

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

SOCIÁLNÍ PRÁCE UPLATŇOVANÁ PŘI PRÁCI S ROMSKÝMI RODINAMI ZE
SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ LOKALITY V TÁBOŘE

Vedoucí práce: Mgr. David Urban, Ph.D.
Autor práce: Bc. Jaroslava Klejmová
Studijní obor: Etika v sociální práci
Ročník: 3.

2014

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.

31. března 2014

.....

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

OBSAH

ÚVOD.....	6
1 METODIKA PRÁCE	9
2 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	12
2.2 ROMSKÁ RODINA V KONTEXTU ČR.....	12
2.3 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ.....	14
2.4 SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ LOKALITY.....	14
2.4.1 <i>Charakteristika vybrané sociálně vyloučené lokality v Táboře.....</i>	<i>16</i>
2.4.2 <i>Specifika sociální práce s romskou rodinou z konkrétní sociálně vyloučené lokality z pohledu pracovníků služeb sociální práce</i>	<i>18</i>
2.5 MNOHOPROBLÉMOVÁ RODINA	21
2.6 INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE	22
3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU RODINOU	22
3.1 KONKRÉTNÍ FORMY SOCIÁLNÍ PRÁCE NEJČASTĚJI VYUŽÍVANÉ PŘI PRÁCI S ROMSKOU RODINOU	25
3.1.1 <i>Terénní sociální práce</i>	<i>26</i>
3.1.2 <i>Sociální práce s rodinou realizovaná pracovníky OSPOD</i>	<i>27</i>
3.1.3 <i>Komunitní sociální práce.....</i>	<i>28</i>
3.1.4 <i>Sociálně aktivizační činnosti pro rodiny s dětmi</i>	<i>29</i>
3.1.5 <i>Nizkoprahová centra pro děti a mládež.....</i>	<i>30</i>
3.1.6 <i>Organizace a orgány územní samosprávy podílející se na sociální práci s romskou rodinou ve vybrané lokalitě v Táboře.....</i>	<i>31</i>
3.2. MOŽNOSTI SPOLUPRÁCE JEDNOTLIVÝCH ORGANIZACÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU RODINOU	32
3.2.1. <i>Spolupráce organizací pracujících s romskou rodinou.....</i>	<i>32</i>
3.2.1.1 <i>Spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru</i>	<i>34</i>
3.2.2 <i>Síťování.....</i>	<i>35</i>
3.2.2.1 <i>Komunitní plánování</i>	<i>36</i>
3.2.3 <i>Case management</i>	<i>37</i>
3.2.3.1 <i>Případová konference</i>	<i>38</i>
3.2.4 <i>Legislativní vymezení spolupráce</i>	<i>40</i>
3.2.5 <i>Možné střety zájmů pramenící ze spolupráce mezi jednotlivými subjekty.....</i>	<i>42</i>
4 ETICKÝ KONTEXT SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU RODINOU	43
4.1 ETIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE	43
4.2 ETICKÉ ASPEKTY INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE.....	46
4.3 ETICKÉ PROBLÉMY A DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	47
4.3.1 <i>Druhy etických dilemat</i>	<i>48</i>
4.3.2 <i>Možnosti vypořádávání se s etickými dilematy.....</i>	<i>52</i>
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU	56
5.1 <i>Vnímají pracovníci služeb sociální práce spolupráci s dalšími odborníky jako důležitý prvek v rámci sociální práce s romskou rodinou.</i>	<i>56</i>
5.2 <i>Kde respondenti vnímají rezervy ve spolupráci.....</i>	<i>58</i>
5.3 <i>Jak a v čem by se podle pracovníků služeb sociální práce dala spolupráce s dalšími odborníky zkvalitnit.</i>	<i>60</i>

5.4 Kde pracovníci služeb sociální práce spatřují hlavní bariéry spolupráce s dalšími odborníky.	62
5.6 Jaký typ spolupracujícího subjektu při práci s romskou rodinou v Táboře pracovníci nejvíce postrádají.....	66
5.7 Hlavní etická dilemata, se kterými se pracovníci při sociální práci s romskou rodinou setkávají.....	68
5.8 Jakým způsobem se pracovníci s dilematy vypořádávají.....	71
6 PŘÍKLAD MOŽNOSTI VYUŽITÍ SPOLUPRÁCE PŘI ŘEŠENÍ VYBRANÉHO ETICKÉHO DILEMATU ZA POUŽITÍ SYSTEMATICKÉ TEORIE	74
7 DISKUZE	79
ZÁVĚR	84
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	86
SEZNAM PŘÍLOH.....	93
PŘÍLOHY	94
ABSTRAKT	118
ABSTRACT.....	119

ÚVOD

„Velkých cílů je možné dosáhnout jedině, když se spojí mnoho lidí dohromady.“

John C. Maxwell

Při volbě tématu předložené diplomové práce jsem měla od začátku téměř jasno, že se bude nějakým způsobem týkat mého aktuálního profesního zaměření – tedy práce s romskými rodinami.

S touto pojednávanou cílovou skupinou pracuji již více jak čtyři roky v rámci Komunitního centra pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s. Mojí hlavní pracovní náplní je práce s dětmi, a to převážně romskými, které se nacházejí v obtížné nebo nepříznivé životní situaci. Život v sociálně vyloučené lokalitě těmito charakteristikám nepochybně odpovídá.

Hlavním podnětem pro finální zaměření diplomové práce byla ta skutečnost, že děti a jejich rodiny, se kterými se v rámci své praxe dostávám téměř dennodenně do styku, jsou zpravidla také v péči dalších pracovníků služeb sociální práce¹, ať už jsou jimi sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, sociální kurátoři pro děti a mládež, terénní sociální pracovníci, romští poradci, pracovníci v sociálních službách atd. Z mé vlastní perspektivy je proto žádoucí, aby docházelo k propojenosti a spolupráci těchto jednotlivých subjektů pracujících s totožnou cílovou skupinou, aby o své činnosti tito jednotliví pracovníci věděli a předcházelo se tak určitému chaosu. Domnívám se, že tato spolupráce může vést k efektivnějšímu dosahování cílů a v neposlední řadě také k uvážlivějšímu řešení etických dilemat, která se s výkonem praxe sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách pojí. Vycházím přitom z premisy, že propojení více pohledů jednotlivých odborníků na danou problematiku může vést k dotvoření objektivnějších závěrů a podkladů pro morální rozhodování.

Jak hovoří Navrátil: *„Sociální pracovníci mohou být mostem, který spojuje dva břehy v naší společnosti. Spojují institucionální síť společnosti a její zdroje s potřebami těch, kteří si je nemohou opatřit vlastními silami. Jejich přínos při překonávání*

¹ Toto označení se bude objevovat i v dalších částech textu – pracovníky služeb sociální práce jsou myšleni sociální pracovníci vládního i nevládního sektoru, zároveň i pracovníci v sociálních službách, pracující v celém komplexu služeb sociální práce. Tento termín jsem si vypůjčila od Musila In: MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 13-14.

*překážek ve vzájemných vztazích menšinové skupiny a dominující částí společnosti tak může být zcela zásadní.*²

Definovaným cílem této předkládané diplomové práce je tedy, na základě výše popsaného, analýza³ spolupráce odborníků, kteří se podílejí na sociální práci uplatňované při práci s romskou rodinou v sociálně vyloučené lokalitě „Fišlovka“ v Táboře a možnostech využití této spolupráce při řešení etických dilemat souvisejících s výkonem sociální práce s touto cílovou skupinou.

Práce je složena z několika kapitol, které jsou za sebe řazeny podle posloupnosti, jež téma postupně teoreticky a v závěru rovněž prakticky rozvíjejí.

V rámci první kapitoly je popsána metodika práce obsahující výzkumný cíl, metodiku výběru respondentů a sběru dat, popsány jsou rovněž případné možnosti zkreslení dat.

Další kapitola se přirozeně zabývá vysvětlením základních pojmů pojících se s tématem práce, některé z těchto pojmů jsou obsaženy již v samotném názvu diplomové práce. Dále jsou zařazena neméně důležitá objasnění pojmů interdisciplinární spolupráce a mnohoproblémová rodina.

Sociální práce se specializací na romské rodiny je předmětem následující kapitoly. Jejím obsahem je popis jednotlivých metod sociální práce a sociálních služeb, které jsou v rámci sociální práce s romskými rodinami nejčastěji využívány, přihlédnuto je zde i k situaci na lokální úrovni města Tábora.

Obsah předchozí kapitoly je potom zasazen do kontextu možností spolupráce jednotlivých subjektů podílejících se na sociální práci s romskými rodinami. Nechybí zde ani legislativní vymezení spolupráce a podkrytí možných střetů zájmů ze spolupráce plynoucích.

Následující kapitola je konečně věnována etickému kontextu sociální práce s romskou rodinou. Zde se zabývám problematikou etiky v sociální práci z různých úhlů pohledu. Součástí je také vymezení pojmů etické dilema a etický problém. Závěr kapitoly pojednává o možnostech řešení etických dilemat.

² Cit. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 12.

³ Analýzou je v tomto případě myšleno zkoumání současného fungování spolupráce mezi pracovníky služeb sociální práce pracujícími s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Předmětem zkoumání je konkrétně pokus o odhalení hlavních rezerv a bariér spolupráce, možnostech jejího zkvalitnění, identifikaci etických dilemat, se kterými jsou pracovníci služeb sociální práce konfrontováni a v neposlední řadě také nastínění možností jak tuto spolupráci využít při řešení některých z těchto etických dilemat.

Stěžejní kapitola⁴ práce nabízí interpretaci dat získaných z výzkumného šetření, která jsou rozdělena do několika přehledných kapitol. Na konci každé z nich nabízím jejich shrnutí do několika bodů.

V předposlední kapitole nabízím ukázkou možnosti využití spolupráce zainteresovaných subjektů při řešení vybraného etického dilematu za použití systematické teorie od Frederica G. Reamera.

V rámci poslední kapitoly je věnován prostor pro diskuzi, jejímž záměrem je shrnutí závěrů práce, které jsou porovnávány se závěry jiných uznávaných autorů. V závěru kapitoly přináším návrhy vyplynulé z výzkumného šetření, které by mohly přispět k potenciálnímu zkvalitnění spolupráce pracovníků sociálních služeb na úrovni města Tábora, a stanovuji dvě hypotézy.

V přípravné fázi práce jsem se zaměřila na studium odborné literatury, která se zabývá danou problematikou. K mému nemilému překvapení jsem zjistila, že neexistuje mnoho odborných publikací, které by se věnovaly přímo tématu interdisciplinární spolupráce v sociální práci, musela jsem se proto spokojit s několika metodikami, odbornými statěmi, využila jsem i dvou zahraničních zdrojů. Největší oporou v této oblasti mi však byla publikace *Interdisciplinární spolupráce* od autorek Jaroslavy Hanušové a Kateřiny Hellebrandové. Jako další stěžejní literární zdroje mi posloužily publikace *Romové v české společnosti* od autora Pavla Navrátila a *Ráda bych Vám pomohla...* ale od Libora Musila. Za významnou literární oporu považuji rovněž několikery publikace od Oldřicha Matouška a jeho autorského kolektivu. Tyto a další odborné publikace uvádím v seznamu použitých zdrojů.

⁴ Kapitola č. 5.

1 Metodika práce

Cílem diplomové práce je analýza spolupráce pracovníků služeb sociální práce, kteří se podílejí na sociální práci uplatňované při práci s romskými rodinami v sociálně vyloučené lokalitě „Fišlovka“ v Táboře a nastínění možností využití pojednávané spolupráce při řešení etických dilemat souvisejících s výkonem sociální práce s danou cílovou skupinou.

Abychom se mohli zabývat myšlenkou, zdali je možné spolupráci jednotlivých subjektů využít při řešení objevujících se etických dilemat, musíme se nejprve zabývat otázkou fungování této spolupráce. Proto je předmětem zkoumání také mapování okolností souvisejících s problematikou pojednávané spolupráce, které jsou zasazené do teoretického rámce v podmínkách ČR. **Výzkumným cílem práce je tedy konkrétně pokus o odhalení hlavních rezerv a bariér spolupráce, možnostech jejího zkvalitnění, identifikaci etických dilemat, se kterými jsou pracovníci služeb sociální práce konfrontováni a v neposlední řadě také nastínění možností jak tuto spolupráci využít při řešení některého z těchto etických dilemat.**

Za účelem naplnění cílů empirického šetření byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu, která dle mého přesvědčení vychází vhodně vstříc potřebám naplnění cílů stanovených v rámci předložené diplomové práce.⁵

Výzkumný soubor byl vybrán na základě kriteriálního vzorkování, kdy se vybírají případy splňující daná kritéria.⁶ V tomto případě jej tvoří pracovníci služeb sociální práce, kteří se nějakým způsobem podílejí na sociální práci uplatňované při práci s romskou rodinou ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“ v Táboře, jež mají za sebou minimálně tříletou praxi v oboru. Záměrem bylo do výzkumu zahrnout pracovníky služeb sociální práce, kteří působí v institucích vládního sektoru – tedy územní samosprávy (terénní sociální pracovníky, pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kurátory pro děti a mládež, romské poradce), a rovněž také pracovníky nevládního sektoru (pracovníky nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, komunitní pracovníky, terénní pracovníky a pracovníky poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi). To se ve výsledku podařilo, jelikož téměř všichni oslovení pracovníci s účastí ve

⁵ Kvalitativní výzkum je prováděn pomocí delšího a intenzivnějšího kontaktu s terénem, díky čemuž je získáván podrobnější popis a také vhled do situací, které jsou předmětem zkoumání, zároveň je zkoumaný fenomén možné studovat v jeho přirozeném prostředí. - Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum základní: metody a aplikace*, s. 51-52.

⁶ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, s. 154.

výzkumu v podobě polostrukturovaných rozhovorů nahrávaných na diktafon souhlasili. Výzkumného šetření se ve finále zúčastnilo 9 respondentů splňujících požadovaná kritéria uváděná výše.

Z důvodu zachování co největší míry anonymity respondentů neuvádím jejich jména, konkrétní pracoviště, pracovní pozici, pohlaví, věk ani délku praxe v oboru, přestože to bylo mým původním záměrem. Rozhodla jsem se tak učinit na základě té skutečnosti, že si to někteří z respondentů výslovně nepřáli.

Ke sběru dat byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru. Pro rozhovory jsem dopředu připravila základní otázky, které byly v průběhu každého jednotlivého interview individuálně upraveny. Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon. Téměř doslovné, pouze mírně stylisticky upravené (tak, aby neuniklo nic podstatného z obsahu sdělení) přepisy rozhovorů uvádím v příloze č. II.

Rozhovory, s telefonicky, e-mailově případně osobně nakontaktovanými respondenty, probíhaly vždy v předem domluveném termínu, na pracovištích konkrétních respondentů. Doba trvání jednotlivých rozhovorů byla různá a pohybovala se v rozmezí od 30 do 60 minut. V některých případech se dařilo udržet linii hovoru lépe, v některých případech hůře. Svě v tom sehrávala ta okolnost, že někteří respondenti⁷ byli moji přímí spolupracovníci, s ostatními, vyjma jednoho, jsem se již na základě nějaké předchozí spolupráce osobně znala. Právě tuto skutečnost považuji za jednu z příčin potenciálního zkreslení dat.

Nejproblematičtěji se mi, z hlediska formulování odpovědí respondentů, jevila ta část polostrukturovaného rozhovoru, která byla zaměřena na identifikaci etických dilemat, se kterými jsou tito respondenti, ve své práci s romskou rodinou z konkrétní sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“, nejčastěji konfrontováni. Vyšlo totiž najevo, že někteří respondenti pojem etické dilema nechápou zcela správně a spíše jej zaměňují za pojem etický problém. Byla jsem proto v některých případech nucena, uvést stručnou charakteristiku obou těchto pojmů, a nabídnout příklad některých, literaturou zmiňovaných etických dilemat, objevujících se v souvislosti s výkonem sociální práce. V této výzkumné oblasti, týkající se etických dilemat, mohlo ve výpovědích některých respondentů rovněž dojít k určitému zkreslení dat.

Jelikož budou některé poznatky doplňovány přímými citacemi respondentů, považuji za důležité, pro lepší orientaci čtenáře, objasnit jejich výskyt v textu. Tyto

⁷ Konkrétně 3 respondenti.

citace jsou v textu označeny jako „respondent“ s doplněním číslice 1 až 9, na základě pořadí, v jakém byly rozhovory realizovány.

Získaná data jsou prezentována a interpretována v osmi kapitolách. Těmi jsou:

5.1 Vnímají pracovníci služeb sociální práce spolupráci s dalšími odborníky jako důležitý prvek v rámci sociální práce s romskou rodinou

5.2 Kde respondenti vnímají rezervy ve spolupráci

5.3 Jak a v čem by se podle pracovníků služeb sociální práce dala spolupráce s dalšími odborníky zkvalitnit

5.4 Kde pracovníci služeb sociální práce spatřují hlavní bariéry spolupráce s dalšími odborníky

5.5 Jaká zlepšení v oblasti spolupráce by si pracovníci služeb sociální práce přáli do budoucna

5.6 Jaký typ spolupracujícího subjektu při práci s romskou rodinou v Táboře pracovníci nejvíce postrádají

5.7 Hlavní etická dilemata, se kterými se pracovníci při sociální práci s romskou rodinou setkávají

5.8 Jakým způsobem se pracovníci s dilematy vypořádávají

Pro větší přehlednost zjištěných dat uvádím na konci každé z jednotlivých kapitol její shrnutí do několika bodů.

2 Vymezení základních pojmů

Tato kapitola předkládané diplomové práce slouží k obeznámení čtenářů se základními pojmy, které se k tématu práce pojí.

