup> Oproti tomu můžeme vidět pojetí, které je zastáváno především v etice, kdy dilema definujeme jako střet dvou stejně nevhodných možností. Je totiž upozorňováno na to, že to co se vylučuje, ještě nemusí být dilematické. Etickým smyslem dilematu jsou následky, které nést nechci, ale jsou důsledkem mé volby pro jednu z variant.<sup>161</sup>

Pokud se pracovník ocitne v situaci, která je pro něj dilematická, tak činí rozhodnutí velmi těžko. Na jednu stranu si jsou některá dilemata něčím podobná,

---

<sup>153</sup> Srov. FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, s. 496.

<sup>154</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, s. 24.

<sup>155</sup> Srov. MÁTEL, A. Etická dilema. In: MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*, s. 143.

<sup>156</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociální práce*, s. 14.

<sup>157</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky, s. 14.; Srov. FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, s. 496.; Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

<sup>158</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R., MÁTEL, A. Základné pojmy etiky. In: MÁTEL, A. *Etika sociální práce*, s. 14.

<sup>159</sup> Srov. KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN – pedagogické nakladatelství, 1994. ISBN 80-04-26059-4, s. 121; NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0625-7, s. 75.

<sup>160</sup> Srov. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Stassfurt: ISIS, 2006. ISBN 80-7326-090-5, s. 5-6.

<sup>161</sup> Srov. přednáška JINEK, J. *Dilemata*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2010.

ale na druhou stranu jsou v mnohém jedinečná a neopakovatelná. Z tohoto důvodu není možné sociální pracovníkům jejich poslání ulehčit univerzálním návodem pro řešení dilematických situací.<sup>162</sup> Každý člověk, který se v takové situaci ocitne, se musí sám rozhodovat mezi různými možnostmi a zvolit tu, která se mi zdá nejvhodnější. „Klíč leží v samotné osobě sociální pracovnice nebo pracovníka, v jeho osobnosti, zkušenostech a vědomostech. Formování celistvé osobnosti trvá celý život, zkušenosti se nabývají roky a praxí, ale vědomosti je možné si osvojit hned.“<sup>163</sup>

Pro profesi sociálního pracovníka je tedy nutné pochopit, uznat a také přijmout skutečnosti, že nedílnou součástí jejich povolání jsou také složité situace, které mohou vést k tomu, že budou v rozporu některé hodnoty a principy jeho činnosti.<sup>164</sup>

### 3.2.1 Druhy etických dilemat

Existuje několik možností, jak dilemata rozlišovat. Můžeme je mezi sebou rozeznávat podle různých kritérií.

Obecně můžeme vymezit dilemata zjevná a latentní. **Zjevné dilema** je situace, kdy jsou pracovníci svými pracovními podmínkami nuceni volit mezi dvěma neslučitelnými variantami, nebo alespoň jim se jeví jako navzájem odporující si. Ze zjevného dilematu se může stát **dilema latentní**, to nastane v takovém případě, kdy okolnosti, které znesnadňovaly volbu mezi dvěma vylučujícími se možnostmi, pominuly nebo také když naléhavost samotného dilematu ustoupila do pozadí. Tento stav ale neznamená, že zjevné dilema zmizelo, spíše je oddáleno. Latentní dilema se ale může člověku vrátit na mysl, a to tak, že se ožíví okolnosti, za kterých vzniklo a znovu se z něj může stát dilema zjevné.<sup>165</sup>

Podle dalšího dělení rozlišujeme **dilemata každodenní (všední)**, která jsou spojena s každodenním rozhodováním, dále jsou to **dilemata vývojová**, která se už nevztahují ke každodennímu rozhodování, ale jsou výsledkem protichůdných tendencí v sociální práci. Pak vymezujeme **dilemata formalizovaná**, která slouží především pro uspořádávání našeho myšlení a ke cvičení naší soudnosti. A poslední jsou **dilemata morální** neboli **existenciální**, která nejsou řešitelná a často mají hraniční podobu.

---

<sup>162</sup> Srov. MÁTEL, A. Etická dilema. In: MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*, s. 146.

<sup>163</sup> Tamtéž, s. 146.

<sup>164</sup> Srov. Tamtéž, s. 147.

<sup>165</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 38-39.

Je důležité zmínit, že hranice mezi všemi čtyřmi druhy dilemat jsou otevřené, což znamená, že některá dilemata mohou přejít i v jiné dilema.<sup>166</sup>

Jak bylo zmíněno výše, v sociální práci existují takzvaná vývojová dilemata označující protichůdné tendence, které se v sociální práci projeví v 19. a především ve 20. století.<sup>167</sup> V rámci vývojových dilemat je popisováno šest dvojic dilemat:

- Formalizace a deformalizace
- Profesionalizace a deprofesionalizace
- Normativnost a nenormativnost
- Pomoc a sociální kontrola
- Polyvalence a specializace
- Sociální práce jako věda a sociální práce jako umění<sup>168</sup>

Řadoví pracovníci služeb sociální práce se ve své každodenní praxi setkávají nejčastěji se sedmi typy všedních dilemat:

- Komplexní nebo zjednodušené cíle
- Množství klientů nebo kvalita služeb
- Neutralita nebo favoritismus
- Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem
- Procedurální nebo situační přístup
- Materiální nebo nemateriální pomoc
- Zasáhnout nebo nezasáhnout<sup>169</sup>

V podkapitole s názvem Sociální práce v kontextu romské menšiny bylo uvedeno, že efektivním nástrojem, jak s romskými klienty pracovat, je terénní sociální práce. Terénní sociální pracovníci nejsou žádnou výjimkou oproti jiným pracovníkům, a tak i oni přicházejí do styku s dilematickými situacemi.

V rámci terénní sociální práce bylo stanoveno několik typů dilemat:

#### I. Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

- zakázka uživatele x zakázka veřejné instituce

---

<sup>166</sup> Srov. JINEK, J. *Dilemata*.

<sup>167</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 189.; NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 18.

<sup>168</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 189-192.; NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 18-21.

<sup>169</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 45.

- zájem uživatele x veřejný zájem
- členové téže rodiny mají protichůdné zájmy
- pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě

#### II. Dilemata pomáhajícího vztahu

- otázky ohledně hranic ve vztahu ke klientům
- dilema pomoci a kontroly

#### III. Dilemata volby způsobu řešení

- tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka
- volba takových strategií, které mohou pro klienta představovat riziko

#### IV. Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

- dilema nároků profese a vlastního bezpečí
- dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení

#### V. Dilema, zda přijmout či nepřijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které pracovník žije<sup>170</sup>

Poslední dvě dilemata nemusí být nutně považována za etická dilemata. Někdy může také jít o neprofesionalitu pracovníka.<sup>171</sup>

---

<sup>170</sup> Srov. Typická dilemata a etika terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 40-44.; FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 501-507.

<sup>171</sup> Srov. FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, s. 507.

## 4 Dilemata v praxi sociálních pracovníků

Tato kapitola se týká dilemat, která lze označit jako dilemata všední, neboli každodenní. Specifikum zmíněných dilemat je popsáno výše v předešlé kapitole.

Kapitola Dilemata v praxi sociálních pracovníků vychází z velké části z kvalitativního výzkumu mezi oslovenými pracovníky, kteří pracují s cílovou skupinou romských klientů. Dále je kapitola doplněna o poznatky z odborné literatury.

### 4.1 Stanovovat dlouhodobé nebo dílčí cíle

Jedna z oslovených respondentek uvedla dilema, „*má vůbec smysl s Romy dlouhodobě dopředu stanovovat nějaké velké pevné cíle nebo nemá a je lepší se soustředit na cíle jednodušší a dílčí.*“<sup>172</sup> Respondentka zároveň poznamenala, že ji popsané dilema provází již velmi dlouho.

S uvedeným dilematem se může setkat kdokoli, nemusí to být jen pracovník v pomáhajících profesích. Každý někdy volí mezi dlouhodobými cíli, či cíli jednoduššími, dílčími a někdy je zapotřebí stanovit si oba takové cíle. Například pro studenta vysoké školy může být dlouhodobým cílem dostudovat a získat tak diplom. Ale aby dlouhodobého cíle dosáhl, často si musí stanovit dílčí cíle, například zvládnout všechny zkoušky, nezameškat velký počet hodin, a tak absolvovat zvolené předměty, odřici si nějaký volný čas a své záliby a podobně. Ale v takových případech je to trochu něco jiného. Člověk rozhoduje sám za sebe, co vidí ve své situaci jako nejefektivnější, aby dosáhl cíle, který si vytyčil. V pomáhajících profesích, sociální práci nevyjímaje, je to jiné z toho důvodu, že zde jde především o pomoc klientovi v jeho sociálním fungování.<sup>173</sup> A sociální pracovník je tím odborníkem, který by měl vědět, jakou cestou se s klientem vydat při řešení jeho tíživých problémů.

Sociální pracovník, který vykonává svou profesi v činnosti s romskými klienty, se setkává s celou řadou různých problémů svých klientů, a tak i cíle, které si klient ve spolupráci s pracovníkem stanoví, jsou rozmanité. Určitě je velmi přínosné, si s klientem nejdříve promluvit o tom, čeho by chtěl dosáhnout a jak mu v tom může pomoci sociální pracovník. Stanovit si tak společně cíl, ke kterému směřovat a jaké dílčí

---

<sup>172</sup> Respondentka č. 12, Písek.

<sup>173</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 184-186.

cíle se pro to musí splnit.<sup>174</sup> Vždy je ale důležité, aby si cíle mezi sebou nekonkurovaly a byly slučitelné.<sup>175</sup>

Zmíněné dilema je svým charakterem téměř totožné s dilematem, jenž nese název Komplexní nebo zjednodušené cíle a je popsán v literatuře.<sup>176</sup>

Pracovnice, která hovořila o dilematu, zda stanovovat dlouhodobé nebo dílčí cíle, se dále domnívá, že, *především s cílovou skupinou Romů nebyvá efektivní stanovovat si dopředu nějaké velké dlouhodobé cíle. Ale spíše se snažit vytvářet jednodušší a dílčí cíle. Je to z toho důvodu, že Romové se často soustředí na momentální okamžik<sup>177</sup>, a proto je snazší stanovit cíle zjednodušené, protože je pravděpodobnější, že se je podaří naplnit.*<sup>178</sup> Dle uvedeného výroku můžeme soudit, že pracovnice na své dilema již odpověď našla.

V rámci rozhovorů pracovníci dilema dlouhodobé nebo dílčí cíle, či podobné dilema, neuváděli, jen výše zmíněná pracovnice. Je několik možností proč tomu tak je. Buď se s ním pracovníci v rámci své organizace tolik neseťkávají, nebo není tak palčivé, aby je napadlo při rozhovoru, anebo ho ve svém zařízení nevnímají tolik jako dilema. Ať už bylo důvodem cokoli, je vidět, že mnozí pracovníci toto dilema nevidí jako tak zásadní.

## 4.2 Množství klientů nebo kvalita služeb

Kvalita nebo kvantita, rozhodování mezi těmito dvěma pojmy, může být pro pracovníky v sociálních službách velké dilema.

Sociální pracovníci jsou častokrát vystaveni různým těžkostem a potížím, ke kterým se musí umět nějak postavit a vyrovnat se s nimi.<sup>179</sup> *„Obvykle mají málo času a příliš mnoho spíše nevstřícných klientů. Musí respektovat zákony a současně se zavděčit zřizovateli, nadřízeným, kolegům, klientům i veřejnosti, z nichž každý chce*

---

<sup>174</sup> Srov. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOŮŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 409.

<sup>175</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 49.

<sup>176</sup> Srov. Tamtéž, s. 47.

<sup>177</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice. Též srov. TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 97-80-7368-310-8, s. 54. Též srov. NEVŘALA, J. Sociální práce s dalšími marginalizovanými skupinami. In: PAULÍK, K. (ed.) *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7042-690-X, s. 163.

<sup>178</sup> Respondentka č. 12, Písek.

<sup>179</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 62.



*něco jiného a přitom přesně neví, čeho má být dosaženo.*<sup>180</sup> Tak se pracovníci mohou ocitnout před otázkou, zda upřednostnit množství klientů, anebo kvalitu služeb.

Dilema s názvem Množství klientů nebo kvalita služeb uvedla respondentka č. 1<sup>181</sup>. Je samozřejmé, že žádný pracovník nechce jednat na úkor klientů. Ale leckdy díky nízkým financím, které organizace vlastní, nebo kvůli velké administrativní zátěži, nezbývá na klienty tolik času, kolik by si pracovníci přáli. Jak uvedla i zmíněná respondentka: *„Naše zařízení je kapacitně vytižené, možná bych řekla i přetížené. Takže bych možná řekla, že občas to i my jako pracovníci pociťujeme tak, že nestíháme to, co bychom potřebovali stihnout, takže někdy pak musí jít třeba práce s klienty na úkor papírů. Ale to už je pak špatně potom, to už si pak vyčítáte.*“<sup>182</sup>

Jiná dotazovaná pracovnice hovořila nejprve o dilematu kvality služeb versus kvantity klientů, ale později ho zformulovala přesněji, a to zda *„dodržet konkrétní dobu, kterou máme na konzultaci či překročit*<sup>183</sup>.“ Mohlo by se zdát, že se od původního dilematu kvality a kvantity vzdálila, ale pokud upřednostní možnost, překročit stanovenou dobu konzultace, tak tím může ochudit o stanovený čas jiného klienta a může dojít k tomu, že poskytovaná péče či služba již nebude tak kvalitní.

Z rozhovorů bylo ale velmi zajímavé pozorovat, že ne každý pracovník považuje někdy nesouměrný vztah kvality služeb a kvantity klientů za etické dilema. *„Já to nevnímám jako etické dilema, já to vidím spíš jako problém finanční. Kdyby nám donátoři poskytli dostatek financí, tak je to o tom, že my tady můžeme být třeba v osmi pracovnicích a můžeme rozjet víc práce s rodinami a více se na to zaměřit prostě. Ale to je věc, kterou my absolutně nemůžeme jako moc ovlivnit.*“<sup>184</sup> Zde je to vnímáno jako nedostatek finančních prostředků. Avšak v takovém případě se nad tím můžeme zamyslet, jak by to vypadalo, kdyby organizace dostatečné finanční prostředky měla. Neboť se můžeme ptát, kolik peněz by bylo potřeba, aby zařízení vystačilo na pokrytí veškerých služeb a pracovníků. Ale ani spousta peněz by nemusela přece znamenat, že by neubývalo kvality služeb.

---

<sup>180</sup> MUSIL, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale...“*, s. 62.

<sup>181</sup> Popisované dilema je totožné s dilematem, které uvádí Musil ve své knize *„Ráda bych Vám pomohla, ale...“* na straně 61.

<sup>182</sup> Respondentka č. 1, České Budějovice.

<sup>183</sup> Respondentka č. 5, České Budějovice.

<sup>184</sup> Respondentka č. 7, České Budějovice.

V jiném rozhovoru respondentka uváděla, že dilema kvalita služeb versus množství klientů není otázkou, která by ji trápila. Pracovnice zmínila: „Protože tohle je přesně ten případ, kdy vám nějaká jako profesionalita a pravidla pomáhají, abyste tím mohla jako dobře proplout. V okamžiku, kdy jsem s nějakým klientem, ten čas je zcela pro něj, já do něj se zcela nejlepším úmyslem se snažím investovat energii a fakt se soustředit na ten jeho problém.“<sup>185</sup> Takže možná je to také o tom, nastavit si pevné hranice a limity, kdy pak pracovník nemá pocit, že by byla nějaká činnost na úkor klienta či naopak.

### **4.3 Rozlišovat klienty na romské a neromské, anebo mít stejný přístup ke všem**

Uvedené dilema popsala ze šestnácti dotazovaných jedna respondentka. A dále se vyjádřila, že se někdy obává, zda v určitých situacích některé z klientů neupřednostňuje. „Protože my tu nemáme jen Romy. Takže mě napadají otázky, zda k oběma přistupujeme stejně. Zda nikoho neupřednostňujeme. Ale já si myslím, že ne. Že se opravdu snažíme chovat ke všem stejně bez ohledu na barvu pleti a původ.“<sup>186</sup> Na druhou stranu ale dodává, že v některých situacích se nabízí, preferovat jednoho klienta namísto všech. Konkrétní situace ale bohužel nevedla.

V rámci výzkumu této práce byly osloveny jak organizace, kde jsou cílovou skupinou výhradně Romové, tak zařízení, kde tvoří převážnou část klientů, ale dochází tam také klienti z majoritní společnosti. Proto bychom se mohli setkat s pojednávaným dilematem, nejen u pracovníků, kteří by upřednostňovali jednoho romského klienta nad druhým, nýbrž i tam, kde by pracovníci vyzdvihovali klienta z majority před romským klientem nebo naopak.