2.2 Romská rodina v kontextu ČR

„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, anebo je za Roma považován významnou částí svého okolí na základě skutečných či domnělých (antropologických, kulturních nebo sociálních) indikátorů.“⁸

Rozklíčit a zobecnit kulturu Romů žijících v ČR není jednoduchý úkol, jelikož se podle Matouška v kultuře romských společenství mísí prvky původní kultury formované v indické pravlasti s prvky kultur většinových společností, s nimiž byly romské skupiny v dlouhodobém kontaktu při svém putování. Kulturu Romů žijících na území ČR navíc nepříznivě ovlivnily pokusy o integraci tohoto etnika do většinové společnosti zahájené v období mezi světovými válkami a pokračující v době komunistického totalitního státu. Výsledkem těchto historických okolností je jistým způsobem destruovaná kulturní identita. Ať už však kulturu Romů popisujeme jakkoli, podstatné je, že se nejedná o součást kultury většinové společnosti, nýbrž o specifickou, složitě definovatelnou kulturu, která obsahuje prvky kultury většinové společnosti.⁹

Goral dále upozorňuje na skutečnost, že společnost Romy často považuje za homogenní skupinu, kterou ve skutečnosti nejsou. Dělí se totiž do mnoha skupin, které mezi sebou mnohdy nekomunikují, nezasahují do záležitostí druhých, vzájemně se nestýkají a neuzavírají mezi sebou manželské sňatky.¹⁰

Rodinné prostředí je podle Kohoutka prvním základním životním prostředím člověka, které zároveň odráží problémy doby. Organizace rodinného života je určitým sociologickým modelem dané kultury a vztahy mezi manželi, mezi rodiči a dětmi i mezi sourozenci navzájem vyjadřují zvláštnosti dané doby, kultury či etnika.¹¹

⁸Cit. POLÁČKOVÁ, L. Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, s. 408.

⁹ Srov. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*, s. 98-99.

¹⁰ Srov. GORAL, L. Romové a Evropa. In: ŠIŠKOVÁ, T. *Výchova k toleranci a proti rasismu*, s. 75-76.

¹¹ Srov. KOHOUTEK, R. a kol. *Základy sociální psychologie*, s. 106.

V romských rodinách spolu běžně žijí tři i čtyři generace. Na výchově dětí se podílejí především ženy. Dětství Romů je ve srovnání s většinovou společností často kratší. Rodina je pro Romy vysokou hodnotou, možná vyšší než pro „neromy“. Nedá se ovšem hovořit o větší stabilitě romské rodiny oproti rodinám většinové společnosti. Také v romských rodinách se objevují rozchody a rozvody, na které má vliv například i nepřítomnost některého z rodičů, který si odpykává trest odnětí svobody.¹²

Stainer hovoří o tom, že Romové jsou často na své rodině závislí, a to proto, že ji potřebují jako značku kvality. Vnitřní charakteristiky lidí, jako jsou dovednosti nebo morální kvality, totiž nejsou na první pohled pozorovatelné, a proto je potřeba je svému okolí nějak naznačovat. V moderní společnosti je možné talent a píli naznačovat například vysokoškolským diplomem. Romové žijící v sociálně vyloučených komunitách však takovéto moderní signalizační prostředky nemají k dispozici. Vnější signálem vnitřních kvalit se tedy v jejich případě stává příslušnost k té které rodině. Příslušníci rodiny s dobrou pověstí ve svém vlastním zájmu hlídají své příbuzné, aby pověst nepoškodili, a tak je dobrá pověst skutečně potvrzena. Takováto signalizace skrytých vlastností však prohlubuje závislost Romů na svých rodinách a navíc není efektivní, protože nereflakuje nadání jedince, ale jeho rodinnou příslušnost. Tento druh signalizace potom podle Steinera brzdí sociální mobilitu uvnitř romské komunity, jelikož na rozdíl od majoritní společnosti, možnost signalizovat ceněné vnitřní vlastnosti není u Romů závislá na talentech.¹³

Za typické sociální problémy Romů žijících v České republice by se daly označit například nízká kvalifikace, nezaměstnanost (případně vysoká fluktuace v zaměstnáních nebo vykonávání nelegálního zaměstnání), dále pak špatné bydlení, špatný zdravotní stav, závislost na sociálních dávkách, závislost na návykových látkách, některé druhy kriminality, vzhledem k úrovni příjmů vysoká zadluženost bez schopnosti dluhy splácet, s tím související závislost na lichváři.¹⁴

Vzdělání nezaujímá v hodnotové orientaci Romů významnější postavení. Zpravidla jsou orientováni hmotně, ve snaze vyrovnat se po vnější stránce ostatnímu obyvatelstvu.¹⁵

¹² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 186.

¹³ Srov. STEINER, J. *Ekonomie sociálního vyloučení*. In: JAKOUBEK, M., HIRT, T. *Romové: Kulturologické etudy*, s. 226.

¹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 103.

¹⁵ Srov. ŠTOLOVÁ, E. *Vzdělávání Romů*, s. 43.

Jak popisuje Tomeš, romské záležitosti patří v celé Evropě k těm nejsložitějším a to samé platí také pro ČR. Jako příčina této skutečnosti je uváděn původ Romů, jejich sociální strukturalizace a horizontální uspořádání. Ovšem v současnosti převládá názor, že romský problém nejenom u nás v ČR nesouvisí tolik s etnickým původem, ale spíše s chudobou¹⁶, která je jedním z faktorů přispívajícím k sociálnímu vyloučení, o němž pojednává následující kapitola.

2.3 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.“¹⁷

Navrátil uvádí Piersonovu (2000) identifikaci oblastí života, do nichž se sociální vyloučení reálně promítá. Těmito oblastmi jsou: chudoba a nízký příjem; omezený přístup na trh práce; nízká míra sociální podpory; řídké nebo neexistující sociální sítě; bydlení a život v kontextu lokality; vyloučení ze služeb.¹⁸

Vyloučení v jedné oblasti života se přitom často vede k vylučování v dalších oblastech života a vytváří takzvaně začarovaný kruh.¹⁹

Začlenění etnické vyloučené skupiny závisí na dvou faktorech, a to na faktoru vnějšího prostředí, kterým je myšlena společenské struktura, jež obklopuje sociálně vyloučenou skupinu, a také na volním faktoru souvisejícím se vztahem mezi primordiálními vlastnostmi většinové skupiny a okrajové skupiny.²⁰

2.4 Sociálně vyloučené lokality

Nejčastějšími důvody vzniku sociálně vyloučených lokalit jsou vystěhovávání rodin ze standardního bydlení, řízené sestěhovávání lidí považovaných za „problémové“ na jedno místo, a v neposlední řadě také samovolná neřízená migrace chudých rodin za příbuznými do cenově dostupnějších lokalit.²¹

¹⁶ Srov. TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*, s. 311-312.

¹⁷ Srov. GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*, s. 9.

¹⁸ Srov. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 33.

¹⁹ Srov. tamtéž, s. 60.

²⁰ Srov. ALEXANDER, J. C. Ústřední solidarita, etnická okrajová skupina a sociální diference. In: MARADA, R. *Etnická různost a občanská jednota*, s. 23.

²¹ Srov. NIKOLAI, T., et al. *Příběhy ze špatné čtvrti aneb jak pracovat s tématem segregace*

Podle kvalifikovaných odhadů se počet sociálně vyloučených lokalit v ČR zvyšuje, a nyní je v ČR odhadem až 400 vyloučených území. Dalším trendem se stává přesun lokalit z velkých měst do menších. Na tom má podíl především migrace sociálně vyloučených romských domácností za dostupným bydlením na ubytovnách.²²

Sociálně vyloučené lokality obývají rodiny a jednotlivci s nejnižšími příjmy, často závislí na sociálních dávkách. Vesměs se jedná o dlouhodobě nezaměstnané. Charakteristické jsou ztíženým přístupem k institucionální pomoci či odříznutím od společnosti a s tím souvisejícího společenského života. Zpravidla jde o místa, kam jsou vystěhováni nájemníci, kteří měli problémy s placením nájemného nebo jiných souvisejících služeb, jak již bylo popsáno výše, nebo ti, kteří jsou za problémové pouze považováni. Život v těchto lokalitách může pro jejich obyvatele přinášet pocity frustrace, které mohou vést k následné letargii. Často nejsou schopni sami si z této situace pomoci, protože obvykle nerozumějí společenskému prostředí a jeho normám. V těchto lokalitách vzniká svět pravidel a hodnot, které jsou velmi vzdáleny od těch většinových. Důležité je také zmínit, že tito lidé netvoří homogenní celek, nýbrž jsou vnitřně vysoce diferencovanou skupinou.²³

Za sociálně vyloučenou romskou lokalitu je podle Dosoudilové označován prostor, který obývá skupina, jejíž členové se sami považují za Romy či jsou za Romy označováni svým okolím, a jsou sociálně vyloučeni. Zároveň upozorňuje na fakt, že ne všichni sociálně vyloučení Romové žijí v sociálně vyloučených lokalitách a ne všichni Romové jsou sociálně vyloučeni. Jsou totiž i tací Romové, kteří žijí plně integrováni do společnosti. Z těchto důvodů není možné ztotožňovat pojmy „Rom“ a „sociálně vyloučený“.²⁴

Podle Steinera se Romové stávají sociálně vyloučenými mnohem častěji než „neromové“, z důvodu diskriminace. Diskriminace přitom může být iracionální, kdy někdo má raději lidi jisté barvy stejně bezdůvodně, jako když někdo má raději modrá auta než černá. Častěji se však jedná o diskriminaci statistickou, kdy jsou vnější znaky, jako je barva kůže, příjmení nebo přízvuk statisticky korelovány se skrytými vlastnostmi jejich nositele, jako jsou pracovní návyky, kvalita vzdělání apod. Romové často očekávají, že jejich děti budou v budoucnosti podobně diskriminované na trhu

nejen ve školství, s. 16.

²² Srov. Zpráva o stavu romské menšiny: *Roste počet sociálně vyloučených lokalit i nezaměstnanost mladých Romů*. 27. 11. 2013. Vláda ČR. [on-line] [cit. 2. 1. 2014].

²³ Srov. DOSOUDILOVÁ, K. POLÁČKOVÁ, L a kol. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit. In *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, str. 66 – 67.

²⁴ Srov. tamtéž, s. 67.

práce a proto se jim nevyplatí příliš investovat do jejich vzdělávání. Jednotliví diskriminující však celospolečenské důsledky své diskriminace nezohledňují, protože sami nesou jen nepatrnou část negativních důsledků svého chování.²⁵

Samková se domnívá, že neopominutelným důvodem vzniku a přetrvávání sociálně vyloučených lokalit, kromě regulace nájemného, která vedla k výraznému vystěhovávání, je také sebeochrana Romů před existenciální samotou. Podle ní nemůže mít snaha o eliminaci sociálně vyloučených lokalit pozitivní výsledek, pokud se tento jejich vnitřní pocit samoty v cizím světě nepodaří odstranit. Tedy dokud se „náš“ svět nestane i „jejich“ světem.²⁶

Jednotliví obyvatelé sociálně vyloučených lokalit jsou na tuto lokalitu svým způsobem odkázáni, jelikož jsou do ni jednoduše řečeno sociálně i prostorově vyloučeni. Ke zmírnění této situace ovšem může přispět, jak uvádí také Navrátil, například komunitní a terénní sociální práce, kterým bude věnován prostor v samostatných podkapitolách.²⁷

U dětí vyrůstajících v těchto lokalitách automaticky dochází k přejímání uvedených modelů jednání svých rodičů a dalších obyvatel sociálně vyloučené lokality, a celá situace se tak mezigeneračně předává.²⁸

Důležité je ještě zmínit, že sociálně vyloučené lokality jsou díky vysoké míře nezávislosti na sociálním okolí a rovněž vysoké míře nezaměstnanosti ideální živnou půdou pro kriminalitu i jiné sociálně patologické jevy.²⁹

2.4.1 Charakteristika vybrané sociálně vyloučené lokality v Táboře

Navrátil hovoří o tom, že typické domy, jenž z velké části obývají příslušníci romské menšiny, jsou domy s velkým počtem bytů, které jsou spravovány jako celek, díky čemuž se poplatky za služby vypočítávají celému domu souhrnně, a po té se rozpočítávají mezi konkrétní domácnosti, což vede k tomu, že ti poctiví doplácí na nedbalost těch méně poctivých obyvatel.³⁰ Právě tento popis příhodně sedí i na sociálně vyloučenou lokalitu „Fišlovka“, která je předmětem diplomové práce.

²⁵ Srov. STEINER, J. *Ekonomie sociálního vyloučení*. In: JAKOUBEK, M., HIRT, T. *Romové: Kulturologické etudy*, s. 226-227.

²⁶ Srov. SAMKOVÁ, K., A. *Romská otázka. Psychologické důvody sociálního vyloučení Romů*, s. 48-49.

²⁷ Srov. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 73.

²⁸ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., POLÁČKOVÁ, L a kol. *Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit*. In: *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 66

²⁹ Srov. MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*, s. 137.

³⁰ Srov. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 69-70.

V tábořské sociálně vyloučené lokalitě Fišlovka, která je jednou ze dvou sociálně vyloučených lokalit ve městě Táboře, žije podle kvalifikovaného odhadu uvedeného ve Zprávě o stavu romské menšiny v Jihočeském kraji za rok 2012, přibližně 76-100 obyvatel romského etnika.³¹

Fišlovka je čtyřpatrový činžovní dům, jehož vlastníkem je obec. Většina jeho bytů je malometrážních (1+1 nebo 2+1), dva jsou větší. Zpravidla jde o byty 3. a 4. kategorie. Dům se nachází uprostřed běžné zástavby v rámci města Tábora, vzdálenost od centra činí 5 – 10 minut chůze. Díky této poloze domu se tedy nejedná o klasické prostorové vyloučení. Dům je celkově v dobrém stavu, ovšem společné prostory příliš udržovány nejsou, zejména schodiště a chodby v některých poschodích působí velmi nepřívětivě, také se zde vyskytují plísňe. Chybí zde větší část standardní výbavy, nájemníci tedy sdílí společné sociální zařízení na chodbě. Voda je v základu studená, avšak některé domácnosti si na vlastní náklady pořídily bojler. Topení v domě si zajišťuje každá domácnost zvlášť prostřednictvím tuhých paliv. Většina obyvatel popisovaného domu využívá institut zvláštního příjemce.³²

Odhad podílu Romů na celkovém počtu obyvatel lokality je uváděn v rozmezí od 85% do 90 %. Počet neromů v lokalitě je přibližně 15. Co se týče věkového rozložení, 60% obyvatel je ve věku do 15 let, 40 % pak od 16 do 60 let. Podíl starších 61 let je odhadem nulový. 95 % obyvatel Fišlovky dosáhlo pouze na základní vzdělání, vyučených je údajně 5 %. Maturitu prý nemá nikdo z obyvatel této sociálně vyloučené lokality. Naprostá většina obyvatel je závislá na sociálních dávkách, ovšem někteří muži sezónně pracují na výkopových pracích, zpravidla však nelegálně. Přivýdělek si někteří zajišťují například sběrem šrotu. Také v této sociálně vyloučené lokalitě se objevují sociálně patologické jevy. Jedná se především ojedinělý prodej drog, drobné krádeže, gamblerství, narkomanií a alkoholismus. Také v této lokalitě představuje velký problém zadlužování u firem půjčujících na velmi nevýhodný úrok či exekuce dávek sociální podpory.³³ Charakteristiku dané sociálně vyloučené lokality rozšiřují také o výpověď jednoho z respondentů: *„Početné rodiny zde žijí často v jedno či dvou pokojových bytech bez koupelny s toaletami na společných chodbách. Prakticky zde není žádný prostor pro soukromí. Většina obyvatel je zde nezaměstnaná a zadlužená. Lidé zde žijí ze dne na den. Dnes peníze mají a o zítřek se nikdo nestará. Částečně to vychází i*

³¹ Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v Jihočeském kraji za rok 2012*, s. 4.

³² Srov. *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR. Tábor 5.2.9.* [on-line]. GAC spol. s r. o., Nová škola. [cit. 10. 2. 2014].

³³ Srov. tamtéž.

*z historické tradice Romů, jelikož toto etnikum bylo po staletí pronásledováno. V souvislosti s Romy se mluví o tzv. dějinách nepřijetí. Romové se museli naučit žít v nejistotě a strachu, proto je jejich prožívání přítomnosti tak intenzivní.*³⁴

2.4.2 Specifika sociální práce s romskou rodinou z konkrétní sociálně vyloučené lokality z pohledu pracovníků služeb sociální práce

Pro pochopení kontextu sociální práce uplatňované při práci s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“ v Táboře považuji za podstatné zmínit, jaká jsou z pohledu zainteresovaných pracovníků služeb sociální práce specifika práce s touto cílovou skupinou. V této podkapitole se pokusím o jejich shrnutí, tak jak je uváděli samotní respondenti výzkumného šetření.

Respondent č. 3 charakterizuje pojednávanou cílovou skupinu jako: „*Uzavřenou romskou komunitu, v níž je největší problém ten, že její členové nemají žádný pozitivní vzor, ke kterému by mohli vzhlížet. Je tedy odkázaná na své zvyky, zažité stereotypy žití, ale především klade veliký důraz na rodinnou soudržnost. Zároveň jsou však její členové k sociálním pracovníkům přátelští, a dovolují jim nahlédnout, jak do svých domovů, tak i do svých životů, a ochotně u nich hledají rady, při řešení svých problémů*“³⁵.

Respondent č. 7 považuje při práci s romskými rodinami z lokality „Fišlovka“ za velmi důležitou vztahovou rovinu práce a její komplexnost, čímž má na mysli udržování pravidelného osobního kontaktu s rodinami a práci s celou rodinou od dětí až po prarodiče. Velký důraz by podle tohoto respondenta, měl být kladen na udržování hranic. Myšleno hranicemi osobními - tedy klient versus pracovník. Pevně by rovněž měly být nastaveny hranice pravidel. Jako základ práce s touto skupinou uvádí její zplnomocňování, tedy posilování kompetencí členů komunity.³⁶

Specifikum romských klientů ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“, je podle respondenta č. 5 oproti jiným klientům, kteří mají rovněž sociální problémy, například také ta skutečnost, že málokdo z nich zůstává po návratu z výkonu trestu bez přístřeší – jejich rodina je vždy přijme zpět.³⁷

³⁴ Cit. Respondent č. 4.

³⁵ Cit. Respondent č. 3.

³⁶ Respondent č. 7.

³⁷ Respondent č. 5.

Respondent č. 1 ukazuje na příkladu spolupráce s jednou z romských rodin, že velkým problémem je nezvládnání hospodaření s financemi. Jeho slovy: „*Přestože rodina pobírá nadstandardní dávky, nedaří se sociální pracovníci přimět matku spolupracovat s vytvořením finančního plánu a tvoření rezervy na pozdější dobu.*“³⁸

Respondent č. 4 rovněž nabízí svůj pohled a návod na práci s těmito romskými rodinami, a jelikož je to náhled na danou problematiku velmi inspirativní, dovoluji si uvést jeho doslovnou citaci v celé její šíři: „*Pokud pracovník přichází do sociálně vyloučené lokality, musí mít na zřeteli, že zde lidé žijí v nevyhovujících podmínkách, tudíž že jejich základní potřeby nejsou uspokojeny a proto rychlá změna k lepšímu není možná. Lidé jsou často demotivováni a skleslí. Po navázání vztahu důvěry mezi pracovníkem a rodinami se vytváří dlouhodobý proces vedoucí ke změnám, které budou trvalejšího rázu. Jako hlavní specifikum zde vnímám práci nejen s rodinou, ale s celou komunitou, jelikož romské rodiny jsou velmi početné, vzájemně si příbuzné, tradičně uvyklé žít pospolu (tzv. metoda komunitní práce). V romských rodinách jsou obvyklé každodenní návštěvy, setkávání dětí i dospělých, jejichž světy nejsou oddělené, ale zcela se propojují. Děti jsou obvykle všemu přítomny. Za důležité považují projevení úcty, pokud je člověk do rodiny pozván. A to v první řadě nejstarší ženě a pak mužské části rodiny. K dobrým mravům patří, že žena se více baví se ženami, pracovník s muži. Je potřeba znát romský svět alespoň v jeho historicko-kulturních tradicích. Neodmítat třetí nabídnutou kávu, nepohoršovat se nad jistou kýčovitostí výzdoby romských bytů, nepodléhat přehrávání citů a emocí, ani nebýt příliš oficiální a upjatý. Romové ocení spontánnost a upřímnost více než cokoli jiného.*“³⁹

Respondent č. 2 přináší rovněž široký výčet subjektivně vnímaných specifík práce s touto cílovou skupinou, které považují taktéž za užitečné zmínit.

Většina rodin, jak hovoří respondentka č. 2, se mezi sebou zná, což vede k rychlému přenosu informací, avšak právě tato skutečnost, klade velké nároky na sociální pracovníky při přístupu k jednotlivým rodinám, či rodinným příslušníkům. Vždy je podle ní při individuálním přístupu nutné vědět, a popřípadě umět klientovi odůvodnit, pokud se přístup k dalším klientům při výkonu sociální práce liší (např. při poskytování materiální pomoci – proč někomu něco ano, druhému ne; proč tomu tolik, druhému více...).⁴⁰

³⁸ Cit. Respondent č. 1.

³⁹ Cit. Respondent č. 4.

⁴⁰ Srov. Respondent č. 2.

Velká akumulace nezaměstnaných lidí, popřípadě matek na mateřské dovolené, vede k častějšímu kontaktu se sociálním pracovníkem. Téměř v každé rodině v domě, je vždy někdo přes den doma, což vede k vytváření bližších vztahů mezi klientem a sociálním pracovníkem. Respondent z vlastní zkušenosti poukazuje na riziko, že by klient občas rád překročil přiměřené hranice mezi klientem a sociálním pracovníkem. V tomto názoru se respondent shoduje s názorem respondenta č. 7.⁴¹

Dalším specifikem, je fakt, že klienti mezi sebou o sobě vzájemně více vědí, a také více povědí, což ovšem klade vyšší nároky na uvážlivější přístup sociálního pracovníka k získaným informacím, jednak ve vztahu k obyvatelům sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“, druhak je však také potřeba dobře rozmýšlet, jaké informace jsou natolik citlivé, že je není možné sdělit ani kolegům.⁴²

Respondent č. 6 uvádí z jeho hlediska nejbolestivější problémy spojené s prací s touto cílovou skupinou, kterými jsou podle něj nedostatečná řádná docházka dětí do ZŠ (event. do vyššího vzdělávání), dále nepravidelná zdravotní prevence a očkování dětí, a v neposlední řadě také nedostatečná hygiena dětí.⁴³

Respondent na základě vlastních zkušeností dále radí, že „*při pomoci při zastupování práv této cílové skupiny, je nutné u dalších institucí umět dobře vysvětlit a pomoci rozlišit, proč se právě některého z těchto klientů zastáváme (např. při snaze docílit pro rodinu sociálního byt)* a to právě z toho důvodu, že je na ně často pohlíženo jako na celek. Dalším charakteristickým znakem rodin žijících v dané lokalitě je propletení rodin nejrůznějšími příbuzenskými vztahy, které vede k vytváření o to bližších vztahů a ještě větší propojenosti klientů. Na to konto pak bohužel někteří společně páchají přestupky.⁴⁴

I přes zmíněná fakta může být podle respondenta některá rodina druhými vyčleňována – nebo se sama vyčleňuje (popř. jeden ze členů domácnosti se vyděluje), považují se za lepší. Problémem s tím souvisejícím je, že toto chování dospělých brzy přebírají i děti.⁴⁵

Jak již zmiňoval respondent č. 1, také podle respondentky č. 2, je velkým problémem dané cílové skupiny chybějící dovednost dobře hospodařit s finančními prostředky. Jak zmiňuje: „*Velké zadlužení často vede sociální pracovníky k myšlence, že*

⁴¹ Srov. Respondent č. 2.

⁴² Tamtéž.

⁴³ Cit. Respondent č. 6.

⁴⁴ Srov. Respondent č. 2.

⁴⁵ Srov. Tamtéž.

dluhy klienti nikdy nedoplatí (vysoké poplatky za vymáhání, exekuční řízení), a že to ani nemá cenu již řešit – při splátkách více dluhů najednou by nezbyvalo na živobytí.“⁴⁶

Pozitivním znakem romských rodin žijících ve „Fišlovce“, který respondent uvádí, je na druhé straně ta skutečnost, že si členové těchto romských rodin umějí často více pomoci, nežli někteří členové některých rodin většinové společnosti, což vysvětluje na příkladu, že se nenechají vzájemně „na ulici“ a jsou ochotni svůj již tak skromný příbytek sdílet s větším množstvím osob.⁴⁷

2.5 Mnohoproblémová rodina

Sociální pracovníci, jež se orientují na sociální práci s rodinami s dětmi, se zajímají především o rodiny, které potřebují pomoc v nějaké oblasti, kterou se jim nedaří zvládat. Problémy těchto rodin se však mnohdy kumulují. Právě tomuto jevu, který se podle mého názoru týká rovněž cílové skupiny, o níž tato diplomová práce pojednává, odpovídá označení mnohoproblémová rodina.⁴⁸

Vzhledem k tomu, že se romské rodiny žijící v sociálně vyloučených lokalitách často potýkají rovnou s celou řadou problémů najednou, ke kterým by se dali zařadit především nezaměstnanost, špatné bydlení, nedobrý zdravotní stav, závislost na sociálních dávkách, závislost na návykových látkách, kriminalita, vysoká zadluženost,⁴⁹ je dle mého mínění možné zařadit je právě do kategorie mnohoproblémové rodiny. I v tomto případě ovšem platí, a jsem si toho vědoma, že není možné paušalizovat. Mnohoproblémové rodiny se podle Matouškem uváděné definice, kterou si vypůjčil od Kaplanové (1986), potýkají delší dobu s více než jedním problémem, přičemž problémy této rodiny se dotýkají více jejich členů i více sfér rodinného života. Takováto rodina přitom není schopná si s problémy poradit sama, ani k jejich překonání neumí využít existujících sociálních služeb.⁵⁰

⁴⁶ Srov. Respondent č. 1 a 2.

⁴⁷ Cit. Respondent č. 2.

⁴⁸ Srov. MATOUŠEK, O. Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ P. *Sociální práce v praxi*, s. 75-76.

⁴⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 103.

⁵⁰ Srov. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ P. *Sociální práce v praxi*, s. 75.

2.6 Interdisciplinární spolupráce

Při řešení jakéhokoliv klientova problému je, jak uvádí Hanušová, nutné mít na zřeteli celou bio-psycho-sociální složku tohoto problému. Je důležité myslet na to, že všechny tyto součásti lidského života spolu úzce souvisí a jsou mezi sebou v interakci. Právě proto je i při práci s klientem potřebné komplexní pojetí práce a je nutná interdisciplinární spolupráce odborníků z každé této oblasti.⁵¹

Interdisciplinární spolupráce v sociální práci je jakousi hlubší spoluprací mezi členy interdisciplinárního týmu. Dochází zde k lepší integraci odborných znalostí z několika oborů (medicína, právo, sociologie, psychologie, atd.) vedoucím k flexibilnějšímu a otevřenějšímu řešení složitých problémů klientů. Interdisciplinární spolupráce je charakteristická sdílením společných cílů a podílením se jednotlivých členů týmu na rozhodovacím procesu.⁵²

Interdisciplinární spolupráce⁵³ je nezbytná pro zachování kontinuity služeb, zvyšuje organizační a systémovou schopnost podporovat klienty a zamezuje, duplikaci postupů.⁵⁴

3 Sociální práce s romskou rodinou

Pro komplexnost zpracování tématu si na začátku kapitoly dovolím uvést definici sociální práce podle Matouška, která sociální práci popisuje jako: *Společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, přičemž se opírá o rámec společenské solidarity a o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.*⁵⁵

Současná sociální práce je postavena na ochraně práv klienta a jeho autonomii. Při práci s rodinou by však sociální pracovník měl brát v úvahu nejen přání klienta, ale především zájem dítěte, ačkoli tyto zájmy nemusejí být vždy ve shodě. Každopádně, primární odpovědnost za blaho dítěte náleží vždy rodičům, a proto by zásah do rodičovských práv měl být vždy až v krajním případě.⁵⁶

⁵¹ Srov. HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*, s. 9.

⁵² Srov. NOLTE, J. *EICP-Enhancing Interdisciplinary Collaboration in Primary Health care*, s. 3.

⁵³ Dále jen spolupráce.

⁵⁴ Srov. NASW. *Standards for Social Work Case Management*. Prepared by the Case Management Standards Work Group Approved by the NASW Board of Directors, s. 41.

⁵⁵ Cit. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 200-201.

⁵⁶ Srov. NEDELNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 146.

Nejrůznější problémy rodin mohou být důsledkem tří skupiny faktorů. V prvním případě se jedná o osobní anomálie rodičů, v druhém případě jde o nevhodné způsoby výchovy, kterými byli rodiče jako děti vystaveni a nyní je kopírují a do třetice stres, jemuž jsou členové rodiny vystaveni v důsledku nezaměstnanosti, chudoby, společenské izolace či problémům s bydlením.⁵⁷

Hlavními oblastmi podpory rodiny ze strany sociálních pracovníků jsou podle Musila a Šrajera: Zvládání důsledků nedostatečného potenciálu členů rodiny přiměřeně reagovat na potřeby dětí; Zvládání důsledků změn pojetí a uspořádání rolí v rodině; Zvládání důsledků změn podpory rodiny a očekávání vůči rodině ze strany sociálního prostředí.⁵⁸

Klíčovými problémy v sociální práci s rodinami a dětmi v sociálně vyloučených lokalitách potom jsou:⁵⁹

- 1) nedostatečné služby předcházející vzniku či prohlubování sociopatologických jevů u rodin ohrožených sociálním vyloučením;
- 2) roztržitost resortů zajišťující péči o ohrožené dítě;
- 3) vysoké procento romských dětí v ústavní péči;
- 4) nedostatečná spolupráce a nesjednocený postup subjektů pracujících s ohroženou rodinou;
- 5) chybějící a jednotný diagnostický nástroj pro stanovení míry ohrožení dítěte;
- 6) nedostatečná metodologie práce OSPOD a dalších subjektů s ohroženým dítětem a rodinou;
- 7) absence krizového ubytování a standardní bydlení pro nízkopříjmové skupiny obyvatel;
- 8) absence povinnosti tvorby střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb na úrovni obcí s rozšířenou působností;
- 9) absence jednotné metodiky tvorby střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb na úrovni obcí s rozšířenou působností, krajů, popř. mikroregionů;
- 10) nejsou nastaveny parametry sociální sítě na území s výskytem sociálně vyloučených lokalit;

⁵⁷ Srov. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ P. *Sociální práce v praxi*, 29-30.

⁵⁸ Srov. ŠRAJER, J., MUSIL, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 128.

⁵⁹ Srov. ŠIMÁČEK, M. *Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015*, s. 26.

11) sociální služby působící na území obce často nejsou koordinovány, pro tuto komunikaci jednotlivých aktérů v sociální síti chybí standardy, a na úrovni case managementu opora v legislativě;

12) sociální služby, které patří mezi nejčastěji poskytované sociálně vyloučeným osobám, vyžadují obsahově redefinovat s ohledem na co nejefektivnější dopad na uživatele.

Vzhledem k tomu, že se ve fungování rodiny může objevit celá řada problémových sfér najednou,⁶⁰ nelze pro všechny naráz stanovit obecné směrnice, jež by vedly k volbě nejlepšího postupu. Volba vhodného postupu je přitom v praxi ovlivňována vzděláním, výcvikem, preferovanou teoretickou orientací a v neposlední řadě také odbornou zkušeností daného odborníka. V případech, kdy pracovník vhodný postup pouze doporučuje a s rodinou pracuje někdo jiný, je výsledek ovlivněn také dostupností příslušné služby a informovaností.⁶¹

V současnosti je v našich podmínkách zřetelný odklon od intervenčních zásahů chránících dítě či dospělého před neblahým působením jiného člena rodiny. Naopak je možné pozorovat příklon k opatřením, která nevedou k porušení rodinných vazeb.⁶²

V rámci sociální práce s rodinou sociální pracovník nepracuje pouze s jednotlivcem, ale s celou rodinou nebo několika jejími členy zároveň, a proto vstupuje do popředí otázka neutrality neboli stranění všem členům rodiny. Zde je na místě doporučení, že by se sociální pracovník měl ve stejné míře stavět na stranu všech členů rodiny tak, aby neměli pocit, že někoho upřednostňuje či hodnotí. Tento postoj sociálnímu pracovníkovi pomáhá udržet si vnitřní odstup od jednotlivých členů rodiny, a nezaplést se do jejich konfliktů, tak aby mohl dále problémy řešit efektivně a s nadhledem. Přístup pracovníka k problémům rodiny, jejím postojům a názorům, by měl být rovněž nehodnotící.⁶³

Matoušek však nastiňuje základní problém sociálních pracovníků pracujících s rodinami, když hovoří o faktu, že sociální pracovník v ČR často nemá dva základní předpoklady pro systematičtější práci s rodinami. Tím má na mysli, že mu chybí speciální školení pro poradenskou, či terapeutickou práci a dále, že mu počet případů,

⁶⁰ viz. kapitola 2.5 Mnohoproblémová rodina

⁶¹ MATOUŠEK, O., PALZAROVÁ, H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*, s. 178.

⁶² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 196.

⁶³ Srov. JANOUSKOVÁ, K. (ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, s. 23.

jimiž se souběžně zabývá, tuto soustavnou soustředěnou práci s rodinami ani neumožňuje.⁶⁴

Navrátil ve své publikaci nabízí popis hlavních pilířů sociální práce s romskými klienty. Prvním pilířem jsou znalosti o romské menšině, kterými by měl sociální pracovník pracující s touto skupinou disponovat, jelikož bez tohoto obeznání hrozí, že jím podniknutá intervence bude kontraproduktivní. Systematické znalosti o člověku tvoří druhý pilíř, třetí pilíř pak zahrnuje nezbytnost pracovníkova sebepoznávání a sebereflexe. Čtvrtý pilíř upozorňuje na nutnost akceptace hodnoty a důstojnosti každého člověka. Možnost vycházet při práci s příslušníky romské menšiny z tradičních metodických postupů, je vyjádřena v pátém pilíři. Nezbytné je však při tom respektovat menšinovou realitu. Obsahem šestého a zároveň posledního uváděného pilíře je upozornění na skutečnost, že je třeba věnovat pozornost zároveň jednotlivci i jeho sociálnímu prostředí.⁶⁵

Loran zastává názor, že ve vztahu k marginalizovaným a exkludovaným romským společnostem, by sociální pracovníci měli preferovat uplatňování nové formy praktické sociální práce a to inkluzivně – edukativní sociální práci, kterou je možné označit jako speciální formu odborného působení, která napomáhá, zajištění bezpečnosti, sociální gramotnosti a sociální spravedlnosti.⁶⁶

3.1 Konkrétní formy sociální práce nejčastěji využívané při práci s romskou rodinou

V této kapitole se zaměřím na popis metod sociální práce a služeb sociální práce poskytovaných rodinám na území města Tábora. Tato deskripce si ovšem neklade za cíl postupy práce pracovníků těchto sociálních služeb dopodrobna rozebrat, domnívám se totiž, že by to ke kvalitnímu zpracování tématu předkládané diplomové práce příliš nepřispělo a spíše by to text zbytečně zahltilo o nepotřebné poznatky. Jedná se tedy o pouze základní charakteristiky, těchto metod a služeb.