Dilema, zda klienty mezi sebou nějakým způsobem rozlišovat, upřednostňovat nebo si zachovat spíše rovný přístup, nalezneme i v literatuře pod názvem Neutralita nebo favoritismus.<sup>187</sup>

Dilema neutralita nebo favoritismus je velmi vhodně zasazené do kontextu sociální práce. Sociální práce je totiž postavena na tom, že klient přichází za sociálním pracovníkem (v případě terénní sociální práce to může být naopak, pracovník může

---

<sup>185</sup> Respondentka č. 6, České Budějovice.

<sup>186</sup> Respondentka č. 14, Český Krumlov.

<sup>187</sup> Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“, s. 77.

navštívit klienta) a dojednávají si společně zakázku, na které budou spolu pracovat.<sup>188</sup>  
*„Dojednávání stojí na klientových objednávkách a na pracovníkově objasňování vlastních možností neboli nabídkách.“*<sup>189</sup>

Sociální pracovník tedy spolupracuje s takovým klientem, který ho se svou objednávkou osloví. Pracovník se tak mnohokrát dostává do situace, kdy pomáhá člověku, který mu není příjemný, sympatický, ale je profesionálem, a tak by měl umět toto překonat. Proto není tak těžké v sociální práci narazit na dilema neutrality versus favoritismu. Každý člověk by jistě pracoval radši s lidmi, kteří mu jsou příjemní, a nedělalo by mu takový problém s nimi navázat pracovní vztah. A právě lidský vztah je to, co pomáhající profese odlišuje od jiných povolání, jak již bylo zmíněno.<sup>190</sup>

Tak se může pracovník dostat do situace, kdy bude preferovat jednoho klienta před ostatními. Toto nadřzování, jestli to tak můžeme nazvat, se pak může projevit v kvalitě poskytovaných služeb.

Vyjma výpovědi respondentky č. 14 bychom mohli nabýt dojmu, že se s tímto dilematem dotázaní pracovníci nesetkávají. Může to být i tím, že při práci s romskými klienty musí být pracovníci neustále ve střehu<sup>191</sup> a je také důležité jim nezavdat příčinu pro možné stížnosti na diskriminaci a podobně. Ale důvodem může být i to, že *„požadavek rovného přístupu doléhá na pracovníka služeb sociální práce ze všech stran. A tak je-li očekávání neutrálního přístupu ke klientům téměř všudypřítomné, lze je jen těžko ignorovat.“*<sup>192</sup>

#### **4.4 Pomoc versus kontrola**

Dilema pomoc versus kontrola<sup>193</sup> charakterizovala jedna respondentka, která o romských klientech hovořila jako o často nespolehlivých, což je podle ní dáno u některých tím, že jsou negramotní a neznají hodiny, ale u jiných také tím, že nemají zaměstnání a tak jim schází řádný denní režim. Takže takoví klienti nedochází a dostaví se až v době, kdy potřebují něco rychle a akutně vyřešit. A pak zde, dle slov pracovnice, vyvstává dilema, zda má klienty více kontrolovat a stát nad nimi jako dozor, anebo má

---

<sup>188</sup> Srov. Základy strukturované práce s uživatelem. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 33.; ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

<sup>189</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

<sup>190</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

<sup>191</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>192</sup> MUSIL, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale...“*, s. 81.

<sup>193</sup> Pomoc a kontrola je jedno z vývojových dilemat uvedených na s. 45 a také dilematem pomáhajícího vztahu, které je zmíněno na s. 46.

jít opačným směrem, nekontrolovat je a pomáhat jim jen s tím, s čím si sami určí. Sama zmiňuje, že zůstává spíše u pomáhání.<sup>194</sup> „*My se nechceme stavět do role nějakého kontrolora a ani nám to nepřísluší. Tady se vlastně sociální pracovník snaží pomoci, ale naráží na zed'. Ve chvíli, kdy tam je nějaký aktuální problém, tak oni to hrozně chtějí řešit, ale jakmile je vyřešený, nebo se s tím problémem něco udělá, tak už je to nepálí, tak pak jakoby pohoda a nic a za měsíc přijdou zase s něčím, jako že tohle potřebují teď hned.*“<sup>195</sup> A nakonec respondentka uvádí, že s jejich klienty bohužel nelze stavět na efektivní spolupráci.<sup>196</sup>

Respondent č. 16 nenazval popisované dilema jako proti sobě stojící pomoc a kontrolu, ale vytvořil z něj dilemata dvě: pomoc nebo nechat být a uplatňovat kontrolu nebo neuplatňovat.<sup>197</sup> Dále to pracovník nespecifikoval. Ale jeho první dilema bychom mohli vidět v tom, jak dalece má sociální pracovník klientovi pomáhat a kdy už nechat klienta nechat jít svou cestou a důvěřovat jeho soběstačnosti. Jako druhé dilema vidí pracovník otázku, zda uplatňovat kontrolu nebo ne. Z obou dilemat, jež respondent uvedl, je zřejmé, že přemýšlí jak o pomoci, tak o kontrole, jen hledá hranice, v jakých situacích zmíněné prvky vztahu využít.

U dilematu pomoc versus kontrola jde o otázku, kdo je držitelem problému.<sup>198</sup> Zde lze navázat na dilema jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem, které uvádí literatura.<sup>199</sup> V případě, kdy je držitelem klient, jedná se o poskytnutí pomoci ze strany pracovníka. To by pak byl případ symetrického vztahu. Ale jestliže je držitelem problému pracovník, tak je to on, kdo přebírá kontrolu nad klientem, a tudíž působí na klienta jednostranně.<sup>200</sup>

Na jedné straně se může pracovníkům zdát prospěšnější jednostrannost za pomoci využití monologu, kdy pracovník klienta vede. Pracovník tak může mít pocit, že je tato cesta efektivnější a má i rychleji dosažitelné viditelné výsledky. Ale můžeme se zde ptát, zda pracovník s klientem směřuje opravdu tam, kam si klient přeje. I když jsou

---

<sup>194</sup> Srov. Respondentka č. 4, České Budějovice.

<sup>195</sup> Tamtéž.

<sup>196</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>197</sup> Srov. Respondent č. 16, Tábor.

<sup>198</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 91.; ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 31.; CHRENKOVÁ, M., SOBKOVÁ, H., VAJĐÁKOVÁ, Z. *Metody sociální práce a sociální služby, standardy kvality v sociálních službách*. In: JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3, s. 14-15.

<sup>199</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 90.

<sup>200</sup> Srov. Tamtéž, s. 91.

v sociální práci i situace, kdy se musí jednat proti vůli klienta<sup>201</sup>, „*kteřý nebývá vždy schopn sám rozeznat, co je pro něj dobré.*“<sup>202</sup> Ale pak jde o to, prostřednictvím komunikace a rozhovoru klientovi danou situaci ozřejmit a vysvětlit, proč byly učiněny takové kroky. Pracovník by tedy klienta neměl vést, ale doprovázet.<sup>203</sup> Protože když člověk vede, tak jde minimálně nějaký krok před klientem.<sup>204</sup> A klient by měl mít pocit, že je mezi ním a pracovníkem rovnocenný vztah.

Během studia je budoucím sociálním pracovníkům vštěpováno, že základním nástrojem sociálního pracovníka je rozhovor, dialog.<sup>205</sup> Jeden z významných přístupů uplatňovaný v sociální práci, Rogersův přístup orientovaný na klienta, klade důraz na prvek vztahu a východisko pro řešení problémů klienta spatřuje ve vnitřní aktivitě klienta.<sup>206</sup> Z čehož vyplývá, že je zde poměrně vyloučena jednostrannost pracovníka.

*„Dialog je způsob komunikace, kdy jsou dodržována rovná lidská práva i mezi účastníky, z nichž někteří mohou ve společnosti patřit k diskriminovaným. Dialog je tak z hlediska lidských práv nejvyšší formou vzájemné komunikace.“*<sup>207</sup>

Rozhovor je tedy základním prostředkem pro situace v sociální práci a absolutním předpokladem k němu je právě symetrický vztah.<sup>208</sup> Cílem sociálního pracovníka by tedy mělo být, komunikovat s klientem skrze symetrický vztah.

Pokud by přece jen pracovník v některých případech měl sklon k jednostrannosti, mohlo by to vést až k mocenské pozici pracovníka<sup>209</sup>, která „*silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Čím větší pravomoc pomáhající má, tím větší je tendence jeho protějšku k odstupu a nedůvěře.*“<sup>210</sup> A velké riziko také nastává tehdy, pokud pomáhající pracovník přebírá kompetenci klienta v některých jeho životních situacích, poněvadž ho tak sice může uchránit újmě či hrozbě, ale zároveň se také může

---

<sup>201</sup> Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s. r. o., 2007. ISBN 978-80-7367-302-4, s. 9.

<sup>202</sup> Tamtéž, s. 9.

<sup>203</sup> Srov. SVOBODA, M. *Sociálně-pedagogické přístupy práce s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež*. České Budějovice, 2007. Diplomová práce. Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, Katedra pedagogiky. Vedoucí práce Doc. Mgr. Michal Kaplánek, Th.D., s. 37.

<sup>204</sup> Srov. KAPLÁNEK, M. *Pedagogická kritéria práce s mládeží*. Přednáška v rámci předmětu Pedagogické aspekty v sociální práci s mládeží. Obor Etika v sociální práci, II. ročník, zimní semestr 2011.

<sup>205</sup> Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

<sup>206</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 203-204.

<sup>207</sup> KROUPOVÁ, A. *Současné nové směry a výzvy při uplatňování lidských práv v sociální práci*. In: FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ A., a kol. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 32.

<sup>208</sup> Srov. LAAN, G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Nakladatelství ALBERT, 1998. ISBN 80-85834-41-3, s. 217.

<sup>209</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40.

<sup>210</sup> Tamtéž, s. 40.

stát, že ho zneschopní<sup>211</sup>, což samozřejmě není úkolem sociální práce. Sociální práce má naopak klienty uschopňovat.<sup>212</sup>

V sociální práci s romskými klienty bývá spolupráce mnohdy ještě náročnější. A možná právě zde by pracovníci mohli mít tendenci nedbat symetrického vztahu. Komunikace s nimi je o to obtížnější, že mnoho věcí se jim musí opakovat stále dokola.<sup>213</sup> Po pracovnících to tak vyžaduje velkou trpělivost a neústupnost. Kdyby ale přijali pozici jednostranného vztahu, hůře by tak pomáhali svému klientovi zlepšit jeho sociální fungování.

#### 4.5 Poskytovat materiální nebo nemateriální pomoc

Zda poskytovat materiální nebo nemateriální pomoc<sup>214</sup>, to je další dilema, před které může být sociální pracovník ve své profesi postaven.

Rozdíl mezi materiální a nemateriální pomocí je jistě patrný už ze samotného názvu. Ale pro bližší seznámení je potřeba trochu více informací.

Účelem materiální pomoci je aktuální pomoc klientovi s jeho dílčím problémem, se kterým si neví rady, například vyplatit sociální dávku, vyplnit formulář, vyplnit návrh k soudu a podobné záležitosti. Cílem materiální pomoci ale obvykle není naučit klienta, aby příště dokázal problém zvládnout vlastními silami.<sup>215</sup>

Nemateriální pomoc má oproti materiální pomoci dlouhodobější charakter. Záměr sociálního pracovníka je zde jiný. Prostřednictvím nemateriální pomoci, například pomoci psychosociální, se pracovník snaží o zlepšení schopností klienta, aby on sám zvládal nároky prostředí, ve kterém žije a zlepšil si tak svou životní situaci, se kterou není spokojen.<sup>216</sup>

Cílem tohoto dilematu by mohlo být, dojít ke kompromisu mezi materiální a nemateriální pomocí, protože „sociální práce je zaměřena především na propojení materiálních a nemateriálních problémů“<sup>217</sup>, tak i pomoc by měla mít obě spektra.

---

<sup>211</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 40.

<sup>212</sup> Srov. Respondentka č. 6, České Budějovice.

<sup>213</sup> Srov. Respondent č. 11, Písek; Respondentka č. 12, Písek.

<sup>214</sup> Dilema je totožné s dilematem, které uvádí Musil ve své knize „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 128.

<sup>215</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 129.

<sup>216</sup> Srov. Tamtéž, s. 129.

<sup>217</sup> LAAN, G. *Otázky legitimity sociální práce*, s. 17

Co se týče pracovníků poskytujících služby Romům, dvě respondentky<sup>218</sup> ze stejného zařízení uvedly dilema materiální versus nemateriální pomoc. V činnosti organizace, kde pracují, je náplní práce i poskytování materiální pomoci lidem, kteří splňují určité podmínky dané organizací. Jedna pracovnice zmínila, že se domnívá, že je klienti občas zneužívají. „*Někdy mám pocit, že my jim dotujeme jakoby rozpočet rodinný, než abychom jim prostě pomohli, že jsou fakt potřební.*“<sup>219</sup> S tím je pro ni spojená i otázka toho, jak zajistit efektivitu jednotlivých konzultací pro klienty. Pracovnice totiž hovořila také o tom, že v ní klienti někdy budí dojem, že si přišli pouze pro potraviny nebo oblečení v rámci materiální pomoci, ale nemají zájem o konzultaci, nebo si ji spíš takzvaně odsedí. Proto se sama sebe ptá, zda má tohle smysl.<sup>220</sup> Zde je na příkladu ukázáno, že i když se pracovník někdy snaží propojit materiální pomoc s nemateriální, může narazit na to, že o to nejeví zájem samotný klient.

Druhá ze zmíněných pracovníků<sup>221</sup> vymezila dilema, zda materiální pomoc poskytovat ano či nikoli, a pokud ano, tak do jaké míry a jakým způsobem. Pracovnice popisovala situaci, kdy má u svých klientů, kteří jsou často v krajní nouzi, posilovat jejich kompetence, má je učit samostatnosti a zplnomocňovat je.<sup>222</sup> Ale jak uvádí: „*tohle všechno se někdy dělá strašně obtížně, když ten člověk je materiálně úplně na dně. Jsou zde lidi, který jsou na tom hrozně bídě a vy víte, že všechny ty vaše hezký řeči a postupy jsou v podstatě k ničemu, protože ten člověk nemá co jíst, nemá kde bydlet, nemá zajištěný základní existenční potřeby.*“<sup>223</sup> Avšak pomoci klientům naplnit všechny jejich základní potřeby není v možnostech daného zařízení. Pracovníci organizace mají pevně stanovené a omezené poskytované služby, a tak mohou klientům pouze nabídnout menší materiální pomoc, která mnohým, jak se zdá, nestačí.

#### **4.6 Postupovat dle konkrétní situace nebo podle ustálených pracovních postupů**

Zmíněné dilema popsala pouze jedna oslovená respondentka.<sup>224</sup> K dilematu dále poznamenala, že „*jednat jen podle ustálených postupů, nemusí vždy plně reagovat*

---

<sup>218</sup> Respondentka č. 4, České Budějovice; respondentka č. 6, České Budějovice.

<sup>219</sup> Respondentka č. 4, České Budějovice.

<sup>220</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>221</sup> Respondentka č. 6, České Budějovice.

<sup>222</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>223</sup> Tamtéž.

<sup>224</sup> Respondentka č. 9, České Budějovice.

na danou situaci klienta. Ale na druhou stranu jednat jen podle konkrétní situace může pracovníka odvádět od nastavených norem a zásad daného zařízení. Takže někdy je velmi těžké tohle rozhodnout.<sup>225</sup>

Dilema, které respondentka charakterizovala, svým obsahem odpovídá dilematu, které je pojmenované jako Procedurální nebo situační přístup.<sup>226</sup>

Dilema procedurálního nebo situačního přístupu velmi úzce souvisí s tím, co se od pracovníka očekává.<sup>227</sup> Jaký postup pomoci klientovi by viděla organizace jako žádoucí a jaký přístup by rád viděl klient.