Zcela obecně by se sociální služby poskytované rodinám daly rozlišit podle několika kritérií. Tak například podle délky trvání na krizové a dlouhodobé, vzhledem k

⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 102.

⁶⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 202-207.

⁶⁶ Srov. LORAN, T. Etické aspekty sociální práce s marginalizovanými rómskými společnostmi. In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. (eds.) *Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferenci*, s. 253-254.

prostředí na poskytované v domově rodiny nebo oproti tomu v instituci specializované na práci s rodinou, případně v komunitním centru atd. Dělit je však můžeme též podle užité metody práce s rodinou, kam je zahrnuto poradenství, odborně vedená terapie, svépomocné skupiny či jiné. V neposlední řadě se typy služeb pro rodinu dělí podle toho, co dalo podnět k práci s rodinou. Mezi tyto podněty patří například ohrožení dítěte, ohrožení dospělého, ale také rozvodová situace.⁶⁷

Janoušková upozorňuje na fakt, že je nutné sociální práci s rodinou odlišit od rodinné terapie, přestože sociální práce s rodinou z rodinné terapie vychází. Hlavní rozdíl je v tom, že roli sociálního pracovníka zastáváme, a tudíž vykonáváme, pracujeme-li s problémem. Pokud jsme však v pozici terapeuta vykonávajícího rodinnou terapii, pracujeme na rozdíl od toho pouze s poruchou.⁶⁸

Navrátil a Šimíková hovoří o tom, že koncept sociálního vyloučení přispívá k oborové diskusi o takzvané tradiční a nové sociální práci. Rozdílné přístupy v této debatě přitom zastává dvojice pojmů, které vyjadřují pojetí těchto dvou odlišných přístupů sociální práce. Tradiční sociální práci reprezentuje koncept „enabling“ (umožnit, uschnout), v rámci něhož má být sociální pracovník orientován na jednotlivce a jeho nedostatky. Novější proudy v sociální práci staví do svého středu pojem „empowerment“ (zmocňování). Podle tohoto konceptu nemusí být problémy klienta zapříčiněny pouze jeho vlastnostmi, ale také strukturálními aspekty problémové situace. Právě tento strukturální aspekt se obvykle pojí také s konceptem sociálního vyloučení.⁶⁹

3.1.1 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je v kontextu ČR vymezena zákonem č 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 3, jakožto terénní forma sociálních služeb. Touto terénní sociální službou se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Hlavní charakteristikou terénní práce je přitom její naplňování v přirozeném sociálním prostředí.⁷⁰

⁶⁷ Srov. MATOUŠEK, O. Práce s rodinou. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 195-196.

⁶⁸ Srov. JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, s. 23.

⁶⁹ Srov. NAVRÁTIL, P., ŠIMÍKOVÁ, I. Komunitní sociální práce jako nástroj boje proti sociálnímu vyloučení: příklad „Strategie sociální inkluze v Brně“. In: *Sociální práce*, s. 80

⁷⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 10.

Terénní pracovník při výkonu svého povolání využívá aktuální sociální síť v lokalitě. Navazuje kontakt a spolupracuje nejenom s místními institucemi státní správy a samosprávy, ale také s nestátními neziskovými organizacemi.⁷¹ V této charakteristice je vyjádřena nutnost spolupráce, kterou se diplomová práce přímo zabývá.

Sociální práce v terénu má mnoho výhod – například v tom, že sociálnímu pracovníkovi poskytuje takové informace, jenž by při pouhé interakci s klienty v kanceláři nikdy nemohl obdržet. Kromě těchto výhod s sebou však nese i mnohá rizika. Tato práce pojednává o romských rodinách žijící sociálně vyloučené lokalitě. V tomto sociálním prostředí může být role sociálního pracovníka dalším osobám obývajícím tuto lokalitu nesrozumitelná a zdánlivě ohrožující a nežádoucí.⁷²

Odborníci se shodují na tom, že význam terénní sociální práce je v souvislosti s řešením problematiky sociálního vyloučení nezpochybnitelný. Na území ČR však v současnosti není dostatek kvalitních proškolených terénních sociálních pracovníků schopných pokrýt potřeby existujících lokalit.⁷³ Tuto tezi také potvrzuje výpověď jednoho z respondentů: „*Největší potřebou je nárůst počtu sociálních pracovníků a terénních pracovníků (kdyby jich bylo o pět více⁷⁴, stále by měli co dělat). Největším zázrakem, co se týče spolupráce, jsou pro nás terénní pracovníce města - ty totiž dělají právě tu mravenčí práci a pečovatelskou práci, na kterou my nemáme čas, jsou pro nás zásadním zdrojem pomoci, informací. Bez nich bychom tady nemohli existovat*“⁷⁵

3.1.2 Sociální práce s rodinou realizovaná pracovníky OSPOD

Orgán sociálně-právní ochrany dětí⁷⁶ se zaměřuje zejména na děti, jejichž rodiče či vychovatelé nechťejí plnit výchovné povinnosti, na děti, které utíkají z domova, vedou nemravný nebo zahálčivý život“ nebo na kterých byl spáchán trestný čin.⁷⁷

Sociální práce s rodinou realizovaná pracovníky OSPOD obsahuje řadu činností, které upravuje zákon č. 399/1999 SB., o sociálně-právní ochraně dětí. Je mimo jiné

⁷¹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*, s. 29.

⁷² Srov. PEMOVÁ, T.; PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 177.

⁷³ Srov. GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*, s. 105.

⁷⁴ Myšleno v podmínkách města Tábora.

⁷⁵ Cit. Respondent č. 6.

⁷⁶ Dále jen OSPOD.

⁷⁷ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 149.

zaměřena na sociální poradenství rodičům, fyzickým osobám, kterým jsou děti svěřeny soudem do výchovy, nebo nezletilým dětem v obtížných životních situacích.⁷⁸

V Táboře OSPOD spadá pod Sociální odbor města Tábora.

3.1.3 Komunitní sociální práce

Podle Twelwetreese je komunitní práce procesem asistence lidem, kteří chtějí zlepšit komunitu, ve kterých sami žijí, prostřednictvím kolektivní akce.⁷⁹

Komunity mají podle Bednáře několik specifických unikátních vlastností. Mezi nejzajímavější z nich patří to, že komunita se řídí svými vlastními pravidly, která pro její okolí nemusí (často ani nemohou) být srozumitelná a přičí se formálním pravidlům.⁸⁰

Hlavním posláním komunitního pracovníka je nalézání sociálních priorit a dalších významných potřeb dané komunity, povzbuzování obyvatel k tomu, aby poznali své problémy a pokusili se je zvládnout pomocí dostupných služeb, informování různých skupin obyvatel o možnostech řešení, povzbuzování k diskuzím o problémech a k pořádání akcí zaměřených na odstranění problémů.⁸¹

Pro komunitní práci je typické, že je v rámci jejího uskutečňování potřebná spolupráce samosprávné nebo státní politické moci. Hlavními organizátory a podněcovateli této spolupráce jsou přitom sociální pracovníci, kteří působí v oblasti komunitní práce.⁸²

V rámci komunitní práce se daří zapojovat do procesu řešení problémů i ty nejvíce odtržené a znevýhodněné skupiny, tedy také etnické menšiny.⁸³

Považuji rovněž za důležité zmínit, že pro označování skupin sociálně vyloučených Romů je podle některých autorů, na základě zjištění řady výzkumů, pojem komunita neadekvátní. Je to právě z toho důvodu, že u nich nelze hovořit o sdíleném vědomí skupinové identity spojeném s existencí formalizovaných sociálních vazeb a sdílením stejných vzorců chování, hodnot a postojů. V tomto případě se spíše jedná spíše o heterogenní přeskupení nukleárních rodin sestěhovaných z různých částí města či dokonce různých měst.⁸⁴

⁷⁸ Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*, s. 25.

⁷⁹ Srov. TWELWETREES, A. *Community work*, s. 23.

⁸⁰ Srov. BEDNÁŘ, V. a kol. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*, s. 23.

⁸¹ Srov. KINKOR, M. Komunitní práce. In. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 267.

⁸² Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 60.

⁸³ Srov. Autorský kolektiv. *Sešity pro sociální politiku: Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 174.

⁸⁴ Srov. GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity*

Navrátil přesto zastává stanovisko, že pro pochopení sociálního vyloučení Romů v České republice je právě komunitní dimenze nepostradatelná. Kromě toho, že je Romům samým vlastní chování orientované na skupinu (rod, velkorodina, rodina), významné je také, že Romové a jejich komunity žijí vždy v konkrétní síti sociálních podmínek a vazeb na vymezeném území. Z toho důvodu by podle něj měla být integrační politika spojena s podmínkami života v dané komunitě a měla by komunitní hledisko zdůrazňovat.⁸⁵ K této tezi považuji za vhodné připojit výpověď jednoho z respondentů: „*Pokud pracovník přichází do sociálně vyloučené lokality, musí mít na zřeteli, že zde lidé žijí v nevyhovujících podmínkách, tudíž že jejich základní potřeby nejsou uspokojeny a proto rychlá změna k lepšímu není možná. Lidé jsou často demotivovaní a skleslí. Po navázání vztahu důvěry mezi pracovníkem a rodinami se vytváří dlouhodobý proces vedoucí ke změnám, které budou trvalejšího rázu. Jako hlavní specifikum zde vnímám práci nejen s rodinou, ale s celou komunitou, jelikož romské rodiny jsou velmi početné, vzájemně si příbuzné, tradičně uvyklé žít pospolu.*“⁸⁶

Jako jedno z největších nebezpečí pro romskou komunitu je označována právě rychle postupující degradace jejich vlastní kultury spojená s rozpadem v rodinách a klanech.⁸⁷ Domnívám se, že právě komunitní práce může mít perspektivu tato nebezpečí odvracet. Komunitní práci zaměřenou na sociálně vyloučenou lokalitu Fišlovka v Táboře zajišťují komunitní pracovníci Komunitního centra pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s.

3.1.4 Sociálně aktivizační činnosti pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou obsaženy v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách §65. Řadí se mezi služby sociální prevence, které mají za cíl zabraňovat sociálnímu vyloučení jedinců, jež jsou ohroženi z rozličných důvodů, ať už jimi jsou krizové sociální situace, sociálně znevýhodňující postavení či nevhodné životní návyky mnohdy vedoucí ke konfliktům se společností.⁸⁸ Charakteristika sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi napovídá, že budou rovněž vhodnou formou pro

subjektů působících v této oblasti, s. 10.

⁸⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 83.

⁸⁶ Cit. Respondent č. 4.

⁸⁷ Srov. MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*, s. 135.

⁸⁸ Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*, s. 33.

práci s romskými rodinami ze sociálně vyloučeného prostředí. Tuto službu využívají i některé romské rodiny ze sociálně vyloučené lokality Fišlovka v Táboře.⁸⁹

3.1.5. Nízkoprahová centra pro děti a mládež

Do kapitoly „Konkrétní formy sociální práce nejčastěji využívané při práci s romskou rodinou“ jsem zařadila také podkapitolu Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM), jelikož je tento typ zařízení vhodný zejména tam, kde se vyskytují sociálně vyloučené lokality s bezprizorními dětmi a mládeží, kteří nevhodně tráví volný čas, či se dokonce dopouštějí vandalství, drobných krádeží či kriminality, a díky tomu má v rámci sociální práce s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality, také významné postavení.⁹⁰

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zřizovány na základě zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách podle § 62.⁹¹

Tato služba je poskytována ambulantní nebo terénní formou dětem od šesti do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Jejím cílem je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé situace.⁹² Organizací, která v Táboře poskytuje a registrovanou službu NZDM, je Komunitní centrum pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s. Takto jeho činnost reflektuje jeden z respondentů z jiné organizace: „*Cheiron T, o.p.s. má mezi obyvateli Fišlovky zavedené jméno. Díky této organizaci se děti netoulají bezprizorně po ulicích, děti do něho dochází rády, znají se. Rodiče proti tomu, aby se jim odpoledne někdo postaral zadarmo o děti, nic nenamítají. Cheiron T. o.p.s. respektuje jejich etnické odlišnosti, vedou děti k jejich vlastní kultuře, kterou už vlastně od svých rodičů neznají.*“⁹³

⁸⁹ Srov. Respondent č. 6.

⁹⁰ Srov. Úřad vlády ČR, Agentura pro sociální začleňování. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. [on-line], [cit. 20. 2. 2014] Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>.

⁹¹ Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů. [on-line] [cit. 20. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>.

⁹² Srov. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 62.

⁹³ Cit. Respondent č. 1.

3.1.6 Organizace a orgány územní samosprávy podílející se na sociální práci s romskou rodinou ve vybrané lokalitě v Táboře

Smyslem této kapitoly je uvést výčet všech institucí a orgánů, které v městě Táboře působí v oblasti sociální práce s romskou rodinou. Právě těch se totiž odborná spolupráce, o které tato diplomová práce pojednává, bezprostředně týká, a někteří pracovníci z těchto organizací jsou zároveň respondenty empirického šetření.

Na úrovni územní samosprávy města Tábora se do tohoto výčtu řadí odbor sociálních věcí, pod který spadá orgán sociálně-právní ochrany dětí a rodiny a rovněž oddělení sociální prevence, kam jsou zařazeni kurátor pro děti a mládež, romský poradce a protidrogový koordinátor. Pod odbor sociálních věcí spadají také terénní pracovníci města a odborní pracovníci v opatrovnictví. Další v tomto ohledu důležitou institucí je Úřad práce ČR – kontaktní pracoviště Tábor, který zajišťuje zprostředkování zaměstnání, státní sociální podporu, dávky hmotné nouze, sociální služby, příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením.

Nevládními organizacemi pracujícími s romskou „komunitou“ v sociálně vyloučené lokalitě Fišlovka jsou: Cheiron T, o.p.s., jež má dle zákona o sociálních službách registrovány dvě sociální služby - NZDM a Terénní sociální práci (tedy služby sociální prevence) - a rovněž realizuje komunitní práci s pojednávanou cílovou skupinou, zároveň pracuje s předškoláky a rodinami předškoláků. Další nestátní neziskovou organizací pracující s romskými rodinami je Fond ohrožených dětí, jež má registrovanou sociální službu sociálně aktivizační činnosti pro rodiny s dětmi, zaměřuje se rovněž na službu sanace rodiny. Do tohoto výčtu by bylo možné zařadit i další služby. Mezi nimi například Azylový dům pro matky s dětmi, probační a mediační službu, Červený kříž, atd. O nich se více rozepisovat nebudu, jelikož to pro účely této práce nepokládám za natolik podstatné.

3.2. Možnosti spolupráce jednotlivých organizací v oblasti sociální práce s romskou rodinou

Prostřednictvím této kapitoly si kladu za cíl, popsat, jak funguje, nebo by v ideálním případě mohla fungovat, spolupráce odborníků pracujících s totožnou cílovou skupinou - v tomto konkrétním případě s romskou rodinou. Tato spolupráce je totiž, jak se pokusím vysvětlit na následujících řádcích, podle mnohých odborníků velmi přínosná. Dále rovněž pokusím nastínit konkrétní formy a metody této spolupráce. Dotkneme se též neméně důležitého legislativního vymezení této interdisciplinární spolupráce.

3.2.1. Spolupráce organizací pracujících s romskou rodinou

Poskytování odborné pomoci v oblasti sociální práce klade na jejich vykonavatele velké nároky. Je tomu především proto, že je sociální pracovník při práci s klientem nucen rozhodovat v souladu s ustálenými pravidly, zákony a nařízeními, etickými kodexy, ale zároveň jej ve velké míře ovlivňuje jeho vlastní prožívání a dosavadní zkušenosti. Proto se často rozhoduje ryze subjektivně podle toho, co v danou chvíli vnímá jako žádoucí, přitom jiný pracovník by při rozhodování v totožné situaci mohl zvolit jiné řešení. Právě z těchto výše uvedených důvodů by bylo účelné, aby docházelo ke spolupráci jednotlivých odborníků tak, aby byla eliminována jednostranná subjektivní rozhodnutí.⁹⁴

K vymezení pojmu spolupráce si dovoluji použít definici, kterou uvádí Plamínek: „*Při spolupráci působí aktivity spolupracujících v souladu, směřují společně k dosažení určitého výsledku. Motorem spolupráce je naplnění určitých zájmů účastníků spolupráce. Výsledek, ke kterému směřuje, by měl přinášet kladné hodnoty v oblasti těchto zájmů.*“⁹⁵

Diagnostikování a následné řešení klientovy problémové situace se dotýká široké škály dílčích oblastí lidské činnosti i nástrojů a metod, které lze k řešení použít a proto je důležité, aby každý pracovník komplexu služeb sociální práce dokázal efektivně spolupracovat s kolegy jiných institucí a resortů.⁹⁶

Podle některých autorů je situace sociálně vyloučených lidí do značné míry podmíněna působením státních, samosprávních i nevládních organizací. Platí přitom, že počty sociálně vyloučených lidí se snižují přímo úměrně tomu, nakolik spolu jednotlivé

⁹⁴ Srov. HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*, s. 10

⁹⁵ PLAMÍNEK, J. *Týmová spolupráce a hodnocení lidí*, s. 16.