V sociální práci můžeme rozlišit tři základní typy přístupů sociálního pracovníka, a to profesionální, administrativní a filantropický.<sup>228</sup> Každý z uvedených přístupů má svá specifika. Kterýkoli ze sociálních pracovníků by se po zjištění daných specifík, mohl k myšlenkám některého z pojetí přiřadit. Ale samozřejmě to neznamená, že v sociální práci existují jen tři druhy přístupů pracovníků a pracovník musí nutně být s některým typem spojen.<sup>229</sup> Uvedené tři přístupy „mohou představovat tři myšlenkové orientační body, o něž se s různou intenzitou a různými způsoby opírají představy různých jedinců a skupin. Ti z nich vybírají dílčí myšlenky, propojují je a tímto způsobem vytvářejí různé kombinace.“<sup>230</sup>

Tyto tři typy přístupů sociálního pracovníka jsou úzce spjaty s dilematem procedurálního nebo situačního přístupu. Je totiž pravděpodobné, že administrativní pracovník bude postupovat procedurálně, to znamená, že bude „aplikovat předem připravené řešení problému klienta“<sup>231</sup> a nebude přihlížet k okolnostem jeho aktuální situace.<sup>232</sup> Oproti tomu profesionální typ pracovníka se bude snažit komplexně zhodnotit situaci daného klienta a uplatní situační přístup, kdy řešení vzniká až na základě klientovy situace, jeho možností a nikoli předem daným postupem jako u procedurálního přístupu. A filantropický typ pracovníka je trochu odlišný v tom,

---

<sup>225</sup> Respondentka č. 9, České Budějovice.

<sup>226</sup> Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“, s. 110.

<sup>227</sup> Srov. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“, s. 110.; též srov. KŘÍŽOVÁ, H., *Dilemata pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Opavě*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mgr. Ladislav Otava, s. 11.

<sup>228</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální práce/Sociální práca*. 2008, č. 2. ISSN 1213-6204, s. 64.

<sup>229</sup> Srov. Tamtéž, s. 64.

<sup>230</sup> Tamtéž, s. 64.

<sup>231</sup> MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“, s. 110.

<sup>232</sup> Srov. Tamtéž, s. 110.



že usiluje zejména o navázání vztahu a postupuje dle toho, co v danou chvíli klient potřebuje.<sup>233</sup>

Ve výzkumu této diplomové práce byli dotázáni pracovníci neziskových organizací, případně organizací zřízených Diecézní či Městskou charitou, nikoli však pracovníci městských úřadů. Nejspíše by bylo zajímavé, porovnat přístup pracovníků na úřadě, který má většinou blíže k procedurálnímu přístupu a přístup pracovníků neziskových organizací, kde lze předpokládat spíše situační přístup.

Výzkumem oslovení pracovníci, kromě výše citované pracovnice, popisované dilema procedurálního nebo situačního přístupu či podobné dilema nezmiňovali. Lze se domnívat, že důvodem proto, je typ zařízení, ve kterých byli pracovníci o rozhovor požádáni, ať už to byla poradna pro ženy či středisko pro děti a mládež, protože tam by pracovníci měli jednat podle aktuálních potřeb svých klientů. Argumentem, proč pracovníci takové dilema neuvedli, může být i specifická cílová skupina, se kterou pracují. U romských klientů se často řeší problémy neodkladné a naléhavé<sup>234</sup>, které od pracovníka vyžadují jeho pohotovost a profesionálnost. Proto by se dal u pracovníků s romskými klienty očekávat spíše situační přístup.

#### **4.7 Zasáhnout v dané situaci nebo nezasáhnout**

Zasáhnout či nezasáhnout<sup>235</sup> je dilema, které se pracovníkům vybavuje hlavně v situacích, kdy se rozhoduje o odebrání dítěte rodičům a o jeho další budoucnosti buď u rodičů, anebo v ústavní péči. Ale dilema zasáhnout nebo nezasáhnout se nemusí týkat jen zmíněných situací.

V popisovaném dilematu jde o to, jak rozhodnout, když pracovník zváží všechna zjištěná fakta. Zda zasáhne do problémové situace, která dle něj vyžaduje oprávněnou reakci, a buď to bude správné jednání, anebo bude jeho reakce nepřiměřená dané situaci. Nebo druhá možnost, kdy pracovník nezasáhne a může tak učinit správně a počkat, jak se situace dále změní, anebo nezasáhne, kdy zasáhnout měl a dopustí se tak nedbalosti.<sup>236</sup>

---

<sup>233</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“, s. 67.

<sup>234</sup> Srov. Respondentka č. 4, České Budějovice.

<sup>235</sup> Dilema, zda zasáhnout v dané situaci nebo nezasáhnout odpovídá dilematu, které pojmenoval Musil v knize „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 137.

<sup>236</sup> Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 137.; LAAN, G. *Otázky legitimace sociální práce*, s. 119.

K dilematu zasáhnout nebo nezasáhnout se vyjádřilo šest respondentů. Respondentka č. 1 viděla zmíněné dilema v situaci, kdy svého klienta potkala mimo organizaci a ve svém volném čase. Klient je mladší osmnácti let a přesto kouřil. Poté co ho pracovnice zpozorovala, přemýšlela, zda má zasáhnout hned a vysvětlit mu, že by kouřit neměl, anebo nezasahovat a vyčkat až se setká s klientem v jejich zařízení. Pracovnice nakonec zvolila variantu nezasáhnout hned a využít to, co zahlédla, až při aktivitách v zařízení. Připadalo ji to jako vhodnější řešení, z toho důvodu, že při činnosti v zařízení může oslovit více klientů a podebatovat s nimi najednou.<sup>237</sup> A nemusí to být rozhovor jen s využitím toho, co člověk smí a nesmí, ale třeba i formou hry.

Další respondentka spatřuje dilema zasáhnout nebo nezasáhnout v již výše zmíněné typicky popisované situaci pro toto dilema, „*kdy ta rodina neposkytuje řádnou péči a kdy my nemáme ze zákona oznamovací povinnost.*“<sup>238</sup> Do podobných situací se v zařízení dle pracovnice dostávají dnes a denně. Jak sama uvádí, vznikají tam velmi dilematické situace, kdy na jednu stranu ze zákona oznamovací povinnost nemají, ale na druhou stranu ji v podstatě mají, už vůči tomu dítěti, aby se mělo lépe.<sup>239</sup> Ale z jiného hlediska na to lze pohlížet i tak, že „*je zase třeba pracovat s tou rodinou a ta rodina nám dává tu důvěru, takže tam dochází k těm třecím polím.*“<sup>240</sup> Takže to je určitě případ, kdy je nutné poradit se i s dalšími odborníky v této oblasti, zhodnotit všechny klady a zápory ponechání dítěte v péči rodičů nebo v ústavní péči.

Respondentka č. 9 uvádí podobnou situaci jako předchozí dotazovaná, „*kdy dítě vyrůstá v biologické rodině, afunkční rodině, kde by mu mělo být nejlépe, ale já vím, že by mu bylo mnohem lépe někde v dětském domově.*“<sup>241</sup> Oslovená pracovnice podotkla, že ví, že je většinou lepší podporovat domácí, rodinné prostředí, kde jsou rodiče, sourozenci. Ale poté co se pracovníci snaží o ozdravení domácího prostředí a žádný viditelný efekt se nedostaví<sup>242</sup>, tak se pracovnice potýká s otázkou: „*Opravdu to takhle mám nechat nebo podám návrh na prošetření situace rodiny a začnu se zasazovat o to, aby to dítě tam nevyrostalo?*“<sup>243</sup> Pro pracovníci je toto dilema jedno z velmi

---

<sup>237</sup> Srov. Respondentka č. 1, České Budějovice.

<sup>238</sup> Respondentka č. 7, České Budějovice.

<sup>239</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>240</sup> Tamtéž.

<sup>241</sup> Respondentka č. 9, České Budějovice.

<sup>242</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>243</sup> Tamtéž.

obtížných, ale nezbyvá jí nic jiného, než se podle svého uvážení co nejlépe rozhodnout a pak se s tím vypořádat.<sup>244</sup>

Dvě stejná dilemata nalezneme u respondentky č. 5 a respondentky č. 12, přičemž každá pracuje v jiném zařízení a v odlišném městě.

První ze zmíněných pracovnic se setkává s dilematem zasáhnout či nezasáhnout v tom smyslu, když o svém klientovi z různých zdrojů ví, že má finanční problémy (například nezaplacený nájem), ale jí to nepoví a ona tak nemá právo se tím zabývat. Takže zde vzniká pracovníci dilema zasáhnout a říci klientovi, že to vím a snažit se ho nasměrovat, anebo nezasáhnout, neříci a vyčkat až přijde klient sám, i když to třeba bude pozdě. Pracovnice uvádí, že podle pravidel zařízení je na klientovi, aby přišel se svou zakázkou, na které začnou společně pracovat. Ale poté poznamenala, že se klienta snaží kladenými otázkami navést na to, aby sám řekl, kde se nachází ten největší problém, který je třeba řešit. Avšak ne vždy se klient do hovoru na toto téma zapojí.<sup>245</sup> „*To je pak taková bezmoc, když víme, co mu hrozí, ale říct mu to nemůžeme*“<sup>246</sup>, dodala pracovnice.

Druhá pracovnice, respondentka č. 12, řeší naprosto stejné dilema jako respondentka předešlá. Klient má dluhy na nájemném, ale pracovníci tvrdí, že je vše v pořádku, že jen zapomněl zaplatit složenku. Pracovnice má ale informace zjištěné od sousedů, příbuzných, majitele domu, a tak ví, v jakých problémech se klient ocitl. A tak by mu nejraději pomohla a začala s ním podnikat kroky, aby nedošlo k jeho vystěhování<sup>247</sup>. Ale zároveň se sama sebe ptá: „*mám to klientovi říct, že vím, jak na tom je, a že by to měl nějak řešit. Nebo neříct a čekat, až s tím přijde on sám.*“<sup>248</sup>

Dilema, zda zasáhnout nebo nezasáhnout v některých situacích, uvedla i respondentka č. 6<sup>249</sup>, ale bohužel již dále nespécifikovala, kdy konkrétně se s daným dilematem setkala.

K dilematu, zda zasáhnout v dané situaci nebo nezasáhnout bychom mohli přiřadit ještě další dilemata, která sice respondenti nenazvali totožným názvem, ale svým obsahem je sem lze zařadit. Taková dilemata budou uvedena v následujících podkapitolách.

---

<sup>244</sup> Srov. Respondentka č. 9, České Budějovice.

<sup>245</sup> Srov. Respondentka č. 5, České Budějovice.

<sup>246</sup> Tamtéž.

<sup>247</sup> Srov. Respondentka č. 12, Písek.

<sup>248</sup> Tamtéž.

<sup>249</sup> Srov. Respondentka č. 6, České Budějovice.

#### 4.7.1 Oznámit trestnou činnost klientů nebo neoznámit

Se zmíněným dilematem se nejednou setkala respondentka č. 2. Pracovnice si moc dobře uvědomuje, že existují trestné činy, které svou povahou jsou natolik závažné, že je musí nahlásit státním orgánům. Ale na druhou stranu jsou skutky, které ostatní obyvatele neohrožují<sup>250</sup>, a zde pak nastává její dilema. Dle jejích slov: „*nikdo nic nedělá, nedělá nic policie, jsou na ně krátký všichni.*“<sup>251</sup> Pracovnice nechce své klienty hlásit na policii, ale zároveň má pocit, že když to neudělá, tak je v tom vlastně podporuje a na tom se také nechce podílet.<sup>252</sup> Pracovnice by tak asi měla posoudit klady a zápory možných rozhodnutí a zvolit takovou možnost, která jí připadá jako nejvíce odpovídající.

#### 4.7.2 Přijmout roli soudce nebo se nepřiklonit ani k jedné či druhé straně

Respondentka, která se snažila objasnit uváděné dilema, se s ním setkala nejspíše z toho důvodu, že pracuje ve specifickém zařízení pro děti a mládež, které je součástí ubytovny a kde bydlí i rodiče klientů daného zařízení. V ubytovně jsou tři patra a každé z nich obývá jiná skupina Romů. Mezi příslušníky jednotlivých skupin někdy vznikají problémy a hádky, které pak mají vliv i na činnost organizace. „*Občas někdo přilítne a najednou se nám tady nekamarádí nebo nesmí kamarádit děti, vůbec spolu nesmí ani mluvit, nesmí se k sobě ani přiblížit.*“<sup>253</sup> Takové situace pracovníkům samozřejmě znesnadňují jejich práci. Pracovníci mnohdy ani nevědí, z jakého důvodu se rodiny pohádali. Ale stává se, že se po pracovnících chce, aby v určitých případech zasáhli a postavili se na stranu té či oné skupiny.<sup>254</sup> Avšak pracovníci se sami sebe ptají, jestli by měli přijmout roli soudce a k jedné či druhé straně se přiklonit nebo zda by neměli zůstat raději nestranní.

V zařízení, které je určeno především pro děti a mládež, by pracovníci měli postupovat tak, aby to vedlo ku prospěchu klientů, a to dětí. Ale často je nutná i spolupráce rodičů, pokud dítě ještě není plnoleté. Takže to určitě není tak jednoduchá otázka, že bychom mohli říct, ať pracovníci nechají problémy rodičů k řešení někomu jinému.

---

<sup>250</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>251</sup> Tamtéž.

<sup>252</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>253</sup> Respondentka, č. 7, České Budějovice.

<sup>254</sup> Srov. Tamtéž.

### 4.7.3 Odmítnout dále poskytovat službu nebo neodmítnout

Podobné dilema sdělily při rozhovoru dvě respondentky pracující s romskými dětmi a mládeží v nízkoprahovém zařízení.

Volbu mezi uvedenými možnostmi popsala respondentka č. 1, která pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kde poskytují volnočasové aktivity, ale zároveň jsou i službou sociální prevence. Pracovnice uvedla: „*narážíme jakoby na to, že právě si ty děti myslí, že my jsme ten volnočasovej klub a trošku nám zapomínají na to, že my jsme ta sociální služba. Takže tam pak občas možná narážíme i na to, jestli tu službu jakoby odmítnout, anebo jim jí i přesto poskytovat.*“<sup>255</sup>

Pracovnice zmiňuje, že volnočasové aktivity, které jsou součástí služeb jejich zařízení, mohou být prostředkem k navázání kontaktu s potenciálními klienty, ale mohou být také cestou, kudy se bude ubírat poskytovaná sociální služba. Pracovnice tak často rozmýšlí nad tím, zda klientům ponechat jen zábavu a hry a už to brát jako prevenci, anebo je z poskytované služby vyloučit, protože spolupráce s nimi se nijak nevyvíjí a má pocit, že klienti do zařízení dochází jen kvůli volnočasovým aktivitám.<sup>256</sup> Jako důvod, proč některé klienty ze služby nevyložit respondentka popisuje: „*hlodá ve vás takový červíček, že já když ho vyloučím z té služby, tak on se venku může chytnout nějaké party.*“<sup>257</sup> Obavy pracovnice jsou jistě oprávněné.

V dilematu, zda vyloučit klienta z poskytování služeb nebo nevyložit, je důležité promyslet, co je pro daného klienta nejlepším řešením. I pouhé volnočasové aktivity mohou děti a mladistvé přimět k jiným zájmům a mohou tak trávit volný čas tam, kde jsou s nimi profesionálové, kteří jsou jim k dispozici, když potřebují nějakou radu či pomoc.

Další pracovnice, která hovořila o podobném dilematu, byla respondentka č. 14. V tomto případě šlo ale konkrétně o zakázání vstupu do zařízení, anebo vstup umožnit, ale apelovat především na prevenci. Dilema, o kterém je zde pojednáno, se týká problému, se kterým se pracovnice v organizaci potýká. Jedná se o situaci, kdy klienti chodí do zařízení pod vlivem návykových látek, zejména marihuany. Součástí pravidel organizace je i pravidlo, že pokud je klient pod vlivem jakékoli návykové látky, tak má vstup zakázán.<sup>258</sup>

---

<sup>255</sup> Respondentka č. 1, České Budějovice.

<sup>256</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>257</sup> Tamtéž.

<sup>258</sup> Srov. Respondentka č. 14, Český Krumlov.

Ale podobně jako pro pracovníci výše uvedenou je i pro respondentku č. 14 rozhodování v této oblasti nesmírně obtížné: „*Je to těžký, protože když jim zakážeme vstup, tak oni to budou kouřit dál a budou se toulat někde venku. A že je jich dost, co takhle kouří. Takže tím, že by sem nemohli chodit, bysme je možná ohrozili ještě víc.*“<sup>259</sup>

Zde je také podstatné zvážit, jaká možnost je pro klienta tím nejadekvátnějším řešením. Avšak pracovník by měl hledat vhodné východisko, jak pro dobro klienta, který porušil určitá pravidla zařízení, tak by měl myslet i na dobro těch, kteří jsou jedním takového klienta, kterému je dovolen vstup do zařízení, ohrožení.

#### 4.7.4 Poskytnout pomoc nebo se v situaci neangažovat

Respondentka č. 9 vymezila tři situace, přičemž každou z nich bychom mohli zařadit pod uvedené dilema.

První takovou situací může být ta, kdy „*klientka bere vysoké dávky na sociálce a k dětem se z těch peněz skoro nic nebo vůbec nic nedostane.*“<sup>260</sup> Pracovníci to připadá hrozná, především když strádají děti. Ale jako ještě horší vidí to, když klientka „*pak vystupuje na veřejnosti, například když má zaplatit pokutu nebo tak, jako úplná chudinka, že nemá peníze a kde by na to vzala.*“<sup>261</sup> To je to, co pracovníci velmi vadí. Z toho důvodu se pak rozmýšlí, zda má klientce například s placením pokuty nějak pomoci, anebo nechat vyřízení záležitosti jen na ní, ať to nějak zařídí.<sup>262</sup> Zde by mohla být řešením podpora klientky v tom, ať si záležitost vyřídí sama, aby neměla pocit, že vždy bude nablízku někdo, kdo za ní ponese odpovědnost a vše obstará. Je třeba podporovat klienty tak, aby byli schopní si situaci sami vyřešit, aby byli soběstační.

Další dilema, které bychom také mohli nazvat poskytnout pomoc nebo se v situaci neangažovat, zažila respondentka v situaci, kdy se na ní obrátila jiná sociální pracovníce a chtěla s ní hovořit o jedné společné klientce. Sociální pracovníce se respondentky ptala, zda byla u klientky někdy v její domácnosti, poté co se respondentka vyjádřila, že tam nikdy nebyla, sociální pracovníce zareagovala<sup>263</sup>: „*Jak my jim můžeme zvýšit sociální dávky, když mají doma LCD televizor?*“<sup>264</sup> A zanedlouho respondentku

<sup>259</sup> Respondentka č. 14, Český Krumlov.

<sup>260</sup> Respondentka č. 9, České Budějovice.

<sup>261</sup> Tamtéž.

<sup>262</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>263</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>264</sup> Tamtéž.

navštívila zmíněná klientka obou pracovníků a vzlykala, že „nemá na zaplacení školních potřeb pro děti.“<sup>265</sup> Oslovená respondentka tak nevěděla, jak zareagovat, zda má klientce pomoci se žádostí o nějaké dávky, anebo ne.<sup>266</sup> Je jistě těžké soudit, zda klientka lže, anebo nelže a televizor získala třeba od známých. Ale není v kompetenci pracovníce, aby něco takového zjišťovala. Klientka by měla pracovníci seznámit s tím, jak to doopravdy je, ale bohužel ne všichni klienti jsou upřímní. Avšak jak uvádí pracovníce: „jednoduché by bylo jim prostě nevěřit. Ale kdybych jim nedůvěřovala, nikdy bych tuhle práci dělat nemohla, to by prostě nešlo, důvěra z mé strany k nim tu být prostě musí.“<sup>267</sup>

A třetí situaci respondentka pracující v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež popsala: „přišel za mnou jeden malý kluk a povídal mi, že by potřebovali s rodinou svést tam a tam pro brášku do děcáku, že si ho můžou vzít na víkend, ale že maminka nemá peníze.“<sup>268</sup> A tak o peníze prosí pracovníci. Respondentka rodinu velmi dobře zná, v zařízení s ní dlouhodobě spolupracují. Ví také to, že rodina má dva chlapce. Starší z nich je v dětském domově a druhý chlapec žije s rodiči. Pracovníci je malého chlapce líto, poněvadž si uvědomuje, jak hoch touží vidět svého bratra. Je si jistá i tím, že by si starší z bratrů zasloužil sejít se se svou rodinou. Pracovnice tedy stojí před rozhodnutím, zda malému chlapci finančně pomoci, aby se za bratrem s rodinou mohl vydat, anebo pomoc chlapci odmítnout.<sup>269</sup>

Na jednu stranu by pracovníce chlapci ráda pomohla, protože je zřejmé, že má svého bratra rád a chtěl by se s ním setkat, ale na druhou stranu jí v poskytnutí peněz brání to, že by pak mohli chtít i ostatní klienti či jejich známí zaplatit různé jízdné.<sup>270</sup> A to by samozřejmě nebylo reálné. Jako další důvod, proč říci chlapci ne, respondentka uvedla: „Existují lidé z majoritní společnosti, kteří se také potýkají s finančními problémy a musí to nějakým způsobem zvládnout především sami, nebo s pomocí rodiny.“<sup>271</sup> Pracovnice hovořila také o tom, že má někdy pocit, že Romové nejdříve žádají o pomoc různé organizace, úřady, a teprve v tom případě, kdy tato pomoc selže, tak hledají jiné možnosti, jak by si mohli poradit a situaci tak změnit.<sup>272</sup> Ale i přesto,

---

<sup>265</sup> Respondentka č. 9, České Budějovice.

<sup>266</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>267</sup> Tamtéž.

<sup>268</sup> Tamtéž.

<sup>269</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>270</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>271</sup> Tamtéž.

<sup>272</sup> Srov. Tamtéž.

že tohle pracovnice zmínila, není pro ni rozhodnutí dilematu pomoci nebo nepomoci o nic jednodušší.

#### 4.8 Podporovat klienty pracující nelegálně nebo nepodporovat

Uvedené dilema charakterizovala respondentka č. 2 a lze ho porovnat s dilematem popsáním v literatuře, které zní Zájem uživatele nebo veřejný zájem. V případě dilematu zájem uživatele nebo veřejný zájem, je stavěn zájem klienta, uživatele, do protikladu se zájmem společnosti. Je to obzvláště v případech, kdy lze činnost klienta označit za protispolečenskou.<sup>273</sup>

Do zmíněné oblasti dilemat bychom mohli přiřadit dilema respondentky č. 2 z toho důvodu, že práce „načerno“ není ve veřejném zájmu a lze ji považovat za protispolečenskou.<sup>274</sup> Pracovnice s nelegální prací také nesouhlasí a nechce v ní klienta podporovat.<sup>275</sup> Ale na druhé straně hovoří o tom, že „*když už ten romský mládežník chce pracovat, tak pomalu jinou šanci jakoby nemá a neříkám, že vinou společnosti. Devadesát procent vlastní vinou.*“<sup>276</sup> Pracovnice tedy často neví, jak se rozhodnout. Je si vědoma toho, že je důležité podporovat v klientovi pracovní návyky a touhu pracovat, naproti tomu ale velmi dobře ví, že nelegální práce není tím pravým způsobem, jak toho dosáhnout.

#### 4.9 Zakázka uživatele nebo zakázka veřejné instituce

„*Toto dilema vychází z postavení sociálního pracovníka, který má být prostředníkem, tedy nestranným subjektem mezi klientem a veřejnou institucí.*“<sup>277</sup> Zájmy, které jsou danou veřejnou institucí považovány za dobré a pro klienta prospěšné, se ale nemusí shodovat s cíli samotného klienta, navíc si mohou vzájemně odporovat.<sup>278</sup> Zmíněné dilema uvedl respondent č. 16, ale dále ho nijak nerozváděl.

---

<sup>273</sup> Srov. Typická dilemata a etika terénní sociální práce, s. 41.

<sup>274</sup> Srov. FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, s. 502.

<sup>275</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>276</sup> Tamtéž.

<sup>277</sup> FRANCUCHOVÁ, M., DOSOUDILOVÁ, K. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, s. 501. Též srov. Typická dilemata a etika terénní sociální práce. In: NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 40.; Též srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1, s. 380.

<sup>278</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci, s. 380.



## 4.10 Otázka hranic ve vztahu ke klientům

Jak nastavit hranice ve vztahu ke klientům lze považovat spíše za problematickou otázku než dilema, ale jelikož ji pracovníci zmiňovali jako dilema, je přiřazena k ostatním dilematům.

K otázce hranic ve vztahu ke klientům se vyjádřilo pět respondentů.

Otázka hranic ve vztahu ke klientům<sup>279</sup> se týká nejen sociální práce, ale i jiných pomáhajících profesí. Jde o to, jak formální nebo neformální vztahy si se svými klienty mají pracovníci vytvořit.<sup>280</sup>

Respondentka č. 5 v souvislosti s otázkou hranic v rozhovoru sdělila: *„obzvláště u této skupiny klientů je důležité mít stanovené nějaké pevné profesionální hranice, protože jinak je ta spolupráce s nimi velmi obtížná.“*<sup>281</sup> Pracovnice se domnívá, že díky dobrému stanovení hranic vztahu, se mohou při své činnosti vyvarovat i některým dilematům. Dále hovoří o pravidle, které v jejich poradenském zařízení ctí. Jelikož nemusí být klientům příjemné oznamovat okolí, že navštěvují nějaké zařízení, proto, pokud pracovnice svého klienta na ulici potká, tak ho nezdraví. Není to ale žádný projev nezdvořilosti. Je to z toho důvodu, že klienti se nemusí chtít k pracovníkům hlásit, a tak mají pracovníci nastavené takové pravidlo, že pokud klient sám jako první nepozdraví, ani oni ho nepozdraví.<sup>282</sup> Víceméně vlastně proto, aby ho chránili.

V rámci rozhovoru o pojetí sociální práce a etiky zmínila respondentka č. 3, jakým způsobem může právě etika sociálnímu pracovníkovi přispět při vykonávaných činnostech: *„minimálně v tom třeba, do jaké míry má být člověk jako sociální pracovník, jako profesionál, anebo jako aspoň na půl cesty jako kamarád.“*<sup>283</sup> Můžeme si tak všimnout, že etika není pro pracovníky čistě jen teoretickým oborem, který nijak nezasahuje reálný profesní život.

Ke stejnému tématu se vyslovila i respondentka č. 4. Dotazovaná pracovnice zdůrazňuje, že je potřeba si nastavit pevné hranice, zejména s romskými klienty. Podle ní je podstatné, aby klienti věděli, že přes stanovenou hranici jít nesmí.<sup>284</sup> Zdůvodňuje to tím, že *„jak jsou velká komunita a vlastně rodinnými vztahy hodně propojená, tak ty informace se prostě nesou a jakmile se uvolní jednomu a neuvolní*

<sup>279</sup> Otázka hranic ve vztahu ke klientům je totožná s dilematem, které se uvádí v článku Typická dilemata a etika terénní sociální práce v Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce, s. 42.

<sup>280</sup> Srov. Typická dilemata a etika terénní sociální práce, s. 42.

<sup>281</sup> Respondentka č. 5, České Budějovice.

<sup>282</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>283</sup> Respondentka č. 3, České Budějovice.

<sup>284</sup> Srov. Respondentka č. 4, České Budějovice.

*se druhému, tak už je to prostě špatně. Klienti to ví, mají pocit, že jednomu se nadržuje a dalšímu ne.*<sup>285</sup> Proto pracovnice v dodržování hranic spatřuje důležité hledisko, bez kterého by účinná spolupráce s klientem nemohla fungovat.

Další z oslovených pracovníků, respondentka č. 10, hovoří o hranicích ve vztahu k řešení dilemat. Zmiňuje, že každý pracovník v jejich organizaci se pokouší dilemata nějak vyřešit a řídí se při tom zákony a kodexy, který jim určují prostor a hranice, jakou cestou se vydat.<sup>286</sup>

Respondent č. 13 byl jedním z pracovníků, který také uvedl své stanovisko k otázce hranic. Pracovník líčil hranice vztahu z jiného pohledu než ostatní dotázaní. Sám je Rom, a tak je pro něj mnohdy obtížné, udržet si profesionální hranice s klienty.<sup>287</sup> „Protože jsem jak jejich strejda“<sup>288</sup>, jak sám popisuje. Jako velké pozitivum v této oblasti vidí pomoc jeho kolegů z majoritní společnosti, kteří mu pomáhají udržet si dostatečný profesionální odstup.

Dle toho, že otázku hranic ve vztahu ke klientům zformulovalo jako dilema či problém pět pracovníků ze šestnácti, je patrné, že se nad pojetím vztahu ke klientovi pracovníci zamýšlí a považují ho za velmi důležité.

#### **4.11 Sdělit své životní zkušenosti nebo chránit své soukromí**

Respondentka č. 3, která toto dilema uvedla, nejprve hovořila o etických dilematech jako takových. Respondentka zmínila, že rozlišuje dva druhy dilemat. Dilema takzvaně pravé, které třebaže si člověk otočí ze všech stran, tak ani jedna z možností není víceméně řešitelná. Tyto dilemata při své práci nereflektuje. A jako další druh dilemat popisuje dilemata, která jdou napříč různými přístupy, a takových je dle ní mnoho. Ty bychom mohli vidět jako dilemata každodenní.<sup>289</sup>

Jako dilema, které pracovnice ve své profesi řeší, vyličila, zda dát uživateli poskytovaných služeb nějaké informace o svém osobním životě nebo je klientům nevyprávět, protože by se jim tak mohla dát takzvaně „v šanc“ a oni by získané informace mohli v určitém momentě použít proti ní.<sup>290</sup> Ale kdyby se pracovnice

---

<sup>285</sup> Respondentka č. 4, České Budějovice.

<sup>286</sup> Srov. Respondentka č. 10, České Budějovice.

<sup>287</sup> Srov. Respondent č. 13, Písek.

<sup>288</sup> Tamtéž.

<sup>289</sup> Srov. Respondentka č. 3, České Budějovice.

<sup>290</sup> Srov. Tamtéž.

rozhodla pro možnost, že klientům některé své životní zkušenosti sdělí, vidí pozitivum v tom, že „by pochopili některé věci“<sup>291</sup> a mohli se tak vyvarovat různých chyb v životě.

Dilema tohoto charakteru je nesnadné především proto, že důsledky rozhodnutí mohou velmi ovlivnit také život samotné pracovnice. A tak se nelze divit, že se v takové situaci někteří pracovníci raději uchýlí k tomu, že si budou chránit své soukromí.

#### **4.12 Podpora romství klientů nebo spíše snaha o jejich přizpůsobení majoritě**

Dilema, zda podporovat v klientech romské kořeny nebo ne a spíše se soustředit na adaptaci do většinové společnosti, v rozhovoru uvedly tři respondentky.

Pracovníci by klienty neměli chtít měnit podle svých představ. Měli by jim umožňovat zachování určitých tradic, zvyků a celé jejich kultury. Měli by se snažit napomáhat Romům se sžít s lidmi z majoritní společnosti, ale to platí samozřejmě i obráceně, že i lidé z majority by měli usilovat o nějakou společnou cestu s minoritami, které u nás v České republice žijí. Ale co dělat v případě, kdy sami Romové na své historii a kořeny již tolik nelpí. Respondentka č. 2 ohledně romství poznamenala: „*To romství, jakoby kolikrát mám pocit, že znám jejich historii a vůbec jejich mentalitu a dokážu jí popsat víc než oni sami.*“<sup>292</sup> Oslovená pracovnice má dojem, že většina Romů se ke své romské národnosti hlásí především v případech, kdy z toho mohou něco vytěžit.<sup>293</sup> Mnohdy se za svůj původ jen schovávají, je to jejich obranná reakce „*to je proto, že jsem Rom, chovají se ke mně takhle, protože jsem Rom.*“<sup>294</sup> Ale když se jich pracovnice zeptá, v čem je to tedy jiné, že jsou Romové, tak sami nejsou schopni na takovou otázku odpovědět. Pracovnice nepochybuje to, že existují či existovali Romové, od kterých by se mohli něco učit i lidé z majority, například jejich pevné rodinné vazby, ale domnívá se, že takových už je minimum, nebo už nežijí. Respondentka také hovoří o tom, že často sami Romové poslouchají pracovnice, když jim vypráví něco o romské historii, než aby ony poslouchaly je. Pracovnice je toho názoru, že dnes ve společnosti už nenajdeme mnoho příslušníků generace Romů, která si zakládala na své historii.<sup>295</sup> Díky tomu, jak měla respondentka možnost romské

---

<sup>291</sup> Respondentka č. 3, České Budějovice.

<sup>292</sup> Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>293</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>294</sup> Tamtéž.