⁹⁶ Srov. NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*, s. 95-96.

instituce v místě spolupracují, jak dokáží reagovat na danou situaci a potřeby sociálně vyloučených občanů, a v neposlední řadě také, jak moc přispívají k odstraňování diskriminačních postupů.⁹⁷

V obcích, jak je uvedeno v publikaci *Analýza sociálně vyloučených lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*, však často chybí koordinace aktivit romské integrace. Ukázáno je to na příkladu špatné praxe, kdy sociální odbory bývají zřizovateli „školiček“ a školské odbory schvalují zřizování přípravných ročníků, přičemž tyto aktivity nejsou koordinované, což vede k časté konkurenci a dublování finančních prostředků.⁹⁸

Matoušek se v pojednání o mnohoproblémových rodinách otázkou spolupráce mezi jednotlivými organizacemi také zabývá. Hovoří o tom, že mnohoproblémová rodina za sebou často mívá již dlouhou sérii kontaktů s různými pracovníky a organizacemi, které se podíleli na řešení některých rodinných problémů či se na nich nadále podílejí, a je velmi žádoucí, aby o tom sociální pracovník, který s rodinou rovněž pracuje, měl také přehled. Aby tato práce s rodinou vedla k úspěšnému cíli, je nutné o těchto okolnostech vědět a dohodnout si s participujícími organizacemi rozdělení kompetencí. Koordinující funkci by přitom měla mít jedna organizace a v ní jeden pracovník, tak, aby se předcházelo chaosu.⁹⁹

Jak praví Petříčková, navození úspěšné interdisciplinární spolupráce není jednoduchou záležitostí. Mělo by se tak dít na několika úrovních. První uváděnou úrovní je zvýšení povědomí o nutnosti spolupráce a získání informací o dalších resortech. Druhá úroveň zahrnuje výměnu informací mezi profesionály – vymezení místa pro předávání informací, společné hledání řešení, interpretace různých odborníků, což vede k získání většího rozhledu. Třetí úrovní pak konečně odpovídá samotná spolupráce při určitém konkrétním problému.¹⁰⁰ Kvalita poskytované sociální péče se přitom odvíjí od kvality komunikace mezi všemi zúčastněnými odborníky a rodiči a též od úrovně jejich vzájemné kooperace.¹⁰¹

Havrdová upozorňuje také na problematiku hodnot, které vyznávají představitelé jednotlivých institucí či organizací, jež se při vzájemné spolupráci mohou zásadním

⁹⁷ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., POLÁČKOVÁ, L a kol. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit. In *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 73.

⁹⁸ Srov. GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*, s. 103.

⁹⁹ Srov. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ P. *Sociální práce v praxi*, s. 79.

¹⁰⁰ Srov. PETŘÍČKOVÁ, L. a kol. *Metodika spolupráce multidisciplinárního týmu odborníků*. [on-line].

¹⁰¹ Srov. JANKOVSKÝ, J. Etická dilemata v sociální práci ve vztahu k rodině. IN: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 114.

způsobem střetávat.¹⁰² Tyto rozdílné hodnoty tedy mohou podle mně představovat jednu z komplikací a bariér spolupráce.

Dalšími bariérami výše rozebírané spolupráce uváděnými v literatuře, mohou být také: rozdílný status profesí; kultura organizace; důvěra klienta v organizaci; konkurence mezi organizacemi; stereotypy; nedostatečná důvěra v kompetentnost ostatních odborníků v týmu; nevyjasnění rolí; nedostatečná kooperace a v neposlední řadě také mocenské zájmy organizace.¹⁰³ Některé z těchto bariér vnímají rovněž i pracovníci služeb sociální práce ve spolupráci na lokální úrovni ve městě Táboře, jak uvádím v podkapitole výsledky výzkumu.¹⁰⁴

3.2.1.1 Spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru

Jiřina Šiklová se v jedné ze svých statí zabývá otázkou, zdali je možná spolupráce veřejného a nevládního sektoru a vyjadřuje přitom stanovisko, že ona spolupráce je nejen možná, ale i nutná. Stát by podle ní měl financovat jenom takové služby, které jsou obligatorní pro občany, a všechny ostatní by mohl zajišťovat nevládní sektor, přičemž neziskové organizace mají za úkol vyplňovat prostor mezi státem a státní sociální správou a mezi občanem, který tyto služby potřebuje. Neopomenutelný je v souvislosti s tím také fakt, že spolupráce nevládního sektoru se státní správou přispívá k decentralizaci státní správy.

Neziskové organizace se podle Kadeřábkové ve většině případů dobře orientují v oblasti práva, účetnictví, sociálních služeb, rychle se orientují ve způsobu získávání finančních prostředků pro svou činnost, ale stále zaostávají právě v této spolupráci s veřejnou správou. Upozorňuje však na fakt, že se velká řada představitelů veřejné správy vzájemné spolupráce s neziskovými organizacemi obává, jelikož, se domnívají, že by spíše vedla ke zpomalení jejich rozhodování, a proto považují tuto kooperaci za nepotřebnou. Zároveň dodává, že současné zkušenosti i výsledky výzkumných prací ukazují, že je třeba na vztahu veřejného a neziskového sektoru intenzivně pracovat.¹⁰⁵

Kopřivová však zmiňuje s tímto související fakt, že například sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí mají v běhu hodně případů a nemají prostor na to,

¹⁰² Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*, s. 10-11.

¹⁰³ Srov. HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*, s. 5.

¹⁰⁴ Viz. kapitola 6.4

¹⁰⁵ Srov. KADERÁBKOVÁ, J., *Nové metody spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru a rozvoj sociálních služeb v území - koncepty sociální ekonomiky*. Evropský sociální fond Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti. [On-line] dostupné z: http://nf.vse.cz/wpcontent/uploads/REG905_spoluprace-ver.a-nezisk.sektoru.pdf.

aby se v rodině objevili několikrát za týden a řešili s rodiči, co je třeba udělat, a vedli je v péči o děti a o domácnost. Dále doplňuje, že takový přístup by někdy ani nebyl účelný.¹⁰⁶ Právě zde, se podle mého mínění otevírá prostor například pro spolupráci OSPOD s neziskovým sektorem, který by OSPODU mohl poněkud „ulevit“ a napomoci.

3.2.2 Síťování

Síťování s tématem interdisciplinární spolupráce dle mého mínění také úzce souvisí. Je totiž, jak hovoří Gojová, užitečnou metodou práce s klienty, kteří čelí mnohočetným a provázaným problémům. Důležitá je také v případě, kdy na člověka pohlížíme jako na součást jeho prostředí, se kterým je v neustálých interakcích. Síťování přitom pomáhá omezit závislost klienta na poskytování sociální pomoci či na jednom poskytovateli.¹⁰⁷

Cílem síťování je především vytváření podmínek pro výměnu zdrojů a vzájemnou spolupráci. Vytváření sítí je tedy považováno za jednu z forem koordinace. Při procesu síťování jsou využívány a ovlivňovány vztahy mezi jednotlivými subjekty. Využití síťování může být dvojího charakteru, a to jednak při přímé práci s klienty, v druhém případě pak při koordinaci a navazování spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a dalšími subjekty. Síťování je přitom nedílnou součástí komunitního plánování sociálních služeb, o kterém pojedná následující podkapitola diplomové práce,¹⁰⁸ rovněž jej lze využít při plánování a zkvalitňování sociálních služeb obecně. Sítě jsou oproti formálním organizacím sociálních služeb výhodné především pro jejich flexibilitu, dynamičnost a schopnost rychleji reagovat na měnící se podmínky a problémy ve společnosti.¹⁰⁹

Síťování je tedy jinými slovy systém propojení nejrůznějších institucí, které pomáhají dotyčným řešit jejich obtížnou psychosociální situaci. Dochází při něm k propojování práce mnohých profesionálů. Je při tom důležité, aby toto prolínání mělo konkrétní koncepci, aby o sobě všichni zapojení věděli a dokázali se navzájem respektovat a nekonkurovat si. Výsledkem této kooperace bude zvýšení kvality služeb tak, aby byly realizovány především v zájmu klienta.¹¹⁰

Při vytváření sítí je využíváno: organizování pracovních skupin, které se pravidelně setkávají k určitému tématu či problému; organizování kulatých stolů k

¹⁰⁶ Srov. KOPŘIVOVÁ, J. 2009. Spolupráce úřadu s nevládní organizací: Úspěch efektivní spolupráce úřadů a neziskového sektoru spočívá v kvalitní komunikaci. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 34-38.

¹⁰⁷ Srov. GOJOVÁ, A. *Sítě a síťování*, s. 155.

¹⁰⁸ Viz. následující podkapitola *Komunitní plánování*.

¹⁰⁹ Srov. GOJOVÁ, A. *Sítě a síťování*, s. 143.

¹¹⁰ Srov. HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*, s. 12.

určitému tématu či problému; organizování konferencí; komunitního plánování. Při všech těchto akcích je důležité klást důraz na vytvoření prostoru také pro neformální diskusi a tvorbu vzájemných vztahů mezi účastníky.¹¹¹

3.2.2.1 Komunitní plánování

Další neméně důležitou formou spolupráce je dle mého mínění také komunitní plánování.

To by se podle Matouška dalo definovat jako postup, který si klade za cíl zamapovat, místní potřeby sociálních služeb a porovnat je s místními zdroji, což jsou v první řadě existující organizace, jež služby poskytují.¹¹² Cílem komunitního plánu je tedy především zajišťování místní dostupnosti sociálních služeb.¹¹³ Domnívám se, že právě od dostupnosti potřebných sociálních služeb se dále odvíjí možnosti spolupráce jednotlivých subjektů.

Při komunitním plánování dochází ke střetávání organizační kultury veřejné správy s kulturou nestátních agentur a klientských skupin.¹¹⁴

Také v Táboře není komunitní plánování opomíjeno. V roce 2011 byla dokončena aktualizace Komunitního plánu sociálních služeb města na období let 2011 – 2013 a ve spolupráci s okolními obcemi byl vytvořen i obdobný plán i pro oblast správního obvodu města Tábora jako obce s rozšířenou působností. V roce 2013 byl dokončen plán pro celou obec s rozšířenou působností Tábor na další roky 2013 - 2015 díky navazujícímu projektu „Komunitní plánování sociálních služeb obec s rozšířenou působností Tábor“. Cílem projektu bylo podle potřeb občanů dále budovat kvalitní a provázanou síť služeb. Do projektu bylo zahrnuto celé území obce s rozšířenou působností Tábor a díky tomu bylo možné lépe plánovat zajištění potřebných služeb i v okolních městech a obcích, jejich provázanost a spolupráci.¹¹⁵

¹¹¹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., GOJOVÁ, A. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*, s. 39.

¹¹² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 123.

¹¹³ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 49.

¹¹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 123.

¹¹⁵ Srov. *Komunitní plánování*. Město Tábor - Oficiální web města. [On - line] [cit 12. 1. 2014]. Dostupné z: http://www.taborcz.eu/dp/id_ktg=1112&p1=8884.

3.2.3 Case management

Další metodou sociální práce, která se přímo pojí s nutností zapojení více subjektů do řešení klientovy situace a jejich vzájemné kooperaci je bezpochyby také case management.

„Hlavním nástrojem case managementu je systematická případová práce s klientem. Jejím minimálním cílem je zastavit sociální propad klienta a maximálním cílem trvalé zlepšení jeho životní situace.“¹¹⁶

Důležitým znakem case managementu v sociální práci je ta okolnost, že klíčový sociální pracovník nepracuje pouze s klienty samotnými, ale i s jejich sociálním prostředím, jinými slovy, že k intervenci dochází nejen na straně klienta, ale i na systémové úrovni (např. ve škole, kterou dítě navštěvuje, v rámci sociálních služeb, které klient využívání, v komunitě, kde rodina žije, apod.). V rámci tohoto přístupu je proto velmi podstatná schopnost sociálního pracovníka navázat, rozvíjet a udržet kvalitní pracovní vztah s klientem i dalšími zainteresovanými subjekty.¹¹⁷

Je velmi důležité, aby v průběhu celého procesu byl klient co nejaktivnější. Sociální pracovník by mu měl navrhnout nejrůznější alternativy, ze kterých by si klient měl podle vlastního uvážení vybírat. Na klienta je v tomto případě totiž pohlíženo jako na osobu, jež je sama nejlépe způsobilá řešit své vlastní problémy. Vychází se tedy hlavně z toho, jak klient svou situaci sám vnímá a reflektuje.¹¹⁸

Podstatnou složkou kvalitního case managementu je vedení spisové dokumentace. Každý pracovník je přímo zodpovědný za ochranu všech údajů o klientovi, které shromáždil a zpracoval ve spisové dokumentaci, kterou o něm vede. Spisová dokumentace by měla být vedena řádně, přehledně a pravidelně, tak, aby byla srozumitelná všem zainteresovaným kolegům, kteří mohou z nejrůznějších důvodů práci s klientem přebírat, a rovněž proto, aby umožnila kontrolu a vyhodnocování zvolených intervenčních postupů.¹¹⁹

Na závěr kapitoly nutno podotknout, že case management není možné aplikovat na všechny případy. Není možné jej uplatnit především v případě nemotivovaných klientů,

¹¹⁶ Srov. PEMOVÁ, T.; PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 42.

¹¹⁷ Srov. NASW. *Standards for Social Work Case Management*. Prepared by the Case Management Standards Work Group Approved by the NASW Board of Directors, June 1992, s. 13-14.

¹¹⁸ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 161

¹¹⁹ PEMOVÁ, T.; PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 43-44

kteří nemají zájem svou situaci změnit.¹²⁰Jedním z nástrojů case managementu, který bude popsán níže, je případová konference.

3.2.3.1 Případová konference

Pro základní osvětlení pojmu případová konference si dovoluji použít definici, kterou užívá Slovník sociální práce, ve kterém se můžeme dočíst, že: „*Případová konference je porada věnovaná diskusi o případu, již se účastní členové rodiny, případně další blízcí lidé a zástupci institucí, které mají s klientovými problémy něco do činění. Cílem je vždy výměna informací a společné plánování postupu.*“¹²¹

Případovou konferencí se tedy jinými slovy rozumí plánované a koordinované společné setkání všech, kteří představují, či mohou představovat, podpůrnou síť pro dítě a jeho rodinu.¹²²

Případové konference jsou realizovány interdisciplinárním týmem. Dochází při nich k plánovanému a koordinovanému setkávání odborníků, kteří s rodinou pracují ve své každodenní praxi.¹²³ Tato odborná diskuse zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem rodiny, může přinést rychlé a úplné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a nalézt optimální postupy vedoucí k vyřešení situace.¹²⁴ Jak hovoří jeden z respondentů: „*Případové konference, do kterých jsou zapojeny i další zainteresované strany, jsou velmi přínosné. Jejich nevýhodou však je, že jejich uspořádání a koordinace jsou velmi časově náročné pro všechny zúčastněné.*“¹²⁵

Hlavní cíl případové konference spočívá, v objektivním posouzení situace z pohledu jednotlivých článků multidisciplinárního týmu, určení, kterým směrem by se řešení situace rodiny měla ubírat, stanovení dílčích cílů s časovým harmonogramem, stanovení úkolů pro jednotlivé zúčastněné subjekty, koordinace a sjednocení přístupu multidisciplinární práce s rodinou a rovněž nastavení pravidel pro vyhodnocení.¹²⁶

¹²⁰ Srov. *Metodika aplikace case managementu v Chrudimi formou interdisciplinární spolupráce*. Chrudim: Šance pro tebe, (strany nečíslovány)

¹²¹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.*, s. 161.

¹²² Srov. *Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. [metodický materiál]. Praha: Rozum a Cit, 2010, s. 6.

¹²³ Srov. BECHYŇOVÁ, V. a KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*, s. 91.

¹²⁴ Srov. *Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci*. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky [online]. Praha: MPSV ČR

¹²⁵ Cit. Respondent č. 6.

¹²⁶ Srov. BECHYŇOVÁ, V.; KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*, s. 91–92.

Principy případové konference jsou především zájem dítěte, individuální přístup, aktuálnost, objektivita, důvěrnost, diskrétnost, bezpečí, mlčenlivost (stvrzená podpisem účastníků), spolupráce, koordinace a v neposlední řadě také efektivita.¹²⁷

Případová konference může být jednorázová nebo opakovaná. Účel a smysl případové konference spočívá v tom, že zdůrazňuje hodnotu zapojení spolupracujících subjektů, snižuje také jednostrannou odpovědnost OSPOD, zefektivňuje spolupráci subjektů a eliminuje nesprávné nebo zdvojené postupy, především však pomáhá využít všech poznatků shromážděných o dítěti a jeho rodině, získat a sdílet stanoviska ostatních informovaných subjektů a ověřit správnost dosavadních a dále zvolených postupů.¹²⁸

Případovou konferencí je možné využít:

- pokud úspěšnost případu závisí do jisté míry právě na efektivní spolupráci institucí (koordinaci, komunikaci, sladění různých metod práce s klientem, legislativního vymezení aj.),
- pokud klient vyžaduje dlouhodobou, individuální a komplexní podporu ze strany více odborníků (vs. jednorázové řešení, odbornost pracovníka plně dostačuje vyřešení případu),
- pokud je klient ochotný přistoupit na spolupráci (existuje alespoň minimální míra „dobrovolnosti“, motivace k aktivnímu zapojení),
- pokud je možné stanovit reálný cíl a způsob jeho naplnění (vs. spolupráce na nereálném cíli – z hlediska času, odbornosti, zdrojů, možností),
- pokud je situace vnímána jako „problematická“ alespoň jednou ze zapojených stran (např. pracovníci sociálně-právní ochrany dětí, terénní sociální pracovníci, dítětem, rodičem, blízkou osobou rodiny apod.).¹²⁹

Účastníky případové konference mohou být všichni ti, kdo ze zákona mají právo nebo povinnosti vystupovat k ochraně a zájmu dítěte, OSPOD (obecní úřad, obecní úřad obcí s rozšířenou působností, krajský úřad, MPSV, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí) se však účastní vždy. Dalšími případnými účastníky jsou pak podle aktuální povahy případu nestátní organizace (včetně pověřených osob poskytující

¹²⁷ Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. *Manuál k případovým konferencím*. [metodický materiál]. Praha: MPSV ČR, 2011. s. 9

¹²⁸ Srov. *Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci*. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky [online], s. 1-2.