<sup>295</sup> Srov. Tamtéž.

klienty poznat, přemýšlí nad tím, zda v nich má romství podporovat nebo ne: *„protože já je jakoby nejsem schopná předělat. Nejsme schopni je předělávat. A mám pocit, že když se snažíme, tak že od nás přebírají jenom to špatný. A zase na druhou stranu udělat z nich ty kovaný Romy taky nejde, že jo. Takže teď mám pocit, že jsou tak jako nikde a kam vítr, tam plášt’.*“<sup>296</sup>

Podobné dilema jako předchozí pracovnice řeší i respondentka č. 10. Často přemýšlí nad otázkou, zda podporovat etnikum v jeho vlastní identitě nebo více usilovat o přizpůsobení Romů majoritě.<sup>297</sup> Pracovnice uvádí jako příklad: *„jde o to, že pracujeme s celou romskou komunitou a často říkáme dětem, že je pro ně nejlepší, aby se dobře učily a udělaly si školy, že pak pro ně bude život snazší a lehčí a nebudou mít jednou takové problémy se zabezpečením svých vlastních dětí.*“<sup>298</sup> Ale pak si pracovnice klade mnoho otázek. Uvažuje nad tím, zda pro ně takový život bude opravdu jednodušší, zdali se tímto způsobem pracovníci nesnaží jen o to, aby Romy přivedli na cestu, kterou se ubírají příslušníci většinové společnosti. Respondentka tak rozmyšlí nad tím, zda by nebylo lepší, romské klienty podpořit v tom, aby si našli svou vlastní cestu, po které by chtěli jít.<sup>299</sup>

Situace, kterou popisuje respondentka č. 10, se může zdát být odlišná, než jaká byla zmíněna u respondentky č. 2. Respondentka č. 2 totiž hovořila o postoji k romským klientům, kteří už ztratili zakotvenost danou svými kořeny, historií, tradicemi. Zatímco respondentka č. 10 charakterizuje situaci z pohledu, kdy se pracovníci pokouší navést romské klienty na cestu většinové společnosti, a tak je, mohli bychom říci, o některé jejich svébytné prvky připravují.

Třetí ze zmíněných respondentek, které se vyjádřily k uvedenému dilematu, uvádí, že si není jistá *„jestli se Romy nesnažíme moc natlačit do našich českých parametrů a do toho takzvaně normální žití. Jestli bychom to po nich vůbec měli chtít, protože prostě něčím odlišní jsou.*“<sup>300</sup> Zároveň pracovnice ale poznamenala, že nesouhlasí s tím, co se častokrát tvrdí, a to, že jsou Romové od obyvatel většinové společnosti tolik odlišní.<sup>301</sup> Romové mají svá specifika, ale kvůli tomu bychom je přece ještě neměli separovat od ostatních členů společnosti. Avšak je také pravdou, že většina příslušníků

---

<sup>296</sup> Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>297</sup> Srov. Respondentka č. 10, České Budějovice.

<sup>298</sup> Tamtéž.

<sup>299</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>300</sup> Respondentka č. 12, Písek.

<sup>301</sup> Srov. Tamtéž.

většinové společnosti romské občany neodsuzuje proto, že mají jinou barvu pleti, nýbrž proto, co dělají.<sup>302</sup>

#### **4.13 Obhajovat u majoritní veřejnosti svou činnost pro romské klienty nebo neobhajovat**

Dilema popsala respondentka č. 6. Dle ní je někdy obtížné obhájit práci pro romské klienty a domnívá se, že to po ní lidé pořád vyžadují. Někdy ale touží po tom, na neustálé obhajování svých činností rezignovat.<sup>303</sup> Respondentka hovořila o tom, že nejčastěji na toto téma debatuje se svými přáteli, někteří lidé mají dokonce potřebu se hádat o tom, jak si myslí, že to doopravdy je. Jak dále pracovnice uvedla: „*mě už to po těch letech, jako už to trochu unavuje, je to pořád dokola.*“<sup>304</sup> Pracovnice rovněž zmínila i situaci, která je méně častá, kdy některé pracovnice musí svou profesi obhajovat i před svou vlastní rodinou, před svými blízkými příbuznými. To je samozřejmě ještě horší.<sup>305</sup> Člověk potřebuje od svých blízkých ve své profesi podporovat, nikoli zpochybňovat to, co vykonává. Obzvláště profese sociální práce s cílovou skupinou Romů je nelehká. Členové majoritní společnosti mnohdy ani nesouhlasí s tím, aby fungovala zařízení či centra pro romské obyvatele. Příslušníci majority si všímají, že se na romskou problematiku přispívá mnoho peněz, ale mají pocit, že se to stále mívá účinkem a nic se neděje.<sup>306</sup>

Dilema, zda obhajovat svou profesi či neobhajovat, je tedy velmi komplikované. Pracovníci tím, že musí svou činnost obhajovat, vyčerpávají energii, kterou by měli uplatňovat především při práci s danou cílovou skupinou.

#### **4.14 Podpora Romů v oblastech, které pro ně nejsou prioritou nebo akceptace jejich odlišného přístupu**

Uvedené dilema souvisí s dilematem předchozím, zda podporovat romství klientů nebo se spíše snažit o to, aby se Romové přizpůsobili majoritě.

Romové většinou dávají přednost jiným hodnotám než většina lidí z majoritní společnosti. Oproti nim si Romové tolik nezakládají na svém vzdělání, profesi

---

<sup>302</sup> Srov. Respondent č. 11, Písek.

<sup>303</sup> Srov. Respondentka č. 6, České Budějovice.

<sup>304</sup> Tamtéž.

<sup>305</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>306</sup> Srov. Respondent č. 11, Písek.

a postavení ve společnosti.<sup>307</sup> Na tento fakt, naráží dilema respondentky č. 2. Sociální pracovnice popsala situaci, která se týkala zařazení dítěte do školy, konkrétně na odborné učiliště. Prvotní impuls ke studiu vycházel od samotného dítěte, přičemž pracovnice zdůraznila, že děti nikdy k ničemu nenuť.<sup>308</sup> Dítě pak začalo chodit do školy, a jak podotýká pracovnice: „*mě to stojí energii hodně, dítě to stojí hodně energie, učitele to stojí hodně energie, všechny kolem to stojí hrozně energie, všichni jsou pak hrozně nadšený, vydržíme to měsíc a pak z tý školy odcházíme zase.*“<sup>309</sup> Tak si respondentka klade otázku, zda se má člověk například v oblasti školy stále snažit, anebo přijmout to, že mají jiné hodnoty a priority a vzdělání není jednou z nich.<sup>310</sup>

#### **4.15 Porovnávat Romy s jinými národnostními menšinami nebo neporovnávat**

Respondent č. 13 popsal zmíněné dilema možná i proto, že se dotýkalo jeho osoby. Sám pracovník je Rom a má za sebou zkušenosti s tím, že i jeho někdo srovnával s jinými národnostmi.<sup>311</sup> Pracovník poznamenává: „*hlavně teda s Vietnamcema nás srovnávají. Že oni si tady zvykli, jsou pracovitý, jsou schopný a snaží se. A Romové? Ty se tu podle lidí jen přiživujou na ostatních.*“<sup>312</sup> Ale dle názoru uvedeného respondenta je také nutné myslet na to, že ne všichni Romové jsou takoví, kteří nechtějí pracovat. Respondent dále uvádí, že Vietnamci jsou schopní si v Čechách najít obživu a zajistit tak sebe a své rodiny, ale také mají stinné stránky. A jsou ve většině věci naprosto odlišní od Romů. Otázkou tedy je, zda lze vůbec dvě tak rozdílné národnostní skupiny spolu srovnávat.<sup>313</sup>

Avšak i někteří pracovníci se takovému přirovnání neubrání, jak uvedl respondent č. 11. Pracovník vysvětloval, že někdy je ve své práci skeptický, a tak si vezme papír a tužku a na jednu polovinu papíru napíše pozitiva, která ve své práci vidí a na druhou polovinu sepíše negativa. Často ho pak překvapí, kolik těch pozitivních aspektů tam nakonec nalezne.<sup>314</sup> Tímto způsobem se respondent zamyslel i nad tím, co pozitivního Romové přinesli do české společnosti. „*Já když vezmu přistěhovalce,*

<sup>307</sup> Srov. SEKYT, V. Romové. In: ŠIŠKOVÁ, T. *Menšiny a migranti v České republice*, s. 121-122.

<sup>308</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>309</sup> Tamtéž.

<sup>310</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>311</sup> Srov. Respondent č. 13, Písek.

<sup>312</sup> Tamtéž.

<sup>313</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>314</sup> Srov. Respondent č. 11, Písek.

*já kdybych se přistěhoval kamkoli, tak se v tom státě budu snažit uplatnit něco, to co nejvíc umím. Budu se něco snažit třeba dát těm sousedům a podobně.*<sup>315</sup> U Romů tohle moc neplatí, že by měli potřebu, se s něčím co umí, prosadit. A potom se může zdát, že nic neumějí, a přitom to tak není. Dále pracovník ještě doplňuje: *„jinak pokroky se u těchto lidí určitě dějí, ale není to nic závratného, čeho by si každý všiml.*<sup>316</sup>

Jak můžeme pozorovat, pracovníci, kteří poskytují služby romským klientům, se s dilematem, zda porovnávat Romy s jinými národnostními menšinami nebo ne, setkávají. Ale je pravděpodobné, že u lidí z majoritní populace bychom se mohli s takovým dilematem setkat rovněž.

#### **4.16 Romský pracovník – výhoda nebo riziko neprofesionality**

V některých pracovních kolektivech v různých zařízeních, kde pracují s romskými klienty, najdeme také pracovníky, kteří jsou sami Romové. Jistě to může být předností, jak pro pracovníka, tak pro dané zařízení, ale nemusí to tak vždy být.

Respondent č. 13 si v určitých momentech své práce uvědomuje, že je velmi ovlivněný tím, že je Rom. Někdy se může stát, že posuzuje danou situaci jinak, než by ji hodnotil jiný pracovník. Jako příklad vylíčil situaci, kdy pomáhal klientce, která úspěšně dokončila střední školu, shánět zaměstnání. Aby jí vyjádřil svou podporu, tak ji šel doprovodit na úřad práce.<sup>317</sup> *„A ten pracovník mi řekl, no teď práce nijak moc není, ale může jít tady slečna na jahody. A já jsem si říkal, na jahody? To je sranda ne? Vždyť má maturitu, s ní přeci nepůjde na jahody.*<sup>318</sup> V té chvíli to daný respondent vnímal jako degradaci, poněvadž si vůbec neuvědomoval, že v majoritní populaci je maturita již běžnou záležitostí, a proto pracovník na úřadě jednal tak, jak činí i v jiných případech. Proto, aby respondent nebyl v takových situacích překvapen, je pro něho velmi důležité, aby měl také náhled od ostatních neromských pracovníků.<sup>319</sup>

Další problém vidí respondent v udržení profesionálních hranic s klienty.<sup>320</sup> Někdy je pro něj obtížné si takové hranice nastavit a udržet, protože se s mnohými klienty zná osobně.<sup>321</sup>

---

<sup>315</sup> Respondent č. 11, Písek.

<sup>316</sup> Tamtéž.

<sup>317</sup> Srov. Respondent č. 13, Písek.

<sup>318</sup> Tamtéž.

<sup>319</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>320</sup> Jak již bylo uvedeno v podkapitole 4.10 Otázka hranic ve vztahu ke klientům.

<sup>321</sup> Srov. Respondent č. 13, Písek.

Takže bychom mohli říci, že romský pracovník se při své činnosti setkává ještě s jinými problémovými situacemi oproti ostatním neromským kolegům. Ale romský pracovník může do organizace přinést i mnoho cenných zkušeností, ze kterých pak mohou čerpat právě ostatní pracovníci. Jak popisuje i respondent č. 8: *„jsem rád, že kolikrát se ptají na názor především mě, protože chtějí vědět, jak to vidím já, když jsem jakoby přímo z té komunity.“*<sup>322</sup>

Když to shrneme, romský pracovník tedy ve své profesi může považovat za pozitivum, že sám je Rom, ale zároveň se může také obávat, že si od svých klientů neudrží dostatečný profesionální odstup.

#### **4.17 Být klientům k dispozici i mimo práci nebo si hájit svůj volný čas**

Respondent č. 8, jelikož je Rom, tak se se svými klienty, oproti jiným pracovníkům, častokrát setkává i na různých společenských akcích nebo při rozmanitých příležitostech. Nejednou se pracovníkovi po práci ale přihodilo, že ho klient potkal a chtěl s ním řešit nějaký problém. Tak si respondent někdy není jistý, zda má takovému klientovi vyhovět či nikoli. Samozřejmě by rád klientovi pomohl či poradil, ale na druhou stranu se obává, že když to udělá, tak ho bude oslovovat čím dál více lidí a pak už nebude mít skoro žádný čas mimo práci a sám pro sebe. Proto se rozhoduje, která z variant je lepší.<sup>323</sup>

Možným řešením by mohlo být klienty odkázat na pracovní dobu organizace, kde respondent pracuje, domluvit se, že ho klient navštíví tam. Ale může se také stát, že klient se pak nedostaví. Pracovník tak klientovi ale nabídl možnost, si o problému promluvit, klient ji využít může, ale také nemusí.

Z uvedených příkladů je vidět, že dilemat, se kterými se pracovníci setkávají, je mnoho.

---

<sup>322</sup> Respondent č. 8, České Budějovice.

<sup>323</sup> Srov. Tamtéž.



## 5 Rozbor etického dilematu v rámci etických teorií

V rámci páté kapitoly bude jedno z výše uvedených dilemat sociálních pracovníků charakterizováno za použití etických teorií dle konceptu článku z časopisu Sociální práce/Sociálna práca.<sup>324</sup> Vybrané etické teorie jsou totožné jako ve zmíněném článku. V rámci výuky oboru Etika v sociální práci náležel přístup deontologický, utilitaristický a etika péče k těm, o kterých se hovořilo nejvíce. Z toho důvodu jsou tedy aplikovány i v mé diplomové práci. Přístupy nejsou rozebírány do podrobnějších detailů, poněvadž o každém z nich by se toho dalo napsat velmi mnoho. Na tomto místě jde ale především o uplatnění takových aspektů, které mohou být východiskem pro jednání pracovnice v konkrétním dilematu.

Pro potřeby této kapitoly bylo vybráno dilema, zda poskytnout pomoc nebo se v situaci neangažovat, o kterém vyprávěla respondentka č. 9. Zmíněné dilema bylo zvoleno proto, že respondentka situaci vcelku podrobně popsala. Pro úplnost textu kapitoly zde bude dilema ještě jednou vylíčeno.

Respondentka pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a jednou se setkala se situací, kdy ji oslovil malý hoch. Chlapec pracovníci pověděl, že by s rodinou chtěl jet navštívit svého staršího bratra, který je v dětském domově. Rodina má možnost si staršího syna odvézt domů na víkend. Podle malého chlapce jeho maminka nemá peníze, a tak pro bratra jet nemohou, proto přišel za pracovníci, jestli by mu nějaké peníze na cestu nepůjčila. Pracovnice rodinu dobře zná, jelikož s ní v organizaci dlouhodobě spolupracují. Respondentka taktéž ví, že rodina má dva chlapce, přičemž mladší z chlapců žije s rodiči a starší chlapec je umístěn v dětském domově. Na mladším chlapci, který za ní s prosbou o pomoc přišel, je vidět, že má svého bratra rád a chtěl by se s ním setkat. Pracovnice nepochybuje o tom, že starší bratr by si taktéž zasloužil být znovu se svou rodinou. Pracovnice se tedy v tomto případě rozhoduje, zda chlapci, který za ní přišel, nějak finančně pomoci, aby mohl vidět svého bratra společně s rodinou, anebo zda pomoc chlapci odmítnout. Jako argument proč pomoc neposkytnout, uvádí, že by takovou pomoc mohli požadovat všichni klienti a není ani úkolem pracovníků takové služby v organizaci zajišťovat.<sup>325</sup>

Pro bližší porozumění je nutné předem podotknout, že etické teorie, které zde budou na praktickém příkladu popsány, nelze vnímat jako navzájem kontextuálně

---

<sup>324</sup> DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. ISSN 1213-6204, s. 76-87.

<sup>325</sup> Srov. Respondentka č. 9, České Budějovice.

striktně odtržené.<sup>326</sup> Každá teorie má své specifikum, ale to neznamená, že by jiný aspekt nemohla mít s jinou teorií podobný či totožný. Je zřejmé, že každý člověk a pracovník bude tíhnout k etické teorii či teoriím, které jsou mu něčím blízké, ve kterých vidí odůvodnění pro své rozhodování.<sup>327</sup> Z toho ale nelze vyvodit závěr, že člověk tak dojde k jinému řešení, když bude jednat za pomoci té či oné etické teorie.<sup>328</sup>

## 5.1 Náhled na dilema z pozice deontologismu

Pokud se dostaneme do situace, ve které se musíme nějak rozhodnout, může zde vzniknout otázka, „*zda máme morální pravidla aplikovat takřikajíc bezohledně nebo jestli se máme naopak řídit možnými následky a podle toho korigovat i aplikaci morálních pravidel.*“<sup>329</sup> Předpoklad nepodmíněné závaznosti norem je východiskem pro deontologický přístup.<sup>330</sup>

Hlavním představitelem deontologického přístupu je Immanuel Kant, který svou etiku založil na poznání<sup>331</sup>, neboť byl přesvědčen o tom, že co se týče empirických důkazů, nemůžeme si být jisti, zda jsou odpovídající.<sup>332</sup>

Kant se mimo jiné zabýval i tématem morálky, co je její podstatou, co je jednání morální a v čem se liší od jednání nemorálního. Kant viděl odpověď na tyto otázky v rozlišení jednání z náklonnosti a jednání ze smyslu pro povinnost.<sup>333</sup> Povinnost Kant chápe jako to, „*co bychom měli udělat i navzdory osobní náklonnosti dělat něco jiného.*“<sup>334</sup> A pokud člověk nějakou povinnost vnímá, měl by se snažit ji vykonat.<sup>335</sup> Morálně jedná člověk pouze v případě, jestliže potlačí své pocity a náklonnosti a jedná tak, „*jak je povinen jednat.*“<sup>336</sup> Touto optikou vztaženo na dilema pracovnice, bychom se mohli zaměřit na to, jaké povinnosti pracovnice ve své činnosti pociťuje.

---

<sup>326</sup> Srov. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In: *Sociální práce/Sociální práca*. 2011, č. 2. ISSN 1213-6204, s. 127.

<sup>327</sup> Srov. Tamtéž, s. 127.

<sup>328</sup> Srov. Tamtéž, s. 126.

<sup>329</sup> MACHULA, T. Základní etické teorie. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 51.

<sup>330</sup> Srov. Tamtéž, s. 52.

<sup>331</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-0953-1, s. 42.

<sup>332</sup> Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, s. r. o., 2004. ISBN 80-7178-806-6, s. 106.

<sup>333</sup> Srov. POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, s. r. o., 2000. ISBN 80-240-0257-4, s. 57

<sup>334</sup> Tamtéž, s. 58.

<sup>335</sup> Srov. Tamtéž, s. 58.

<sup>336</sup> POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, s. r. o., 2000. ISBN 80-240-0257-4, s. 58.

Pracovnice uvedla jako argument, proč chlapci nepomoci, že by takovou pomoc mohli chtít poskytnout i ostatní klienti. Dle toho bychom mohli soudit, že pracovnice cítí povinnost jednat se všemi klienty stejně a žádného klienta nezvýhodňovat oproti ostatním. Na druhou stranu je ale dobré si uvědomit, že „člověk nemůže být u eticky správného jednání podle této teorie nikdy podřízen zájmu většiny“<sup>337</sup>, spravedlnost jednotlivce je vždy vůči celku.

Souhlasně s výše popsaným rozdílem mezi morálním a nemorálním jednáním, bychom mohli jako nemorální jednání vidět situaci, kdy by pracovnice chlapci nějakou částku na cestu věnovala například proto, že by jí ho bylo líto. Jako morálně jednajícím člověkem by se projevila tehdy, pokud by chlapci peníze dala z důvodu, že je to její povinnost v rámci pravidel zařízení. Takové pravidlo ale pracovnice neuváděla, takže pokud bychom jako za její základní povinnost považovali stejný postoj a tutéž pomoc pro všechny klienty, v takovém případě by morálním jednáním bylo pomoc odmítnout z povinnosti vůči všem klientům. Ale tehdy, pokud by pracovnice v rámci svého zařízení svou povinnost spatřovala v udržení pospolitosti rodiny klienta, v takovém případě by jejím morálním jednáním mohlo být chlapci peněžní pomoc poskytnout a tím pomoci vrátit rodině její jednotu.

Nenechme se ale mýlit tím, že povinnost je v tomto pojetí něčím, co nám někdo jiný přikáže<sup>338</sup>, jak to vnímáme někdy v běžném životě. Jedná se „spíše o racionální a stabilní jednání, které by mělo být obecně přijatelné každým dalším rozumově uvažujícím člověkem.“<sup>339</sup> Jestliže by pracovnice postupovala v souladu s etikou povinnosti, její jednání by mělo být přijatelné i pro jiného pracovníka. Avšak že by ho pracovník akceptoval, ještě neznamená, že by pro něj bylo jediným přijatelným řešením.

Bezpodmínečnou povinnost Kant zformuloval do takzvaného kategorického imperativu, který odlišuje od imperativu hypotetického. Hypotetický imperativ je něčím podmíněn.<sup>340</sup> Je prostředkem k dosažení nějakého předpokládaného cíle. V takovém případě jednáme z náklonnosti, která je motivována určitou libostí.<sup>341</sup> Oproti tomu

---

<sup>337</sup> FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., KUSTOVÁ, H., MILFAIT, R., MOREE, D. *Etika a lidská práva v sociální práci*, s. 16.

<sup>338</sup> Srov. Tamtéž, s. 16.

<sup>339</sup> Tamtéž, s. 16.

<sup>340</sup> Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 53.

<sup>341</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 63.

kategorický imperativ je objektivní, univerzální<sup>342</sup> a „odvolává se na racionalitu jako takovou.“<sup>343</sup> Nejde zde o konání z náklonnosti, ale z povinnosti, ke které motivuje rozum.<sup>344</sup> Kategorický imperativ by tak měl být schopen přijmout každý racionálně jednající člověk. Kant kategorický imperativ vyjádřil dvěma základními formulacemi:<sup>345</sup> „Jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.“<sup>346</sup> „Jednej tak, abys používal lidství jak ve své vlastní osobě, tak i v osobách každého druhého člověka vždy zároveň jako účel a nikdy jako prostředek.“<sup>347</sup> Druhým výkladem kategorického imperativu klade Kant důraz na autonomii osoby<sup>348</sup> a ohled na důstojnost člověka<sup>349</sup>. „Pro etiku povinnosti bude eticky správné řešení zkoumaného problému vždy respektovat lidskou důstojnost a obecně přijatelnou hodnotu člověka.“<sup>350</sup> Pracovnice ale může zachovávat lidskou důstojnost a hodnotu člověka, ať se ve své situaci rozhodne jakkoli. Ať už malému chlapci pomůže nebo ne, neupírá mu jeho hodnotu, kterou má jako člověk, a kterou Kant považuje za absolutní<sup>351</sup>. Princip lidské důstojnosti neboli personální princip, tvoří také ústřední princip sociálního učení církve. Mezi další základní principy patří princip solidarity, princip subsidiarity a princip obecného blaha.<sup>352</sup> Tyto principy ale nepopisují žádné konkrétní návody k jednání, jsou spíše idejemi, podle kterých se naše jednání orientuje a které je třeba respektovat.<sup>353</sup>

## 5.2 Náhled na dilema z pozice utilitarismu

Utilitarismus je etický přístup, který pochází, stejně jako deontologismus, z 19. století.<sup>354</sup> Podobně jako deontologismus, i utilitarismus se pokouší najít kritérium

---

<sup>342</sup> Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 54.

<sup>343</sup> Tamtéž, s. 54.

<sup>344</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 61.

<sup>345</sup> Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie, s. 54.

<sup>346</sup> POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*, s. 62.

<sup>347</sup> MACHULA, T. Základní etické teorie, s. 54.

<sup>348</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 58.

<sup>349</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3, s. 24.

<sup>350</sup> FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce, s. 16.

<sup>351</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 58.

<sup>352</sup> Srov. MARTINEK, C. *Cesta k solidaritě*. Svitavy: Trinitas, 1998. ISBN 80-86036-07-3, s. 149-155. Též srov. ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika*, s. 179-212.

<sup>353</sup> Srov. *Život z víry*. Překlad 2. dílu katolického katechismu pro dospělé. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2005. ISBN 80-7040-809-X, s. 183.

<sup>354</sup> Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie, s. 54.

mravního posuzování<sup>355</sup>, „tedy stanovit objektivní zásadu pro určení toho, zda je dané jednání správné, nebo špatné.“<sup>356</sup> Velkým rozdílem oproti deontologickému přístupu je ale důraz na účinek, který naše jednání bude mít. Správnost či nesprávnost jednání je daná jeho očekávanými následky<sup>357</sup>. V této pozici nejde tolik o motivy, které nás vedou k tomu, jak máme konat<sup>358</sup>, jako v případě Kanta a deontologismu. Takže když pohlédneme na naše dilema, zdali je rozhodnutí pracovnice správné, bychom neposuzovali podle toho, jaké důvody ji k rozhodnutí vedly, nýbrž dle následků, které její jednání vyvolá.

Utilitarismus kombinuje čtyři principy, které postupují v návaznosti za sebou. První je princip následků, kdy nehodnotíme, zda je jednání samo o sobě správné či špatné, ale posuzujeme ho dle jeho důsledků.<sup>359</sup> Dalším principem je princip užitečnosti, který říká, že „následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro jako takové“<sup>360</sup>. Na princip užitečnosti navazuje princip hédonismu, přičemž dobro se zakládá na uspokojování lidských potřeb a zájmů, jako je slast a radost a vlastní preference si člověk v životě stanovuje sám.<sup>361</sup> A tím posledním principem je princip sociální, který poukazuje na to, že nejde jen o dosažení hédonismu jedince<sup>362</sup>, avšak „o co možná největší štěstí co možná největšího počtu lidí.“<sup>363</sup> Sociálním principem bývá mnohdy popisován ve zkratce celý utilitarismus, poněvadž vystihuje jednu z jeho velmi důležitých myšlenek, ne-li myšlenku nejzásadnější.

Pokud se pracovnice na našem příkladu bude rozhodovat dle toho, co přinese největší užitek nejvíce lidem, pravděpodobně by zvolila možnost pomoc chlapci odmítnout, protože pokud by mu vyhověla, užitek by z toho měla čtyřčlenná rodina, ale když mu pomoc neposkytne, udrží stávající pravidla jednání organizace, díky kterým je navštěvuje tolik klientů a nepřijde tak o jejich přízeň. Pokud by totiž chlapci pomohla, mohli by pak přijít jiní klienti, kteří by potřebovali stejnou pomoc,

---

<sup>355</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 32.

<sup>356</sup> POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*, s. 53.

<sup>357</sup> Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, s. 81.

<sup>358</sup> Srov. POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*, s. 54.

<sup>359</sup> Srov. MACHULA, T. *Základní etické teorie*, s. 54.

<sup>360</sup> Tamtéž, s. 54.

<sup>361</sup> Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*, s. 33.

<sup>362</sup> Srov. Tamtéž, s. 33.

<sup>363</sup> Tamtéž, s. 33.

kteřou by ona již nedokázala umožnit a tím by mohla zklamat mnohem více klientů, než jednu rodinu.

Může dojít ale i na opačnou situaci, kdy pracovnice malému chlapci peníze půjčí či daruje. Chlapec i rodina budou šťastní a pracovníci i zařízení budou chválit bez ohledu na konkrétní pomoc, kterou jim udělila. Tak mohou dělat organizaci velmi dobrou reklamu a může být tak navýšen i počet klientů organizace, kteří by zde našli pomoc či ochranu jakou potřebují, čímž by mohlo dojít k uspokojení velkého počtu lidí.

Dle uvedeného příkladu můžeme vidět, že vždy nemusí být jen jedno řešení nutně správné a druhé špatné. I naprosto odlišná rozhodnutí můžeme odůvodnit jednou a toutéž teorií či principem.

Ještě bychom měli podotknout jednu skutečnost, která je u utilitarismu důležitá zmínit a díky které si našel utilitarismus i mnoho odpůrců. „*Utilitarismus oddělil správnost a špatnost jednání od toho, zda je dobrý nebo špatný ten, kdo jedná.*“<sup>364</sup> Postup pracovnice bychom tedy nemuseli posuzovat dle toho, že máme jistý respekt k pracovníci jako k odbornému sociálnímu pracovníkovi, a proto jí důvěřujeme, že i její rozhodnutí budou správná, ale hodnotili bychom účinky jejího konání, takže i kdyby pracovnice postupovala s nejlepším motivem, nemuseli bychom její jednání vidět jako to, které je správné.

### 5.3 Náhled na dilema z pozice etiky péče

Etika péče je poměrně nový model etického uvažování.<sup>365</sup> Etika péče je spojena se jménem Carol Gilliganové, ale také s feministickými přístupy k etice.<sup>366</sup> Gilliganová spolupracovala s významným americkým psychologem Lawrence Kohlbergem, ale zároveň se v dalších letech stala jeho kritičkou.

Gilliganová analyzovala etické postoje žen a mužů a snažila se tím prokázat, že „*Kohlbergova teorie o morálním zrání*“<sup>367</sup> není tak obecně platnou, za jakou se vydává. *Kohlberg prý podává vřled do mužského přístupu k morálce,*

<sup>364</sup> POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*, s. 54.

<sup>365</sup> Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*, s. 16.

<sup>366</sup> Srov. DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, s. 83.

<sup>367</sup> Kohlberg se zajímal o morální důvody, které vedou lidi k tomu, aby některé věci považovali za dobré a jiné za zlé. Zjistil, že způsoby morálního uvažování se během života stupňovitě proměňují. Kohlberg tak rozlišil tři úrovně morálky, a to prekonvenční, konvenční a postkonvenční. – Srov. *Morální diskurs a genderové role* [online]. © 2009-2012 [cit. 2012-03-12] Dostupné na WWW: <<http://www.hagioterapie.cz/?p=85>>.

*nikoli lidského*.<sup>368</sup> Kohlberg totiž studoval situace, ve kterých morální dilemata řešili pouze chlapci a zjištěné výsledky pak uváděl platné pro člověka obecně, tedy jak pro chlapce, tak pro děvčata. Gilliganová ale dle svého výzkumu podotýká, že při řešení shodných morálních dilemat je volba chlapců a dívek stejného věku odlišná.<sup>369</sup>

Gilliganová odlišnost obhájí a pozoruje v ní znak lidské existence, nikoli problém, který by bylo potřeba řešit a normalizovat.<sup>370</sup> „*Muži i ženy jsou rovnocenné bytosti, liší se však podstatně myšlením a vnímáním jako zrcadlové obrazy nebo protipóly, které se mají navzájem obohacovat a spolupracovat.*“<sup>371</sup>

Gilliganová rozlišuje mužský a ženský morální diskurs. Mužský diskurs vychází z imperativu spravedlivého rozdělování práv a povinností, zatímco ženský morální diskurs z imperativu neubližovat druhému. Mužský diskurs bychom mohli označit jako morálku řádu a ženský diskurs jako morálku péče.<sup>372</sup>

Pojetí morálky žen klade důraz zejména na péči a jejich morální vývoj se soustřeďuje okolo chápání odpovědnosti a lidských vztahů.<sup>373</sup> Pro ženy je příznačnější přání neubližovat ostatním a naděje, že vždy lze nalézt takový způsob řešení konfliktů, který nemusí nikomu ubližovat.<sup>374</sup> Gilliganová také zmiňuje, že „*ženský morální úsudek se nejprve soustředí na přežití, posléze se zabývá dobrotivostí a nakonec dochází k reflexivnímu pochopení péče jakožto nejvhodnějšího vodítka k řešení konfliktů v lidských vztazích.*“<sup>375</sup>

Pokud bychom výše uvedené sumarizovali, můžeme říci, že etika péče nevyplývá z přísného racionálního souzení a vymezení toho, co je a co už není eticky správné.<sup>376</sup> Etika péče si spíše „*bere za základ přirozenou snahu člověka (patrnou zpravidla u žen) pomoci druhému, přijmout ho, nevydělovat a neodmítat ho.*“<sup>377</sup> V souladu s tím

---

<sup>368</sup> HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Etické teorie a principy práce s lidmi. Boskovice: Nakladatelství ALBERT, 2000. ISBN 80-85834-85-5, s. 63.

<sup>369</sup> Srov. Tamtéž, s. 63.

<sup>370</sup> Srov. TETIVOVÁ, K. *Gender problematika není válkou dvou světů* [online]. © 2000-2005 [cit. 2012-03-12] Dostupné na WWW: <<http://www.christnet.cz/magazin/clanek.asp?clanek=1467>>.

<sup>371</sup> Tamtéž.

<sup>372</sup> *Morální diskurs a genderové role* [online]. © 2009-2012 [cit. 2012-03-12] Dostupné na WWW: <<http://www.hagioterapie.cz/?p=85>>.

<sup>373</sup> Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. O rozdílné psychologii žen a mužů. Praha: Portál, s. r. o., 2001. ISBN 80-7178-402-8, s. 47.

<sup>374</sup> Srov. Tamtéž, s. 89.

<sup>375</sup> Tamtéž, s. 125.

<sup>376</sup> Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*, s. 17.