¹²⁹ Srov. *Metodiky práce s dětmi a mládeží v sociálně vyloučených lokalitách*. O IQ Roma servis, o.s., s. 13.

sociálně právní ochranu nebo poskytovatelů sociálních služeb), škola a školské zařízení, lékař a zdravotnické zařízení a jiné zařízení pro péči o dítě, soudce, policie, státní zastupitelství, pracovník probační a mediační služby, další odborníci (psycholog, mediátor, atd.), či zástupce samosprávy. Co se týče účasti dítěte, rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte a dalších členů širší rodiny či příbuzných dítěte, případová konference může proběhnout s jejich přítomností i bez. Doporučený počet účastníků případové konference je přitom nanejvýš 10 až 15 osob.¹³⁰

Průběh případové konference:¹³¹

- úvod a přivítání
- představení účastníků
- Přednesení cílů setkání
- představení případu
- mapování současné situace a aktuálních potřeb klienta
- návrhy řešení
- tvorba a finalizace plánu
- kontaktní osoba a určení termínu dalšího setkání
- zhodnocení setkání

Po skončení konference je úlohou koordinátora vypracovat písemnou podobu plánu a rozeslat ji všem zúčastněným, přičemž profesionálům často stačí pouze v elektronické podobě, avšak rodinám je výhodnější předat plán v papírové podobě, z hlediska jeho lepší dostupnosti. Tento plán by přitom měl být srozumitelný nejenom pro odborníky, ale též pro rodinu při současném zohlednění její sociokulturní úrovně.¹³²

3.2.4 Legislativní vymezení spolupráce

Jelikož má v rámci sociální práce s rodinou dle mého mínění výsadní postavení orgán sociálně-právní ochrany dětí¹³³, budu se v následujícím pojednání zabývat legislativními opatřeními v oblasti spolupráce optikou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů - tedy již za nových podmínek, které upravuje

¹³⁰ Srov. *Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci*. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

¹³¹ Srov. *Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. [metodický materiál]. Praha: Rozum a Cit, 2010, s. 26-29.

¹³² MATOUŠEK, O., PALZAROVÁ, H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*, s. 170

¹³³ Dále jen OSPOD.

novela zákona o sociálně-právní ochraně dětí - zákon č. 401/2012 Sb. účinný od 1. 1. 2013.

§51 Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí popisuje subjekty, vůči kterým mají orgány SPOD povinnost poskytnout informace, v §53 se ukládá státním orgánům, zaměstnavatelům, pověřeným osobám, dalším právníkům osobám (zejména školám, školským, zdravotnickým a dalším zařízením a jejich zřizovatelům) a fyzickým osobám povinnost poskytnout bez poplatku informace důležité pro výkon SPOD. Díky těmto právním a povinnostem vnímám OSPOD jako orgán, který má vůči dalším spolupracujícím sociálním službám a institucím nadřazené postavení.¹³⁴

Téma mlčenlivosti, jež se spoluprací mezi jednotlivými subjekty velmi souvisí je vymezeno v § 55 odst. 5 Zákona č. 359/1999Sb. o SPOD. Zde je uvedeno, že obecní úřady obcí s rozšířenou působností mají možnost využít informace uvedené ve spisové dokumentaci pouze tehdy, jedná-li v zájmu dítěte při zajišťování SPO. §57 dále uvádí, že zaměstnanci orgánu SPOD, obce s rozšířenou působností a zařízení SPOD jsou vázáni mlčenlivostí vůči informacím získaným při výkonu SPOD, a také jsou povinni zachovat mlčenlivost o oznamovateli, který orgánu SPOD podal informace. Domnívám se, že spolupráce pracovníků OSPOD s dalšími subjekty se často komplikuje právě z důvodu povinnosti mlčenlivosti.¹³⁵ Toto tvrzení dokládá také jeden z respondentů: „Všechny nás trochu brzdí mlčenlivost – velmi zdržuje sepisováním písemných souhlasů klientů s prolomením mlčenlivosti, aby mohla být spolupráce mezi jednotlivými odborníky pružnější.“¹³⁶

Součinnost při výchovných opatřeních zohledňuje §13, který umožňuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností provádět stanovený dohled nad dítětem v součinnosti s SPO, školy, popř. dalších institucí a osob, které působí zejména v místě bydliště nebo pracoviště rodiče dítěte. Tento paragraf bychom mohli chápat také jako výzvu ke spolupráci pracovníků OSPOD s dalšími pracovníky zaměřujícími se na rodiny s dětmi.¹³⁷

Co se týče předávání informací, například podle §51 může obecní úřad obce s rozšířenou působností poskytnout pověřené osobě potřebné údaje pro poskytování SPO. Zde je však to samé umožněno rovněž i poskytovateli sociálních služeb pro poskytnutí sociální služby. V §53 jsou mezi vyjmenovanými subjekty, které mají povinnost

¹³⁴ Srov. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, §51, §53.

¹³⁵ Tamtéž, §55, §57.

¹³⁶ Srov. Respondent č. 2.

¹³⁷ Tamtéž, § 13.

bezplatně poskytnout informace na základě žádosti orgánu SPOD, i poskytovatelé sociálních služeb. Podle mého názoru může mít dobrý vliv na komunikaci a z ní vycházející spolupráci mezi pracovníky sociální služby a OSPOD i povinnost pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí poskytovat informace také pracovníkům sociální služby.¹³⁸

V rámci této kapitoly pokládám za důležité uvést také změny, týkající se sdělování údajů v rámci zákona o sociálních službách k 1. lednu 2014, kdy vstupuje v účinnost zákon č. 313/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jež nově stanovuje povinnost poskytovatelů sociálních služeb sdělovat vymezené údaje orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Děje se tak však za přesně vymezených podmínek uvedených v §100a. Dochází zde tedy k určité legislativní provázanosti se zákonem upravujícím sociálně-právní ochranu ze strany OSPOD.¹³⁹

3.2.5 Možné střety zájmů pramenící ze spolupráce mezi jednotlivými subjekty

Nedělníková upozorňuje na možné střety zájmů objevující se v souvislosti s pojednávanou spoluprací mezi různými subjekty, ústící v nekvalitní komunikaci a spolupráci všech zúčastněných stran.

Tyto střety jsou podle ní vždy na úkor uživatele služby a naděje na zlepšení jeho sociální situace. Je přitom důležité odlišit střety zájmů subjektivní a objektivní: Subjektivní střety zájmů se vyskytují např. v rámci tzv. konkurenčního boje o uživatele, kdy zaměstnanec jedné neziskové organizace odmítá spolupracovat s dalšími nestátními poskytovateli sociálních služeb z obavy ze ztráty uživatele a případné reakce zaměstnavatele, ze ztráty prestiže, ztráty své jedinečnosti pro uživatele služby atd. Takový postoj často vede k přehnané péči o uživatele služeb („nabízím více než jiná služba“), opomíjení profesionálního přístupu (práce za uživatele, jejich odrazování od využití jiných služeb).¹⁴⁰ „*Někdy vidím, že si zbytečné bariéry ve vztahu k druhým odborníkům jiných organizací vytváří kolegyně, snad pro pocit vlastní nedostatečnosti, jako by vytvářely zbytečný odstup – někdy to působí až jako povyšování se nad druhé, snad z důvodu, aby byl zakryt nějaký vlastní vědomý nedostatek – těžko to popsat.*“¹⁴¹

¹³⁸ Srov. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, §51, §53.

¹³⁹ Srov. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100a.

¹⁴⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 28-29.

¹⁴¹ Srov. Respondent č. 2.

Možná cesta k nápravě je podle Nedělníkové spatřována v opětovném vyjasnění rolí, pravomocí a nabídky služeb vůči zainteresovanému subjektu. Objektivní střety zájmů plynou z odlišného pojetí či cílů výkonu sociální práce zainteresovaných subjektů. Příkladem může být oddělení sociální péče posuzující nárok na výplatu sociální dávky či orgán sociálně-právní ochrany dětí. Tento orgán je zcela v souladu s výkonem svých kompetencí vybaven pravomocemi, jejichž součástí je i větší míra kontroly v zájmu ochrany dítěte.¹⁴²

4 Etický kontext sociální práce s romskou rodinou

Smyslem pojednání aktuální kapitoly je pokus o rozebrání etických otázek, které se pojí s dílčím cílem a tématem předkládané diplomové práce. Po úvodu obsahujícím jejich obecný rámec, následuje podkapitola, týkající se problematiky etických problémů, etických dilemat a také jejich výskytu v každodenní praxi sociálních pracovníků, rozebranych na základě odborné literatury.

4.1 Etika sociální práce

Současné směřování sociální práce přináší množství dilemat, před které je sociální pracovník postaven a potřebuje se s nimi určitým způsobem vypořádat, přijmout skutečnost jako reálnou a být si vědom etické zodpovědnosti ve vztahu ke klientovi sociální práce. Zůstat morálně bezúhonný a vnitřně ztotožněný se svojí profesí, předpokládá pochopit etický konflikt mezi teorií a praxí sociální práce.¹⁴³

Úlehla poukazuje na to, že při sociální práci vstupují do hry dvě roviny vztahů. V prvním případě se jedná o vztah pracovníka vůči sobě samému, který na základě tohoto vztahu následně jedná se svými klienty. Ve druhém případě je zase podstatný vztah mezi pracovníky, neboť podobně vypadá i jejich vztah ke klientům.¹⁴⁴

Z hlediska profesní etiky je důležité, aby si sociální pracovník dokázal přiznat svou moc, která vyplývá z jeho pracovního postavení a zkušeností a naučil se zacházet se svojí mocí tak, aby nezraňovala klienta a jeho rodinu. Jen pouhé přiznání si reálně existující moci jej povede ke snaze vědomě ji kontrolovat zacházení s ní. Popírání nerovnováhy v rámci spolupráce s rodinou posilňuje skryté mechanismy moci a dává

¹⁴² Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 28-29.

¹⁴³ Srov. HANGONI, T. Etická dilemata v každodenní praxi sociálních pracovníků. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 32.

¹⁴⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 113.

prostor pro snižování autonomie klientů, přebírání zodpovědnosti za klienty či nadměrnou kontrolu a péči.¹⁴⁵

Pracovník je zpravidla také samotným klientem vnímán jako někdo, kdo má v rukou moc, která ho opravňuje rozhodovat o tom, co je správné a co nikoli, čeho by se měl klient vyvarovat. Právě proto je důležité, aby sociální pracovník uměl toto postavení reflektovat.¹⁴⁶ V literatuře je moc rozlišována na reálnou, institucionálně přidělenou, na jejímž základě může pomáhající pracovník omezit osobní svobodu klienta, aby zamezil ohrožení jeho zdraví či zdraví ostatních. Vedle této institucionální moci však existuje také moc pociťovaná.¹⁴⁷

Aby moc a privilegia daná profesí sociálního pracovníka nebyla zneužívána, je důležitý určitý předpis, který reguluje jednání sociálních pracovníků. V ČR takovouto úlohu plní Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků vydaný v roce 1995, který byl aktualizovaný s účinností od 20. 5. 2006, jež se věnuje tématům: respektování jedinečné hodnoty a důstojnosti každé lidské bytosti, podpoře sebeurčení klienta a podpoře sociální spravedlnosti a profesní integrity.¹⁴⁸

Kopřiva se v souvislosti s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků zamýšlí nad situacemi, kdy se sociálnímu pracovníkovi některý požadavek, který je v kodexu uvedený, nedaří naplnit. Jako příklad takové situace uvádí rozpaky pracovníka v kontaktu s homosexuálem nebo třeba také pocit averze i vůči té či oné etnické skupině (v našem případě vůči Romům) po řadě negativních zkušeností. V těchto případech je podle něj potřeba si dokázat tyto pocity přiznat a intenzivně pracovat na jejich odstranění. V etickém kodexu se o těchto možnostech nehovoří. Kopřiva proto navrhuje uvést v kodexu větu typu: „*Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.*“¹⁴⁹ Domnívám se, že tímto doporučením mluví mnohým sociálním pracovníkům z duše. Dává jim tím možnost uvědomit si a přijmout svoji nedokonalost a zároveň je motivuje k práci na těchto svých nedostatcích. Jak uvádí Géringová, vypěstování reflektivního postoje

¹⁴⁵ Srov. ILAŠOVÁ, R. Etický kontext práce s rodinou. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 94.

¹⁴⁶ Srov. HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*, s. 10

¹⁴⁷ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 79.

¹⁴⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41-42.

¹⁴⁹ Cit. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 91.

k sobě, k našim činům i ke všemu, co nás v životě potkává, je jednou ze základních dovedností sociálního pracovníka.¹⁵⁰

Etika nerozhoduje za nikoho, jak se má v určitých problémových a dilematických situacích zachovat, nýbrž k tomu pouze podává návody. Umožňuje subjektu vybírat uvážlivější a zodpovědnější přístup v konkrétní situaci. Etika nemá za nikoho rozhodovat. Proto je nereálné, od etiky očekávat přesně vymezené „recepty“, jak být při každé příležitosti „dobrým“.¹⁵¹

Za základní etické principy zdravotně sociální práce jsou považovány: Advokacie; Autonomie; Cílevědomost; Důstojnost; Důvěrnost; Mlčenlivost; Neškodit; Prospěšnost; Solidarita; Společné dobro; Spravedlnost.¹⁵²

Kutnohorská poukazuje na to, že kultury a etnické menšiny mají zpravidla svá vlastní z generace na generaci předávaná etická vodítka, a ta je usměrňují v různých situacích. Proto je důležité, aby si sociální pracovníci pozorně všímali projevů v chování, jež jim pomohou orientovat se v životních postojích a etice klienta. Jednotlivé kultury si předávají své kodexy, přesvědčení, zásady, regulativy, jež následně poskytují jedinci vzor pro každodenní rozhodování, ale také pro rozhodování o závažnějších otázkách jako je nemoc, postižení, apod.¹⁵³

Adaptační strategie Romů je podle Navrátila rozporuplná a projevuje se asimilačními, integračními a marginalizačními znaky. Také z tohoto důvodu je třeba při práci s romskými klienty zohledňovat především jejich očekávání. Těmi, kteří budou rozhodovat, jaký má být cíl pomoci, kterou jim sociální pracovník poskytne, musí být právě oni sami.¹⁵⁴

Romská rodina žijící v chudobě je odkázaná na dávky sociální pomoci a často se proto stává závislá na pomoci ze strany státu. Za rozhodováním, kdo bude za jakých podmínek dávky pobírat, však stojí konkrétní sociální pracovník. Zde se dostává do popředí otázka předsudků vůči této minoritě, objevují se etické problémy a dilemata.

¹⁵⁰ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 53.

¹⁵¹ Srov. JANOTOVÁ, H. a kol. *Profesijní etika*, s. 14.

¹⁵² Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 54.

¹⁵³ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 124.

¹⁵⁴ Srov. NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*, s. 195.

Některé z nich uvádí Fízik:¹⁵⁵

- Romové jako „nepoctiví chudí“ – vzniká z pohledu neuvážlivého hospodaření s financemi. Rom se soustředí na minulost a přítomnost, budoucnost pro něho neexistuje, v čase hojnosti hoduje, a následně nemá na uspokojení základních potřeb. Pro majoritní společnost je tento způsob života nepochopitelný a neakceptovatelný.
- Romové jako kočovníci a migranti – tento postoj odráží jejich kočovnou povahu, často migrují, jakoby za lepšími podmínkami, neumí se však potřebným podmínkám přizpůsobit.
- Romové jako nedůvěryhodní lidé – pro mnohé občany majority Romové nejsou schopní dodržovat jistá pravidla a společenské normy, proto často dochází k tomu, že se například práce poskytne raději členovy majority, nežli Romovi.
- Romové jako lidé nepřizpůsobiví – jejich způsob života jako komunity na okraji společnosti jim dává nálepkou nepřizpůsobivosti a neschopnosti splynout s většinou částí obyvatelstva daného území.
- Romové jako neloajální občané – majorita považuje většinu Romů za vypočítavou, pomoc a dávky berou jako samozřejmost, ale na druhé straně nejsou ochotni udělat něco pro svoje město či krajinu.

4.2 Etické aspekty interdisciplinární spolupráce

Pracovník služeb sociální práce pracující s romským klientem či celou rodinou by si měl za všech okolností uvědomovat, do jak nelehkého úkolu se pouští, a že jeho schopnosti, vědomosti, možnosti a kompetence jsou do jisté míry omezené. Právě proto je důležité, aby nepřeceňoval vlastní um a odbornou intuici, byl schopen sebereflexe a zároveň se při řešení dilematických situací dokázal poradit s dalšími odborníky. Neměl by být přesvědčen, že pouze on je tím, který může (a tedy musí) klientovi porozumět a pomoci. Zde by totiž hrozilo, že poruší zásadu sebekritičnosti, neboť by se pouštěl do práce, jež překračuje jeho kompetence a osobní možnosti.¹⁵⁶

Z výše popsaného tedy vyplývá, že spolupráce při řešení problematické situace klienta a etických dilemat s ní spojených, je velmi podstatná, ovšem i ta s sebou nese

¹⁵⁵ FÍZIK, L. Etika v sociálnej práci s rómskou rodinou. In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. (eds.) *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*, s. 90.