<sup>377</sup> Tamtéž, s. 17.

by pak za eticky správné jednání mohlo být považováno to, kdy jde o péči o druhého člověka.<sup>378</sup>

Náhled na dilema pracovnice z pozice etiky péče může přinést zase trochu jiné argumenty pro její jednání, ať už chlapci v našem případě pomůže či nepomůže. V případě etiky péče je podstatou morálního rozhodnutí uplatnění volby a zároveň také ochota za svou volbu přijmout odpovědnost.<sup>379</sup> Odpovědnost se zde ale může rovnat „*nutnosti reakce, která plyne z uvědomění, že na vás druzí spoléhají a vy jim máte pomoci.*“<sup>380</sup> Pracovnice tak může pociťovat tlak ze strany chlapce, který na ni spoléhá a s její pomocí počítá.

Ať se pracovnice rozhodne pro jednu či druhou variantu, je připravena za ní nést svou odpovědnost. Pokud chlapci pomůže, peníze mu půjčí, jistě bude počítat i s variantou, že za ní pak bude chodit více klientů s podobnou žádostí. Jestliže chlapci peníze nepůjčí, bude nepochybně očekávat, že chlapec bude smutný a je možné, že pracovníci bude i vyčítat, že díky ní svého bratra nemohl jet navštívit. V obou případech by pracovnice měla být schopna za své rozhodnutí nést odpovědnost a přijmout následky.

Je důležité také podotknout, že pracovnice je žena a tak podle Gilliganové bude pravděpodobné, že její konání bude odlišné, než kdyby v její situaci byl pracovník mužského pohlaví. Zatímco u žen se očekává, že zkoumají konkrétní situaci, u mužů se podle teorie péče předpokládá, že pozvednou pohled od dílčího příkladu a snaží se nalézt pravidlo či normu, dle které by mohlo být dosaženo myšlenkově korektního řešení.<sup>381</sup>

V souvislosti s etikou péče se rovněž hovoří o empatii. „*Empatie otevírá cestu ke konkrétní situaci a tím umožňuje aktivní zapojení kognitivních schopností.*“<sup>382</sup> Lze se domnívat, že i pracovnice při svém jednání uplatní empatii. Jistě bude s chlapcem soucítit, jak velkým jeho přáním je setkat se s bratrem. Pracovnice tak chlapci může pomoci s penězi a sdílet s ním jeho radost. Nebo chlapci peníze nedá, bude s ním sdílet jeho smutek. Pracovnice může mít o chlapce také strach. Je možné, že ho pro peníze poslali jeho rodiče a pokud se s nimi nevrátí, rodiče se na něj budou zlobit. Pracovnice tedy může mít i obavy o to, jak se chlapec zachová po jejím rozhodnutí.

---

<sup>378</sup> Srov. FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*, s. 17.

<sup>379</sup> Srov. GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, s. 91.

<sup>380</sup> GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*, s. 79.

<sup>381</sup> Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*, s. 64.

<sup>382</sup> Tamtéž, s. 64-65.



Jak si lze povšimnout, v rámci všech teorií žádné vyloženě správné či špatné rozhodnutí patrně neexistuje. Řešení, které bychom mohli vidět jako nejlepší, bychom mohli spatřovat v tom, že by pracovnice chlapci odmítla poskytnout peníze, ale nikoli pomoc. Pracovnice by mohla rodině nabídnout pomoc, ve smyslu shánění finančních prostředků. Mohla by rodiče podpořit ve shánění práce, mohla by jim poradit při žádání o státní příspěvky. Sice by rodina s mladším synem pravděpodobně neměla dostatek peněz na cestu hned, jak by si mladší chlapec přál, ale příště už by rodina mohla mít více finančních prostředků a cestě za starším synem by nic nebránilo.

V kontextu všech tří zmíněných přístupů ale do situace může vstupovat mnoho dalších aspektů, než které byly uvedeny. Pracovnice si může klást otázku, zdali chlapec nelže, zda se s rodinou opravdu chystá navštívit bratra. Pracovnice taktéž může přemýšlet nad tím, že když chlapci peníze na cestu dá, zda je opravdu využije na cestu, jestli je raději sám za něco neutratí. A jistě by pracovníci napadly i další otázky, se kterými by se musela nějakým způsobem vypořádat.

Jak by se mohlo zdát, každá teorie se vydává jiným směrem. Avšak to neznamená, že by nemohla vést k jednomu cíli. „*Význam rozdílnosti jednotlivých teorií netkví v tom, k čemu nás přivedou, ale spíše v možnosti upozornit a zdůraznit různé prvky našeho rozhodování.*“<sup>383</sup> Je důležité také poznamenat, že kdybychom se snažili jednat striktně dle popsanych přístupů, nemuseli bychom být později s výsledkem svého rozhodnutí spokojeni. Člověk by měl postupovat tak, aby sám svému postupu důvěřoval, že si počíná správně a dokázal ho sobě i ostatním zdůvodnit, proč koná právě tak a ne jinak.

---

<sup>383</sup> JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci, s. 127.

## 6 Diskuze

V diskuzi jsou shrnuty odpovědi získané z rozhovorů s pracovníky, které jsou současně porovnány s odbornou literaturou a zároveň jsou zde představeny i mé vlastní názory.

V průběhu výzkumu bylo zjevné, že oslovení pracovníci jsou z daného tématu poněkud rozpačití. Většinou si nechali téma dlouze představit a uvést příklad některých dilemat, která popisovali jiní pracovníci. Pracovníci často zmiňovali, že etikou se běžně nezabývají, a tudíž i hledání etických dilemat v jejich činnosti pro ně bylo obtížné. Pracovníci se tedy nad etickým rozměrem své práce často nezamýšlí, a přitom etika je klíčovou složkou sociální práce.<sup>384</sup> Na vině je mnohdy nedostatek času, se kterým se pracovníci potýkají.<sup>385</sup> Zjištěný fakt, že pracovníci při své činnosti většinou etický rozměr nezhodnotí, je částečně v rozporu se závěry článku Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích<sup>386</sup>, jenž předkládá myšlenku, že „*lidé si význam etických aspektů své práce, resp. problémů s etikou souvisejících daleko více a intenzivněji uvědomují až při vlastním výkonu svého povolání, které je spojeno s volbou a rozhodováním člověka v konkrétních situacích, než v průběhu studia, resp. v rámci profesionální přípravy.*“<sup>387</sup> Mnohdy je to totiž přesně naopak, studenti jsou v rámci výuky více vedeni nad svým rozhodnutím přemýšlet, odůvodňovat své rozhodnutí. Mají více prostoru a času promýšlet svá stanoviska z více stran. Mají možnost diskutovat se spolužáky a profesory o svých myšlenkových pochodech. Na dalším uvedeném se lze ale s článkem shodnout, poněvadž pouhá znalost etických zásad a norem opravdu sama o sobě ještě není zárukou toho, že daný pracovník bude jednat mravně, nýbrž ho vede k tomu, aby o takových záležitostech přemýšlel.<sup>388</sup>

Dle výzkumu je patrné, že se pracovníci s etickými dilematy, tedy především dilematy všedními, setkávají. Celkem patnáct oslovených pracovníků poukázalo na to, že etická dilemata v sociální práci s cílovou skupinou romských klientů opravdu existují. Jen jedna respondentka uvedla, že dilemata při své práci nevnímá, i když tím nevyklučuje, že nemohou existovat. Je zajímavé, že fakt, že dilemata nevnímá, nepocití jako nějaký handicap, ba naopak má pocit, že by to zdržovalo její

---

<sup>384</sup> Srov. FÍZIK, L. Etika v sociální práci s rómskou rodinou. In: MÁTEL, A., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., SCHAVEL, M. *Aplikovaná etika v sociální práci a d'alších pomáhajících profesiách*, s. 88.

<sup>385</sup> Srov. Respondentka č. 5, České Budějovice.

<sup>386</sup> JANKOVSKÝ, J., ŠKULECOVÁ, A. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 4. ISSN 1213-6204, s. 54-61.

<sup>387</sup> Tamtéž, s. 60-61.

<sup>388</sup> Tamtéž, s. 61.

rozhodování.<sup>389</sup> Třebaže si pracovnice neuvědomuje, že se s dilematy setkává, je pravděpodobné, že tomu tak je. „*V každé profesi, včetně sociální práce, se člověk může dostat do situace, kdy přichází do úvahy nejméně dvě alternativy řešení. Přitom ani jedno nemusí být ideální, právě naopak.*“<sup>390</sup>

Další z respondentek zdůraznila, že je velmi důležité rozlišovat mezi dilematem takzvaně pravým a dilematem všedním. Dilema pravé, které není víceméně řešitelné, ať na něj člověk nahlíží ze všech stran, tak takové dilema pracovnice nepocituje. Podotýká, že se přece jen musí vždy nějak rozhodnout. Ale co se týče dilemat všedních, ty jsou dle ní všude kolem nás.<sup>391</sup>

Jiná respondentka hovořila o tom, že práce, kterou vykonává „*není nic jiného než nepřetržité řešení nějakých převážně etických dilemat.*“<sup>392</sup> Dle pracovnice se člověk stále musí rozhodovat, zda se vydá tím či oním směrem a která cesta povede k dobrému řešení.<sup>393</sup>

Další respondentka vysvětlovala, že dilemata, která ve své činnosti spatřuje, nejsou ve většině případů nijak specifická pro cílovou skupinu Romů. Respondentka pracuje s dětmi a mladistvými, a tak se domnívá, že dilemata, která pocituje, jsou stejná jak u dětí a mladistvých z většinové společnosti, tak u dětí a mladistvých z romských rodin.<sup>394</sup>

Jak si můžeme povšimnout, vnímání dilemat při výkonu činnosti je u každého pracovníka rozdílné. Lze to ale předpokládat, poněvadž každý člověk může být morálně citlivý vůči jiným dilematům či problémům. Samotná etika se snaží odhalit, zda je jednání mravně hodnotné, tedy v souladu s mravními pravidly, nebo není.<sup>395</sup> Existují sice státem stanovené zákony a normy, ale zároveň se v naší společnosti vyskytuje i mnoho dalších psaných i nepsaných pravidel a každý člověk se tak může rozhodovat podle odlišných měřítek.

Je důležité ještě poznamenat, že některá z dilemat uvedených v kapitole Dilemata v praxi sociálních pracovníků bychom mohli vztahovat i na jiné cílové skupiny sociální

---

<sup>389</sup> Srov. Respondentka č. 15, Český Krumlov.

<sup>390</sup> MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In: MÁTEL, A., MÜHLPACHR, P., SCHAVEL, M., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0, s. 109.

<sup>391</sup> Srov. Respondentka č. 3, České Budějovice.

<sup>392</sup> Respondentka č. 6, České Budějovice.

<sup>393</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>394</sup> Srov. Respondentka č. 2, České Budějovice.

<sup>395</sup> Srov. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-5, s. 8.

práce, nejen na romské klienty. Jako příklad takového dilematu můžeme uvést dilema, zda oznámit trestnou činnost klientů nebo neoznámit. Toto dilema může vnímat pracovník nejen u romských klientů, ale taktéž u klientů z majoritní společnosti. Ale zároveň existují i dilemata, která jsou specifická pro práci s romskými klienty. Jako takové dilema můžeme zmínit, zda podporovat romství klientů nebo se spíše snažit o jejich přizpůsobení se majoritě. Můžeme se tedy zamyslet nad tím, co je u Romů tím klíčovým aspektem, že při práci s nimi se pracovníci setkávají i s jinými dilematy než u majority. Jedním z takových aspektů může být jejich etnicita, avšak může to být také proces sociálního vyloučení či jiné hledisko. Zkoumání této otázky by si zasloužilo větší pozornost a může být i námětem pro další výzkum.

Jak je patrné z uvedených příkladů z praxe respondentů, kteří pracují s romskou klientelou, velký počet dilemat lze porovnat s dilematy definovanými již v odborné literatuře.<sup>396</sup> Ostatní dilemata s literaturou srovnávat nelze, poněvadž v literatuře jsou dilemata zmiňována obecněji, a tak jsem je takto konkrétně specifikované nikde nenalezla.

Co se týče ale dilemat, která svým charakterem měla velmi blízko k zmiňovaným autorům<sup>397</sup>, nejvíce frekventované dilema bylo dilema zasáhnout nebo nezasáhnout a několikrát se taktéž opakovala otázka hranic vztahu s klientem. Dle toho, že nejedno dilema pracovníků by bylo možné charakterizovat v rámci již vymezených dilemat, lze soudit, že jsou dilemata v literatuře popsána a utříděna velice pečlivě. Přesto se ale našla jedna respondentka<sup>398</sup>, která se s takovými dilematy neztotožňuje a podotýká k celému textu, který je o nich zpracován<sup>399</sup>, že „*potom praktikováno na život nebo vůbec na tu sociální práci je to tak od stolu napsané.*“<sup>400</sup>

Dále bychom se mohli vyjádřit k otázce hranic profesionálního vztahu. Profesionální hranice ve vztahu s klientem jsou dle odpovědí pracovníků problematickou otázkou. I v literatuře bývá vztah sociální pracovník a klient popisován jako složitý, neboť sociální pracovník může zastávat několik rolí.<sup>401</sup> Udržení profesionálních hranic je pro pracovníky velmi důležité, proto jsou také školení,

---

<sup>396</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9, s. 47-147; NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity, 2008. Nemá ISBN, s. 40-44.

<sup>397</sup> MUSIL, L.; NEDĚLNÍKOVÁ, D.

<sup>398</sup> Respondentka č. 3, České Budějovice.

<sup>399</sup> MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“

<sup>400</sup> Respondentka č. 3, České Budějovice.

<sup>401</sup> Srov. CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 45.

aby to v různých situacích dokázali. Pokud by jim to dělalo potíže, může to vyvolat zmatek i v klientovi.<sup>402</sup>

Někteří pracovníci také popisovali, že se mnohdy cítí takzvaně jako mezi mlýnskými kameny. Z jedné strany jsou na ně kladeny nároky klientů a z druhé strany pociťují tlak od obyvatel většinové společnosti. Souhlasně to uvedli respondent č. 11 a respondentka č. 6. Respondentka č. 7 místo většinové společnosti uvedla zákony a normy stanovené státem. Pracovníci tak mnohokrát musí ustát tlak z více stran najednou.

Tato diplomová práce pojednává o tom, jaká dilemata pracovníci při své činnosti s romskými klienty vnímají, nikoli o jejich řešení. Poslední kapitola ale nastínila, dle tří etických přístupů, možné varianty řešení a argumentace jednoho etického dilematu. Jak bylo zmíněno, vždy vede několik možných cest k řešení dilematu a člověk si nějakou zvolí, ačkoli si třeba není jistý, zda se rozhodl správně. To odpovídá i myšlence, že „v sociální práci zkrátka většinou nelze dosáhnout jistoty při rozhodování, lze se jí pouze přibližovat, a to je úkolem pomáhajících.“<sup>403</sup> Jistým ukazatelem při rozhodování může být pro sociálního pracovníka i Etický kodex sociálních pracovníků, který obsahuje všeobecná ustanovení etického jednání ke každému klientovi bez rozdílu. Každý sociální pracovník etický kodex zná, nebo by alespoň měl, avšak jeho efekt se projeví až tehdy, pokud se s ním pracovník sžije a systematicky ho uplatňuje a používá v praxi.<sup>404</sup> Zároveň by se pracovníci měli snažit udržovat si optimální vazbu mezi svou praktickou profesní zkušeností a její odbornou teoretickou etickou reflexí.<sup>405</sup>

## 6.1 Závěrečné shrnutí

Cílem diplomové práce bylo zjistit etická dilemata, se kterými se pracovníci setkávají při své profesi s cílovou skupinou Romů v rámci Jihočeského kraje. Domnívám se, že cíl mé práce byl naplněn. Pracovníci si dilemata při své práci uvědomují a většina z nich dokázala i některá z nich definovat.

---

<sup>402</sup> Srov. REAMER, F. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press, 1999. ISBN 0-231-11390-0, s. 115.

<sup>403</sup> JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, č. 1. ISSN 1213-6204, s. 58.

<sup>404</sup> FÍZIK, L. Etika v sociálnej práci s rómskou rodinou. In: MÁTEL, A., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., SCHAVEL, M. *Aplikovaná etika v sociálnej práci a d'alších pomáhajúcich profesiách*, s. 90.

<sup>405</sup> Srov. ŠILER, V. *Filozofie a etika pro sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. Nemá ISBN, s. 95.

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

**H1:** Pracovníci s romskými klienty při své práci zpravidla nezohledňují etický rozměr.

**H2:** Sociální pracovníci vykonávající činnost s romskými klienty se setkávají s všedními<sup>406</sup> etickými dilematy.

**H3:** V rámci sociální práce s cílovou skupinou Romů existují dilemata, jejichž specifíkem je etnicita.

---

<sup>406</sup> Dilemata všední neboli každodenní jsou spojena s každodenním rozhodováním – viz s. 44, oproti dilematům takzvaně pravým, která i když si člověk otočí ze všech stran, tak ani jedna z možností není víceméně řešitelná a pracovník by se tak nemohl v dané situaci posunout dál, jak uvedla jedna z respondentek – viz s. 66.

## ZÁVĚR

Má diplomová práce se snažila poukázat na etická dilemata, se kterými se potýkají sociální pracovníci v činnosti s romskými klienty. O poskytování sociálních služeb se v poslední době velmi hovoří, kdo je oprávněný je zajišťovat, jaké jsou cílové skupiny, jak jsou sociální služby využívány. Neměli bychom ale zapomínat i na etický aspekt takových služeb. Rozhovoru o etice se mnoho lidí i pracovníků vyhýbá. Možná se obávají, že jí dostatečně nerozumí. Avšak já si myslím, že etice nelze správně či špatně porozumět. To samé lze říci i o etických dilematech. Je dobré o nich hovořit, poněvadž často máme některé problematické situace jen v myšlenkách a připadají nám jako bezvýchodné, ale když je vyslovíme a s někým se o nich poradíme, můžeme najednou spatřit i jiný úhel pohledu na danou problematiku.

Úkolem pro mě samotnou bylo propojit etiku a etická dilemata se sociální prací, to vše vztažené ke specifické cílové skupině, kterou jsou Romové. Nejprve jsem se tedy snažila představit situaci romských obyvatel v České republice a popsat problémové oblasti, kde Romové mnohdy čelí různým překážkám. Na problémové oblasti jsem navázala sociální prací, neboť sociální pracovníci jsou většinou ti, kdo pomáhají romským klientům řešit jejich potíže. Sociální pracovníci se musí při své činnosti neustále rozhodovat a zde se pak vyskytují zmiňovaná etická dilemata. Dilemata byla definována především dle rozhovorů se samotnými pracovníky. A jelikož cílem mé diplomové práce bylo zjistit dilemata, se kterými se pracovníci setkávají při své profesi s cílovou skupinou Romů v rámci Jihočeského kraje, domnívám se, že stanovený cíl práce byl naplněn.

Dle rozhovorů, které jsem vedla, bylo patrné, že pracovníci nad etikou tolik nepřemýšlí. Byla jsem překvapena, poněvadž jsem se domnívala, že pracovníci budou mít větší přehled v této oblasti. Většina z nich proto uvítala moji diplomovou práci a s ní spojený výzkum, díky kterému jsem je k etickému přemýšlení trochu nasměřovala a jak mi bylo řečeno, něčím i obohatila. Pracovníci měli překvapivý zájem se na výzkumu podílet a dostala jsem i nabídku, pokud bych chtěla do budoucna výzkum dále rozpracovat, že mohu docházet do jednoho z oslovených zařízení a pozorovat s jakými situacemi se tam pracovníci setkávají a jaká dilemata při tom mohou vznikat. Někteří pracovníci mě zároveň požádali o zaslání hotové diplomové práce, aby si ji mohli prostudovat. Doufám, že by tak tato práce mohla být určitým přiblížením etiky pro sociální pracovníky.

V rámci výzkumu bylo osloveno šestnáct pracovníků, což není málo. Ale dle mého názoru by tato práce mohla být odrazovým můstkem pro další zkoumání v této oblasti. Nepochybně existuje ještě mnoho dilemat, které v mé práci zmíněny nebyly a také by si to zasloužily. Dále by bylo možné zkoumat a popsat v souvislosti s romskými klienty také řešení jednotlivých dilemat, které zde bylo nastíněno pouze v rámci jednoho dilematu.

Na konec bych chtěla podotknout, že jsem ráda za téma, které jsem si zvolila. Nejprve mi nebylo úplně blízké, ale o to větší bylo mé odhodlání, práci kvalitně zpracovat. Psaní práce mne v mnohém obohatilo. Získala jsem zase o trochu jiný náhled na samotnou sociální práci a zároveň jsem sama pro sebe a možná i pro některé oslovené pracovníky nepatrně odhalila tabu zvané etika.



## Seznam použitých zdrojů:

### Odborná literatura

- ANZENBACHER, A. *Křesťanská sociální etika. Úvod a principy*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004. 254 s. ISBN 80-7325-030-6.
- ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Academia, 2001. 292 s. ISBN 80-200-0953-1.
- BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave, 2001. 217 s. ISBN 0-333-94798-3.
- CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2004. 126 s. ISBN 80-244-0907-0.
- CLARK, CH. L., *Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice*. New York: Palgrave, 2000. 227 s. ISBN 0-333-71934-4.
- DAVIDOVÁ, E. *Romano Drom – Cesty Romů 1945-1990*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1995. 244 s. ISBN 80-7067-533-8.
- ELICHOVÁ, M., Specifika sociální práce s menšinami 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.
- FISCHER, O. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., KUSTOVÁ, H., MILFAIT, R., MOREE, D. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. 107 s. Nemá ISBN.

- FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
- FRASER, A. *Cikáni*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 374 s. ISBN 80-7106-212-X.
- FRIŠTENSKÁ, H., HAIŠMANN, T., VÍŠEK, P. Informace o stavu romské menšiny v České republice. In: Kolektiv autorů, *Romové v České republice*. Praha: Socioklub, 1999. 560 s. ISBN 80-902260-7-8.
- GILLIGANOVÁ, C. *Jiným hlasem*. O rozdílné psychologii žen a mužů. Praha: Portál, s. r. o., 2001. 191 s. ISBN 80-7178-402-8.
- GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s. r. o., 2007. 113 s. ISBN 978-80-7367-302-4.
- HELEŠIC, B., HENZL, J. Terénní sociální práce, základní vymezení, situace. In: FLEISCHMANN, O. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. 143 s. ISBN 80-7044-769-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, s. r. o., 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
- HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Etické teorie a principy práce s lidmi. Boskovice: Nakladatelství ALBERT, 2000. 215 s. ISBN 80-85834-85-5.
- CHRENKOVÁ, M., SOBKOVÁ, H., VAJĎÁKOVÁ, Z. Metody sociální práce a sociální služby, standardy kvality v sociálních službách. In: JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. 349 s. ISBN 978-80-7368-229-3.

- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
- JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 550 s. ISBN 978-80-7368-503-4.
- JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
- KAŠPAROVÁ, V. *Význam terénní sociální práce pro romskou komunitu v Jihočeském kraji*. České Budějovice, 2010. 57 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. David Urban, Ph.D.
- KLENOVSKÝ, L. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2006. 97 s. ISBN 80-89185-18-5.
- KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN – pedagogické nakladatelství, 1994. 855 s. ISBN 80-04-26059-4.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, s. r. o., 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3.
- KŘÍŽOVÁ, H., *Dilemata pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Opavě*. Brno, 2008. 77 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mgr. Ladislav Otava.
- LAAN, G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Nakladatelství ALBERT, 1998. 260 s. ISBN 80-85834-41-3.

- MARTINEK, C. *Cesta k solidaritě*. Svitavy: Trinitas, 1998. 336 s. ISBN 80-86036-07-3.
- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MÁTEL, A., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., SCHAVEL, M. *Aplikovaná etika v sociální práci a d'alších pomáhajúcich profesiách*. Zborník z mezinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžběty v Bratislave, 2010. 413 s. ISBN 978-80-89271-89-4.
- MÁTEL, A. kol. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. 183 s. ISBN 978-80-89271-85-6.
- MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In: MÁTEL, A., MÜHLPACHR, P., SCHAVEL, M., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. 236 s. ISBN 978-80-87182-13-0.
- MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Stassfurt: ISIS, 2006. 130 s. ISBN 80-7326-090-5.
- MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 2003. 437 s. ISBN 80-200-0625-7.
- NAVRÁTIL, P. a kol. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, s. r. o., 2003. 224 s. ISBN 80-7178-741-8.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 165 s. ISBN 80-903070-0-0.

- NEČAS, C. *Romové v České republice včera a dnes*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2002. 129 s. ISBN 80-244-0497-4.
- NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Vydavatelství Ostravské univerzity, 2008. 201 s. Nemá ISBN.
- NEVŘALA, J. Sociální práce s dalšími marginalizovanými skupinami. In: PAULÍK, K. (ed.) *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 208 s. ISBN 80-7042-690-X.
- POPKIN, R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*. Praha: Ivo Železný, s. r. o., 2000. 407 s. ISBN 80-240-0257-4.
- PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. 134 s. ISBN 80-7192-505-5.
- REAMER, F. C., *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press, 1999. 247 s. ISBN 0-231-11390-0.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- 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.

- SVOBODA, M. *Sociálně-pedagogické přístupy práce s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež*. České Budějovice, 2007. 111 s. Diplomová práce. Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, Katedra pedagogiky. Vedoucí práce Doc. Mgr. Michal Kaplánek, Th.D.
- ŠARKÖZI, V. Kto nepracuje, nie je človekom. In: MANUŠ, E. *Jdeme dlouhou cestou*. Praha: Arbor vitae, 1998. 279 s. ISBN 80-901964-5-4.
- ŠILER, V. *Filozofie a etika pro sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 125 s. Nemá ISBN.
- ŠOTOLOVÁ, E. Příklad Romů do Evropy. In: *Romové-reflexe problému*. Praha: SOFIS, 1997. 106. ISBN 80-902439-0-8.
- THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, s. r. o., 2004. 167 s. ISBN 80-7178-806-6.
- TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. 79 s. ISBN 97-80-7368-310-8.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 125 s. ISBN 80-86429-36-9.
- *Život z víry*. Překlad 2. dílu katolického katechismu pro dospělé. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2005. 353 s. ISBN 80-7040-809-X.

### **Periodika**

- DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 3, s. 76-87. ISSN 1213-6204.
- JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, č. 1, s. 50-61. ISSN 1213-6204.

- JANKOVSKÝ, J., ŠKULECOVÁ, A. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 4, s. 54-61. ISSN 1213-6204.
- JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, č. 2, s. 125-132. ISSN 1213-6204.
- MAREŠ, P. Romové: Sociální exkluze a inkluze. In: *Sociální práce*. 2003, č. 4, s. 65-75. ISSN 1213-6204.
- MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. 2008, č. 2, s. 60-79. ISSN 1213-6204.

### **Elektronické zdroje**

- *Dokument federace sociálních pracovníků: Etika v sociální práci, prohlášení o zásadách* [online]. [cit. 2011-11-25] Dostupné na WWW: <<http://www.ifsw.org/f38000027.html>>.
- *Metody terénní sociální práce*. [online]. © 2006 [cit. 2011-11-22] Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=236>>.
- *Mezinárodní srovnávací studie k problematice vzdělávání, zaměstnávání a bydlení Romů. Situace Romů v České republice, Portugalsku a Slovinsku* [online]. [cit. 2012-02-13] Dostupné na WWW: <[http://www.rynet.cz/romea/dokumenty/EQUAL-studie-cj/studie\\_cj.pdf](http://www.rynet.cz/romea/dokumenty/EQUAL-studie-cj/studie_cj.pdf)>.
- *Morální diskurs a genderové role* [online]. © 2009-2012 [cit. 2012-03-12] Dostupné na WWW: <<http://www.hagioterapie.cz/?p=85>>.
- *O Agentuře. Agentura pro sociální začleňování* [online]. © 2012 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na WWW: <<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-agenture>>.
- *Rómové – řeči čísel* [online]. © 2003-2011 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na WWW: <<http://myego.cz/item/romove-rci-cisel>>.

- *Situace Romů v ČR se podle OSN zhoršuje* [online]. © 5. 3. 2010 [cit. 2012-02-13] Dostupné na WWW: <<http://www.euractiv.cz/socialni-politika/clanek/situace-romu-v-cr-se-podle-osn-zhorsuje-kocab-nesouhlasi-007188>>.
- SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2010* [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na: <[http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par\[id\\_v\]=1075&par\[lang\]=CS](http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par[id_v]=1075&par[lang]=CS)>.
- *Statistická ročenka České republiky 2011* [online]. © 2012 [cit. 2012-02-13]. Dostupné na WWW: <<http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/kapitola/0001-11-2010-0400>>.
- TETIVOVÁ, K. *Gender problematika není válkou dvou světů* [online]. © 2000-2005 [cit. 2012-03-12] Dostupné na WWW: <<http://www.christnet.cz/magazin/clanek.asp?clanek=1467>>.
- *Zpráva o stavu romských komunit v České republice 2004*[online]. © 2009-2012 [cit. 2012-02-13] Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=7721>>.
- *Zpráva o stavu romských komunit v České republice 2009*[online]. © 23. 6. 2010 [cit. 2012-02-13] Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romskych-komunit-v-ceske-republice-za-rok-2009-73886/>>.

### **jiné zdroje**

- JINEK, J. *Dilemata*. Přednáška v rámci předmětu Teoretická východiska aplikace etiky v sociální práci. Obor Etika v sociální práci, I. ročník, zimní semestr 2010.
- KAPLÁNEK, M. *Pedagogická kritéria práce s mládeží*. Přednáška v rámci předmětu Pedagogické aspekty v sociální práci s mládeží. Obor Etika v sociální práci, II. ročník, zimní semestr 2011.



- LHOTOVÁ, M. *Vztah mezi psychologii a etikou v sociální práci*. Přednáška v rámci předmětu *Základy psychologicko-etických souvislostí v sociální práci*. Obor *Etika v sociální práci*, I. ročník, zimní semestr 2010.
- ŠARKÖZI, Bývalý terénní sociální pracovník pro Společnost *Člověk v tísni*, Písek. Osobní rozhovor z února 2012.

## **Seznam příloh**

**Příloha I** – Počet respondentů

**Příloha II** – Otázky pro pracovníky

## Příloha I – Počet respondentů

Tabulka A – dotazování klienti

Místo šetření		Počet		
		Ženy	Muži	Celkem
<i>Písek</i>	Naděje	1	1	2
	Člověk v tísní	-	1	1
<i>Tábor</i>	CheironT	-	1	1
<i>Český Krumlov</i>	KoCeRo	2	-	2
<i>České Budějovice</i>	V.I.P.	3	-	3
	Poradna EVA	3	-	3
	Srdíčko-Jiloro	1	1	2
	SaSM	2	-	2
<b>Celkem</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>

## **Příloha II – Otázky pro pracovníky**

Otázka č. 1: Vnímáte při své činnosti propojení sociální práce s etikou?

Otázka č. 2: Jste si vědom/a, že se při své činnosti setkáváte s etickými dilematy?

Otázka č. 3: Můžete uvést příklad některých dilemat, se kterými jste se ve své profesi setkal/a?

Otázka č. 4: Jak dilemata řešíte? Máte v organizaci nějaký postup, či je řešíte vždy individuálně v závislosti na konkrétním případě?

Otázka č. 5: Pomáhá Vám při řešení dilemat někdo? (např. kolegové, nadřízení,...)

Otázka č. 6: Je něco, co vidíte jako prospěšné pro případné řešení dilemat? (např. supervize, školení, porady,...)

## ABSTRAKT

KAŠPAROVÁ, V. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*. České Budějovice, 2012. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. David Urban, Ph.D.

**Klíčová slova:** Romové, sociální práce, etika, etické teorie, etický problém, etické dilema

Diplomová práce se zabývá popisem etických dilemat, se kterými se setkávají sociální pracovníci v rámci své profese s cílovou skupinou romských klientů. Práce je členěna na čtyři hlavní části.

V první části je popsána stávající situace Romů v České republice a poté i konkrétně v Jihočeském kraji. Dále je zde uvedena sociální práce v kontextu romské menšiny.

V druhé části práce jde o propojení a souvislosti oboru etiky a sociální práce. Jsou zde vymezeny také etické problémy a etická dilemata.

Náplní další části práce je uvedení dilemat z praxe sociálních pracovníků. Tato část je podepřena kvalitativním výzkumem prostřednictvím rozhovorů s pracovníky.

Poslední část se týká rozboru etického dilematu v rámci etických teorií dle konceptu článku z časopisu Sociální práce/Sociálna práca.

## **ABSTRACT**

### **Ethical Dilemmas in Social Work with Roma Client.**

**Key words:** Roma, social work, ethics, ethical theory, ethical problem, ethical dilemma

This thesis deals with the description of the ethical dilemmas faced by social workers in their profession with the target group of Roma clients. The work is divided into four main parts.

The first part describes the current situation of Roma in the Czech Republic and then the particular region in the South. There is also mentioned the social work in the context of the Roma minority.

The second part is the connection of ethics and social work. There are also defined ethical problem and ethical dilemmas.

There are introduced the experiences of dilemmas of social workers in the other part. This chapter is supported by qualitative research through interviews with social workers.

The last part describes the analysis of the ethical dilemma in ethical theory according to the concept of the magazine article from Sociální práce/Sociálna práca.