¹⁵⁶ Srov. NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*, s. 96-97.

jistá rizika. Za ta nejdůležitější bych označila, etické aspekty předávání informací mezi jednotlivými zainteresovanými pracovníky a respektování práv klienta na jeho sebeurčení. Jak praví Květenská, v případech interdisciplinární spolupráce platí, že každá instituce je oprávněna k získání pouze takových informací, které jsou nezbytně nutné pro další práci s klientem či rodinou a s těmito informacemi by měla odpovědně zacházet.¹⁵⁷ Obtížné bývají ty situace, kdy klient nesouhlasí s předáním informací dalšímu subjektu, ačkoli by mu tento subjekt mohl objektivně pomoci v řešení jeho problému.¹⁵⁸

Právo na klientovo sebeurčení uvádí pracovníky služeb sociální práce často do dilematických situací, jelikož na řešení jeho problémové situace se často podílí mnoho pracovníků z různých informací zároveň, a když se stane, že klient přestane spolupracovat – z nějakého důvodu ztratí zájem, přijde nazmar práce mnoha pracovníků najednou. Tuto mou domněnku potvrzuje ve své výpovědi respondent č. 8: „*Často se mi stává, že klient působí namotivovaně, do všech řešení je hrrr, vy všechno zařídíte, ale on najednou couvne, vůbec vám nedá vědět, telefony nepřijímá a za tři dny se vám omluví, že nemohl. Zkrátka nesolidní jednání. Je to pak zbytečná časová investice nejenom má osobní, ale rovněž spolupracujícího subjektu. Hodiny práce bez výsledků.*“¹⁵⁹

4.3 Etické problémy a dilemata v sociální práci

Někteří autoři upozorňují na to, že je důležité mezi sebou rozlišovat pojmy etický problém a etické dilema. Slovo „dilema“ se totiž v běžné komunikaci často používá i v případech, kdy se o dilema v pravém slova smyslu ve skutečnosti nejedná.

Pro ozřejmění pojmu etický problém si dovoluji použít definici převzatou od Banksové, na níž se odkazuje také Matoušek, která praví, že „*etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí.*“ Jako příklad takového etického problému Matoušek popisuje situaci, kdy se sociální pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale ten mu ji ovšem nemůže poskytnout, jelikož klient nesplňuje požadavky stanovená danou institucí, v níž pracovník působí.¹⁶⁰

¹⁵⁷ Srov. KVĚTENSKÁ, D. Etické aspekty sociální práce s ohroženým dítětem. *PROHUMAN: Vedecko-odborný internetový časopis – sociální práce, psychologie, pedagogika, sociální politika, zdravotnictvo, ošetrovatelstvo*. 2009-2013. ISSN 1338-1415. [on-line] [cit. 1. 2. 2014].

¹⁵⁸ Srov. NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*, s. 98.

¹⁵⁹ Cit. Respondent č. 8.

¹⁶⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

Etické problémy mají podle Mátela alespoň jedno správné řešení nebo jednu možnost správného řešení, a ačkoli může být rozhodování v některých situacích těžké nebo problematické, existuje-li správné řešení, není v těchto případech možné mluvit o dilematu.¹⁶¹

Etická dilemata vznikají na rozdíl od etických problémů tehdy: „*cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma nebo více nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů.*“ Tímto je myšlen například konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnosti sociálního pracovníka chránit klientovo zdraví¹⁶²

Jinými slovy se tedy jedná o nejasnost, co máme konat v případě, kdy naše kroky povedou k něčemu, co si nepřejeme (co je proti spravedlnosti, lidským právům apod.).¹⁶³ V tomto dilematickém střetu je třeba rozhodnout, čemu dát prioritu a zároveň dokázat formulovat zdůvodnění námi zvolené alternativy.¹⁶³

Profesionálové v pomáhajících profesích musí dilematické situace řešit častěji než pracovníci jiných profesí, jelikož se nerozhodují pouze mezi „morálním a nemorálním“, ale jejich posláním je pomoci klientovi, který se stal sociálně potřebným, ať už vlivem vnějších okolností nebo posunem a vybočením morálních hodnot klienta.¹⁶⁴

4.3.1 Druhy etických dilemat

Rozlišovány jsou dvě formy etických dilemat a to dilemata latentní a dilemata neodbytná. O těch prvních se dá hovořit, pokud pracovníci vědí nebo alespoň tuší, že by mohli být vystaveni dilematické situaci. Dilema pro ně není přítomné, ale pouze hrozící. K oné hrozbě zůstávají být morálně citliví, ale aktuálně ji neřeší. O dilemata neodbytná se jedná v případě, kdy sociální pracovníci musí akutně volit mezi dvěma možnostmi, které jsou z jejich pohledu neslučitelné.¹⁶⁵

Musil popisuje sedm dilemat, se kterými se sociální pracovníci setkávají ve své každodenní praxi.¹⁶⁶

Dilema nazvané *komplexní nebo zjednodušené cíle* vyvstává z nejasnosti cílů služeb sociální práce, jelikož ani jeden cíl těchto služeb není jednoznačný a každý si jej

¹⁶¹ Srov. MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 110.

¹⁶² Cit. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

¹⁶³ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*, s. 207.

¹⁶⁴ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, s. 50.

¹⁶⁵ Srov. NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. *Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků*. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 57-71.

¹⁶⁶ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 47-173.

tedy může vyložit po svém. Často přitom dochází ze strany pracovníka ke zjednodušování těchto cílů – přizpůsobí si je tak, aby byl schopen jich dosáhnout. Často je v dosahování cílů služeb sociální práce zaznamenán rozpor mezi představami sociálních pracovníků a představami jejich nadřízených.¹⁶⁷

V dalším typizovaném dilematu se dostává do popředí *střet mezi množstvím klientů a kvalitou služeb*. Jedná se o etické dilema sociálního pracovníka, které mu neumožňuje rozvinout sociální práci podle očekávání, společnosti a v neposlední řadě podle jeho vědomostí a sociální zručnosti, kterých nabyl vzděláním a praxí. Chce klientovi sociální práce pomáhat podle všeobecně platných zásad sociální práce, ovšem množství klientů mu neumožňuje rozvinout práci s konkrétním klientem naplno.¹⁶⁸ Z toho plyne, že čas pro jednotlivého klienta je sociálním pracovníkem zkracován a není zde příliš prostoru pro soustředěnou pozornost a aktivní naslouchání. To celé může vést k zavedení rutinních postupů, nezohledňujících jedinečnost každého případu a návyku pracovníka na tyto zjednodušené postupy, které pak využívá i v období, kdy jeho přetížení částečně opadne.¹⁶⁹

Dalším dilematem, které Musil kategorizoval je dilema *neutrality nebo favoritismu*. V rámci tohoto dilematu se řeší rozdílný přístup sociálního pracovníka k různým klientům. Sociální pracovník totiž může v některých případech věnovat více energie klientům, kteří jsou mu sympatičtější, ať už z důvodu slušného vystupování, příjemného vzhledu, apod. Další pracovníkovou motivací pro věnování většího úsilí některému z klientů může být také například snaha o dosažení lepších výsledků práce, které očekává díky klientovu vstřícnějšímu, flexibilnějšímu a otevřenějšímu přístupu ke spolupráci. Toto dilema může být identifikováno z výčitek svědomí, které sociální pracovník pociťuje, jelikož si je dobře vědom, že některé klienty upřednostňuje a k některým přistupuje optikou předsudků.¹⁷⁰

Pracovníci služeb sociální práce se často musí potýkat s obtížně řešitelnou otázkou, zdali mají klienty regulovat podle svých představ, nebo je považovat za svébytné partnery a takto k nim také přistupovat. Střetávají se tedy s dilematem *jednostrannosti nebo symetrie ve vztahu s klientem*, které se podle Musila týká čtyř témat. Těmi jsou: Způsob komunikace s klientem; Způsob vymezování problémů klienta; Způsob

¹⁶⁷ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 51-55.

¹⁶⁸ Srov. HANGONI, T. Etická dilemata v každodenní praxi sociálních pracovníků KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 31.

¹⁶⁹ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 61-65.

¹⁷⁰ Srov. Tamtéž, s. 77-84.

zajišťování vlivu na jednání klientů související s použitím autorit; Úlohy při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem.

Z hlediska dilematu *procedurální nebo situační přístup* volí sociální pracovníci způsob řešení problému svého klienta ze dvou možností. Procedurální přístup uplatňují, pokud se rozhodnou pro aplikaci předem připraveného řešení podle daného návodu. O situační přístup se jedná v případě, kdy je pracovníkem zvolen takový postup, který odpovídá individuálním potřebám klienta. Procedurální styl je často spojen s představou úředníka, jenž na své klienty hledí jako „spisy“. Procedurální přístup je nejčastěji uplatňován v byrokratických organizacích, na které se klient obrací s konkrétní zakázkou a očekává přitom určitý produkt, jehož příkladem můžou být například dávky sociálního zabezpečení.¹⁷¹

Další dilema - *materiální nebo nemateriální pomoc* - je vyjádřeno již v názvu. Podle Laana je ideálním řešením poskytovat materiální a nemateriální pomoc zároveň. Upřednostňování pouze jedné z této forem pomoci není vhodné, jelikož může vést buďto k ekonomizaci pomoci, nebo naopak k psychologizaci pomoci.¹⁷²

Dilema „*zasáhnout či nezasáhnout*“ patří mezi ta nejpálčivější, jelikož rozhodnutí z něj plynoucí, má schopnost výraznou měrou zasáhnout do práv dětí i rodičů, a narušit tak řád rodiny.¹⁷³

Matoušek s Navrátilem uvádějí další kategorii dilemat, kterými jsou dilemata soudobé sociální práce.

Jedním z nich je také dilema *Profesionalizace nebo deprofesionalizace*. Ze strany přívrženců alternativní sociální práce je pozorována snaha o jistou deprofesionalizaci, která má umožnit přístup k sociální práci také laikům. Vychází přitom z předpokladu, že služby poskytované přáteli, rodinou a dobrovolníky vedou k lepším výsledkům než profesionální institucionalizovaný přístup. Profesionální intervence podle nich přináší určité výhody svou racionalitou, orientací na praktický výsledek, profesionálními kompetencemi. I přes tyto pozitivní okolnosti je však její účinnost velmi nízká.¹⁷⁴

Další dilema soudobé sociální práce nazvané *formalizace či deformalizace*, je výsledkem nejprve historické formalizace sociální práce, které spočívalo ve finančním a organizačním navázání na státní správu, a následných pochybností, zdali je formálně

¹⁷¹ Srov. Tamtéž, s. 110-111.

¹⁷² Srov. LAAN V. d, G. *Otázky legitimity sociální práce*, s.27–29.

¹⁷³ Srov. MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 137.

¹⁷⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 190.

organizovaná sociální práce schopna řešit sociální problémy úspěšněji a levněji, než když je věcem ponechán volný průběh. Na základě této pochybnosti vznikla snaha o deformalizaci sociální práce. V 90. letech 20. století došlo k rozvoji nestátního neziskového sektoru, v rámci kterého je sociální práce vykonávána, jak na profesionální bázi, tak na principu občanské vzájemnosti a solidarity.¹⁷⁵ V rámci tohoto dilematu je tedy řešena otázka, zdali je lepší, když je výkon sociální práce svěřen do rukou státní správy nebo když, je zajišťována aktivitami občanské společnosti.

Dilema *pomoc versus sociální kontrola* je výsledkem dvou protichůdných pojetí sociální práce. Sociální pracovníci považují sociální práci za pomoc klientům v nouzi, ovšem někteří, zejména politici ji vnímají jako kontrolu. Zde tedy dochází k rozporu v odlišném vnímání této profese.¹⁷⁶ Jak praví Nedělníková, otázky pomoci a kontroly vstupují do popředí v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracující, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení či přerušení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta. Pracovník na základě toho může mít tendenci přiznávat klientovi nižší kompetence rozhodovat o svém osudu.¹⁷⁷

Dilema „*polyvalence versus specializace*“ se týká organizace sociálních služeb. Polyvalence znamená větší pole působnosti jednotlivého sociálního pracovníka, který v rámci své územní kompetence poskytuje pomoc klientům v nejrozmanitějších životních situacích zároveň. Specializací se oproti tomu rozumí zaměřenost sociálního pracovníka pouze na určitý okruh sociálních problémů.¹⁷⁸

Současná etická dilemata v realizaci praktické sociální práce můžou podle Hanganioho představovat také: legislativní spravedlnost, garance svobodného rozhodování o poskytnutí sociální služby, enormní množství klientely v sociální práci, administrativní zatíženost v sociální práci, požadavky kladené na osobnost sociálního pracovníka a také neustálý tlak na zvyšování jeho kompetencí.¹⁷⁹

¹⁷⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 18-19.

¹⁷⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 191.

¹⁷⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* s. 43.

¹⁷⁸ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 21.

¹⁷⁹ Srov. HANGONI, T. Etická dilemata v každodenní praxi sociálních pracovníků. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 30-31.

Pro komplexnost zde uvádím také typická dilemata, se kterými se ve své praxi setkávají terénní pracovníci, tak jak je specifikuje Nedělníková.

Zmíněná autorka tato dilemata dělí do pěti kategorií. Za prvé jsou to dilemata, která jsou typická rozhodováním mezi protichůdnými zadáními, kam patří: dilema zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce; dále zájem uživatele versus veřejný zájem; dilemata, v rámci nichž mají členové téže rodiny protichůdné zájmy; a dilemata postavení pracovníka mezi rodinami, jejichž zájmy stojí proti sobě. Druhou kategorií tvoří dilemata pomáhajícího vztahu, kde jsou řešeny jednak otázky hranic ve vztahu ke klientům a také dilemata pomoci a kontroly. Třetí kategorií jsou dilemata volby způsobu řešení, která jsou charakteristická tendencí, zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje pracovníkova kvalifikace a zároveň volba takových strategií, které mohou pro klienta představovat určité riziko. V rámci čtvrté kategorie Nedělníková hovoří o dilematech nároků profese a vlastního bezpečí a také o dilematech vycházejících z vlastních nezpracovaných témat či z osobnostních nastaveních. Obsahem páté kategorie je dilema, týkající se vhodnosti působení pracovníka v lokalitě, ve které sám žije.¹⁸⁰

4.3.2 Možnosti vypořádávání se s etickými dilematy

Řešení dilemat, tedy i těch, které jsou morální povahy, k výkonu praxe pracovníka služeb sociální práce, jak je všeobecně známo, neodmyslitelně patří. V této kapitole se budu zabývat právě možnostmi jejich řešení.

Kapal, který se zabývá historickými souvislostmi řešení morálních dilemat hovoří, že: „*Diskurs řešení morálních dilemat se měnil v závislosti na filozofických platformách. Jednotlivé mravní závazky zakotvené v etických systémech plnily normativní úlohu, pomáhaly určit směr mravního rozhodování a mnohdy ospravedlňovaly jak účel, tak prostředky*“¹⁸¹ Cílem tohoto textu však není se těmito etickými teoriemi podrobně zabývat.

Podle Thompsona mohou být některá z jasně ohraničených rozhodnutí a dilemat jednoduchá, ačkoli je samotný proces rozhodování obtížný, protože dané možnosti je možné téměř stejnou měrou přijmout nebo zamítnout. V jiných situacích však může hrát

¹⁸⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* s. 40-44.

¹⁸¹ Cit. KLAPAL, M. Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 33.

roli řada dalších faktorů, která činí rozhodnutí složitějšími. Ve skutečnosti totiž nejsou žádné dvě situace totožné, a tudíž se nedá stanovit pravidlo, podle kterého by bylo možné všechny situace správně posoudit. Sociální pracovník je těmto situacím ve své práci vystaven téměř každodenně.¹⁸²

Jedním ze základních vodítek pro řešení etických dilemat nabízí pracovníkům služeb sociální práce Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků, o kterém již byla zmínka v jedné z předešlých kapitol. Zajímavý pohled na problematiku jeho využití při řešení etických dilemat přináší Kapal, který hovoří, že: „*Pokud bychom např. od Etického kodexu očekávali přesný návod jak jednat, vyloučili bychom tím ze hry vlastní úsudek pracovníka a čelili bychom paradoxní situaci, kdy by etika neměla v etickém kodexu prostor.*“ Má tím také na mysli, že na některé otázky neexistuje prekoncept dobrého řešení.¹⁸³

Jisté však je, že pokud je sociální pracovník postaven před určité dilema, způsob jeho řešení se pro něj odvíjí od toho, zda upřednostňuje defenzivní či reflexivní praxi.

Méně morálně správná je dle mého mínění právě ta první jmenovaná, kterou popisuje například Matoušek, kdy tvrdí, že v rámci defenzivní praxe sociální pracovník jedná z velké části podle předpisů či povinností definovaných zaměstnavatelem nebo zákonem a nereaguje při tom dostatečně na potřeby jednotlivých klientů.¹⁸⁴

Nečasová však zdůrazňuje, že pokud je postup zaměstnavatele při řešení různých situací v rozporu s etickými principy, pak by se měl sociální pracovník snažit tyto postupy změnit – reflektovat konkrétní situaci.¹⁸⁵

Sociální pracovník, který jedná v duchu reflexivní praxe, dokáže nejen identifikovat etická dilemata, ale i to, jak vznikají. Je si zároveň jistější svými osobními hodnotami, hodnotami profese i tím, jak je projevovat v praxi. Snaží se o integraci znalostí, hodnot a dovedností a jejich využívání v praxi. Ačkoli jedná ve velké míře podle svého morálního úsudku, je schopen vyrovnat se s nejistotou, která s jeho rozhodováním souvisí.¹⁸⁶

Důležitým předpokladem pro řešení dilematické situace je tedy sebereflexe každého jednotlivého sociálního pracovníka. Etická dilemata jsou totiž často natolik

¹⁸² Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 21.

¹⁸³ Cit. KLAPAL, M. Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 36

¹⁸⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 45.

¹⁸⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 84.

¹⁸⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 45

specifická, že při jejich řešení si sociální pracovník s etickým kodexem zkrátka nevystačí.¹⁸⁷

Do etické reflexe vstupuje důraz na znalost sebe sama, hodnoty, principy, ze kterých sociální pracovník vychází při snaze o objektivní posuzování konkrétních faktů daného problému. Z reflexe vlastního postoje je možné odvodit, jak by dotyčný daný případ řešil na základě vlastních zásad v porovnání s řadou jiných možných přístupů, jenž situace nabízí. Etická reflexe tedy vyžaduje schopnost zvažovat i jiné perspektivy a jiná pojetí etiky.¹⁸⁸

Mátel ve svém pojednání o řešení dilematických situací nabízí sociálním pracovníkům návrh postupu pro vypořádávání se s dilematickou situací v duchu systematické teorie od Frederica G. Reamer (2006, s. 73). Tím je:¹⁸⁹

1. Identifikace etického problému, resp. dilematu, včetně hodnot a povinností sociální práce, které se ocitli v konfliktu
2. Identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat
3. Předběžně identifikovat všechny realizované směry konání a následky všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich
4. Důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant řešení s ohledem na etický kodex a platnou legislativu; etické teorie, principy a směrnice; praktické teorie a principy sociální práce; osobní hodnoty - zvláště ty, které se dostávají do rozporu
5. Konzultování s kolegy a příslušnými odborníky (zaměstnanci organizace, supervizoři, právní zástupci a odborníci na etiku)
6. Udělení rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování
7. Monitorování, zhodnocování a zdokumentování rozhodnutí

Doporučený postup zvládání dilemat nabízí také metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, podle níž je na prvním místě důležité dilema identifikovat, poté určit, co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu a vymežit koho se dilema týká. Následovat

¹⁸⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 44.

¹⁸⁸ Srov. FISCHER, O. K pojetí etiky pro sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 17.

¹⁸⁹ Srov. MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 113-116.

by měla diskuse odborníků a na závěr zdokumentování jednotlivých kroků a rozboru situace.¹⁹⁰

Mezi účinné nástroje pro zvládání etických dilemat patří nepochybně také supervize, která, jak popisuje Haicl, je v současné době vnímána jako jeden z důležitých způsobů podpory pracovníků sociálních služeb.¹⁹¹

Domnívám se, že především takzvaná podpůrná funkce supervize může sehrávat důležitou úlohu v rámci vypořádávání se s etickým dilematem, neboť jak uvádí Maroon, podpůrná supervize připravuje psychologické a instrumentální zdroje k tomu, aby sociální pracovník plnil efektivně svoji roli. Součástí podpůrné supervize je totiž také proces ventilace, který sociálnímu pracovníkovi pomáhá v případech profesního i osobního tlaku a napětí v mezilidských vztazích,¹⁹² na kterých mají dle mého mínění významný podíl také pojednávané dilematické situace.

Výše bylo popsáno několik možností, jak čelit situacím, kdy je sociální pracovník postaven před etické dilema tak, jak je uvádí literatura. V empirické části v kapitole Výsledky výzkumu, pak bude zveřejněno, jakou strategii řešení etických dilemat nejčastěji volí samotní respondenti výzkumného šetření. V kapitole Shrnutí empirické části se pak pokusím nastínit, jak by jednotliví pracovníci mohli k řešení dilemat využít spolupracující subjekty.

¹⁹⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 44-45.

¹⁹¹ Srov. HAICL, M. Supervize. In: MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelů sociálních služeb*, s. 65.

¹⁹² Srov. MARONN, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 120.

5 Výsledky výzkumu

5.1 Vnímají pracovníci služeb sociální práce spolupráci s dalšími odborníky jako důležitý prvek v rámci sociální práce s romskou rodinou.

Všichni dotazovaní respondenti se shodli na tom, že spolupráce s dalšími zainteresovanými subjekty je důležitá a svým způsobem i nezbytná.

Například respondent č. 1 vysvětluje, že spolupráce je podstatná v tom, že jeden pracovník všechno ve své práci obsáhnout nedokáže a chválí si spolupráci s některými subjekty. *Hovoří, že: „Terénní pracovníce nám slouží jako výborný zdroj informací. Cheiron T, o.p.s. má mezi obyvateli Fišlovky zavedené jméno. Díky této organizaci se děti netoulají bezprizorně po ulicích, děti do něho dochází rády, znají se. Rodiče proti tomu, aby se jim odpoledne někdo postaral zadarmo o děti, nic nenamítají.“¹⁹³*

Další z respondentek vyjadřuje názor, že *„pokud klient vidí, že ho více odborníků vede jedním směrem, spíše je ochotný přijmout i náročnější cestu.“¹⁹⁴* Další z respondentů¹⁹⁵, který úzce spolupracuje z jedním občanským sdružením si chválí, že právě v tom, že členové tohoto občanského sdružení jsou sami součástí určité subkulturní komunity, je pro něj jednodušší se do této komunity začlenit, a řešit pak jednotlivé zakázky klientů. *Jak praví „i sami vedoucí této organizace za námi přicházejí s požadavky od klientů ze skateparku a tak vzniká velmi propojená spolupráce.“* Respondent č. 4¹⁹⁶ se domnívá, že *pouze spolupráce všech zúčastněných může být efektivní a hybnou silou ke změně v životě těchto sociálně znevýhodněných rodin. A to spolupráce Odboru sociálních věcí a neziskového sektoru (sociálních a terénních pracovníků), pedagogů, psychologů, logopedů, psychiatrů, atd.“*

Jedním z důvodů proč respondenti považují spolupráci za nezbytnou je obsažen v odpovědi dalšího respondenta: *„Spolupráce se mi jeví jako užitečná, protože každý ze spolupracujících má nějaké vlastní poznatky. Když potřebuji vyřešit nějaký problém, spolupracující organizace mi k tomu mohou podle své specializace svým dílem dopomoci.“¹⁹⁷*

Podobný názor vyjadřuje také další respondent, kdy tvrdí, že *„některé spolupracující organizace mohou mít větší zkušenosti s řešením nejrůznějších situací,*

¹⁹³ Cit. Respondent č. 1.

¹⁹⁴ Cit. Respondent č. 2.

¹⁹⁵ Srov. Respondent č. 3.

¹⁹⁶ Cit. Respondent č. 4.

¹⁹⁷ Cit. Respondent č. 5.

spolupráce s nimi může výrazně ušetřit čas a vést k lepším výsledkům pro spokojenost všech zúčastněných stran.“¹⁹⁸ Taktéž další respondent popisuje důvody, díky kterým spatřuje spolupráci jako vhodnou metodu při řešení klientovi problémové situace. *„Myslím si, že spolupráce, především tedy formou případových konferencí či kulatých stolů je velmi efektivní. Setkávají se při nich lidé, kterých se řešená situace nějakým způsobem týká. Přítomni jsou zástupci všech těchto s rodinou spolupracujících organizací. Ačkoli je příprava na konferenci náročná, vyplatí se tomu to úsilí a energii věnovat. Cílem těchto případových skupina případně i kulatých stolů je najít nějaké řešení, jak tomu konkrétnímu klientovi nebo jeho rodině pomoci, z jakéhokoli hlediska, protože ne vždy jsem sama schopna vymyslet něco, co by bylo tak efektivní. Mnohokrát si nejsem jistá, jestli je zrovna toto řešení to nejlepší, a proto jsem ráda, když to můžu zkonzultovat s někým jiným, kdo se v potřebné oblasti lépe orientuje a vymyslet společně nějaký postup řešení.*“¹⁹⁹ Další respondent vyzdvihuje především přednosti případových konferencí: *„Nejvíce účinná se mi jeví spolupráce v rámci případových konferencí, mnoho věcí se při ní objasní, všichni zúčastnění musí mluvit pravdu a často jsou tam některé nepravdy odhaleny. Já jsem přizvaná na případové konference, které se týkají řešení problémů rodin, se kterými osobně spolupracuji. Spolupráce je však nejčastěji na bázi telefonických kontaktů.*“²⁰⁰

O své pozitivní zkušenosti se spoluprací hovoří také další respondentka:

„ Spolupráce s terénními pracovníky vede určitě k efektivnější práci, když je potřeba, zatelefonujeme si, pošleme e-mail – navzájem si vypomáháme. Případové konference, do kterých jsou zapojeny i další zainteresované strany, jsou také velmi přínosné.“ Zároveň ale dodává, že: *„Některá spolupráce však maximálně vede pouze ke krátkodobému zlepšení v zajištění některého dítěte. Dlouhodobá pozitivní zlepšení nejsou v některých případech možná s ohledem na nezáměr rodičů, podílet se například na vzdělávání a výchově svých potomků, neboť tato oblast společenského života pro ně stále není prioritou.*“²⁰¹

¹⁹⁸Cit. Respondent č. 7.

¹⁹⁹Cit. Respondent č. 9.

²⁰⁰ Cit. Respondent č. 8.

²⁰¹ Cit. Respondent č. 6.

Shrnutí pozitiv spolupráce:

- efektivnější nakládání s informacemi
- větší klientova ochota ke spolupráci, když jej více odborníků vede jednou cestou
- úspora času a energie
- víceoborový (komplexnější) náhled na situaci klienta
- větší provázanost služeb
- otevření cesty do „komunity“ skrze jiného pracovníka, ke kterému má klient již důvěru

5.2 Kde respondenti vnímají rezervy ve spolupráci

„Myslím, že se nám spolupráce daří, ale bohužel je moc klientů a málo času. Pro jednoho je málo času na druhého, spíše se hasí jen požáry a to je nedostatečné. Hodně problémů tak uteče v samém základu. Všechny nás trochu brzdí mlčenlivost – velmi zdržuje sepisováním písemných souhlasů klientů s prolomením mlčenlivosti, aby mohla být spolupráce mezi jednotlivými odborníky pružnější.“ Takto svými slovy popisuje rezervy ve spolupráci respondentka č. 2.

Respondentka č. 1. spatřuje rezervu na straně nedostatku informací o všech pro spolupráci potenciálně využitelných službách, především těch nově vzniklých: *„Rezervy spatřuji v tom, že jsem zatím nevyzkoušela novou službu terénní práce – nevím přesně, kterým směrem se specializuje – zda na vzdělávání dětí, nebo motivaci rodičů... takže rezerva je na mé straně z důvodu nedostatku informací.“* Zde by se dalo spekulovat, zdali, ačkoli respondentka uvádí, že je chyba v tomto případě na její straně, není chyba také na straně realizátorů nové služby, která možná není dostatečně zpropagována.

Respondentka č. 7. na otázku, zda oblasti spolupráce vnímá nějaké rezervy, nejdříve odpovídá: *„K mé spokojenosti se zatím poměrně daří. Ačkoliv vždy je co zlepšovat.“* Vzápětí však dodává: *„Ted' mě napadá, že jisté problémy v minulosti vznikly v souvislosti s otevřením klubovny města, jelikož tato klubovna nastavila svou otevírací dobu tím způsobem, že se kryla s dobou, kdy v Klubu pro mladší Komunitního centra již dlouhodobě probíhalo pravidelné doučování, na základě toho jsme zaznamenali jistý odliv klientů, kteří se do té doby chodili doučovat pravidelně. Došlo zde k chybě ve vzájemné komunikaci, kterou jsme byli nuceni následně řešit v rámci společných schůzek.“*²⁰² Na tuto situaci vzpomíná i další z respondentů, když říká: *„Nejčastěji*

²⁰² Respondent č. 7.

spolupráce selhává na nespolupráci ze strany klienta. Se selháním ze strany odborníků já konkrétně zkušenost nemám, jen vím, že byl problém s klubovnou v Čelkovicích v době, kdy v Cheironu probíhalo doučování dětí.“²⁰³

Další respondentka upozorňuje na skutečnost, že „dosud neexistuje systém, který by propojoval jednotlivé subjekty. Jedním z problémů je mlčenlivost, která v jistém slova smyslu nedovoluje některé informace předávat mezi státními institucemi a neziskovými organizacemi. Vše tedy závisí na ochotě konkrétních lidí na jednotlivých místech a jejich zapojení se do vzájemné spolupráce s jasně definovaným cílem.“²⁰⁴

Jedna z respondentek také popisuje případy, kdy se nejedná o spolupráci v pravém slova smyslu: „V případech, které jsem popisovala, se nejednalo o vzájemnou spolupráci, spíše o žádost školy, lékaře, kterou v co možná nejkratším termínu plníme – osobní návštěvu v rodině – rozhovor.“ Dále hovoří: „Rezervy spatřuji například ve spolupráci s Fondem ohrožených dětí, který možná pracuje s rodinami, o kterých my nevíme a my zase máme plno lidí, o kterých, že s nimi spolupracujeme, neví zase Fond ohrožených dětí.“²⁰⁵

Respondent č. 8 také připouští, že ve spolupráci jisté rezervy jsou. Podle ní totiž není nastaven jednotný systém a koordinace spolupráce. „Ne všichni zúčastnění dobře chápou svou roli v této spolupráci.“²⁰⁶

Shrnutí vnímaných rezerv ve spolupráci:

- Nedostatečné zkušenosti a kompetence spolupracujících subjektů
- Nedostatek informací o možnostech spolupráce
- Mnohdy zbytečný pocit konkurence ze strany některých subjektů
- Nedostatečná komunikace
- Nejednotný systém nastavení spolupráce
- Absence jasně definovaného společného cíle
- Nízká ochota spolupracovat

²⁰³ Cit. Respondent č. 1.

²⁰⁴ Cit. Respondent č. 4.

²⁰⁵ Cit. Respondent č. 6.

²⁰⁶ Cit. Respondent č. 8.

5.3 Jak a v čem by se podle pracovníků služeb sociální práce dala spolupráce s dalšími odborníky zkvalitnit.

Je všeobecně známo, že na všem je vždy co zlepšovat. Jak by si však takovéto zlepšení v oblasti spolupráce představovali samotní respondenti výzkumu?

Tak například respondentka č. 4 soudí, že ke zkvalitnění spolupráce by došlo „větší otevřeností, ochotě komunikovat a společně si definovat jasné cíle“²⁰⁷ Další z respondentů navrhuje, že by bylo dobré pravidelněji zařazovat případové konference.²⁰⁸

Respondent č. 7. spatřuje možnost zlepšení spolupráce nejenom v lepší vzájemné komunikaci, ale i „v přemýšlení v širších souvislostech, přesahujících hranice vlastního zařízení, organizace či instituce.“²⁰⁹

Podle další respondentky by ke zkvalitnění přispělo lépe se personálně seznámit a poznat a konkrétně spolupracovat na jednotlivých rodinách.²¹⁰

Výčet možností zkvalitnění doplňují také výpovědi respondentky č. 2: „Větší množství vzdělaných soc. pracovníků; přesné stanovením toho, kdo bude v čem klienta podporovat, aby se nečinilo nakonec přes nedostatek času ještě něco duplicitně.“²¹¹

Tato respondentka dále hovoří: „Stále se veřejně hovoří o problémech s financemi, s vyplácením dávek – jako by jiné problémy ani nebyly – z mého pohledu se mi zdá, že nakonec v měsíci každá rodina své zákonné dávky dostane, tak by bylo vhodné věnovat více času na individuální soc. práci s klientem a především s dětmi - vzdělání a výchova..., hlavně již předškolní; bylo by potřeba dostatek vhodných vzorů pro děti a mládež.“²¹²

K tématu další respondentka dodává: „Někdy by se nám hodilo vědět, kdo nám v té lokalitě nějak „zlobí“, tedy například kdy má výchovné problémy. Tyto problémy řeší rovnou soc. kurátoři a k nám se tyto informace nedostanou. Každá výměna informací je pro nás důležitá a tak by nebylo od věci dělat nějaká pravidelná setkávání, kde by se tyto informace předávaly. Spolupráce by se také jistě dala zkvalitnit, kdybychom neměli tak široce nastavené úřední hodiny a mohli se společně setkat a předat si informace

²⁰⁷ Cit. Respondent č. 4.

²⁰⁸ Cit. Respondent č. 1.

²⁰⁹ Cit. Respondent č. 7.

²¹⁰ Srov. Respondent č. 1.

²¹¹ Respondent č. 2.

²¹² Tamtéž, Resp. č. 2.

osobně. Ale na tom však naše práce úplně nestojí. Za stávající situace si musíme vystačit s telefonem a mailem.“²¹³

Podle respondenta č. 5 by se spolupráce dala zkvalitnit „lepšími konkrétními nastavením systému spolupráce a mít na společná setkávání více času. Samozřejmě se to také neobejde bez většího zájmu klientů a potenciálních spolupracujících.“²¹⁴

Respondent zlepšení v oblasti spolupráce spatřuje v navázání spolupráce se správci objektů, ve kterých se setkává mládež. Na své straně pak přiznává rezervu ve spolupráci s městským úřadem, kde by, jak sám říká: „, prostor pro zkvalitnění byl“²¹⁵

Zlepšení v oblasti spolupráce by podle respondenta č. 9 mohlo být dosaženo vytvořením nějaké konkrétní směrnice nebo metodiky pro interdisciplinární spolupráci, tak, aby měla spolupráce jasnější koncept.²¹⁶

Shrnutí možností vedoucím ke zkvalitnění spolupráce:

- Větší otevřenost
- Větší ochota komunikovat
- Jasně si definovat společné cíle
- Přemýšlení v širších souvislostech, přesahujících hranice vlastního zařízení, organizace či instituce
- Lépe se personálně seznámit a poznat
- Pracovat na konkrétních rodinách společně
- Přesně si stanovit, kdo bude v čem klienta podporovat, aby se nečinilo nakonec přes nedostatek času něco duplicitně
- Věnovat více času na individuální sociální práci s klientem a především s dětmi
- Konkrétnější nastavení systému spolupráce
- Pravidelná setkávání pro přenos informací
- Úprava úředních či otevíracích hodin
- Lepší možnosti motivace klienta ke spolupráci
- Větší personální zajištění

²¹³ Cit. Respondent č. 6.

²¹⁴ Cit. Respondent č. 5.

²¹⁵ Srov. Respondent č. 3.

²¹⁶ Srov. Respondent č. 9.

5.4 Kde pracovníci služeb sociální práce spatřují hlavní bariéry spolupráce s dalšími odborníky.

Respondent č. 4 identifikuje hlavní bariéry spolupráce „v nekomunikaci a nezájmu. Někdy ve zcela zbytečném pocitu konkurence.“²¹⁷

K bariérám se vyjádřil rovněž respondent č. 7, který hovoří: „Kromě bariér na straně nemotivovaného klienta, to můžou být vlastní pohodlnost pracovníka, neochota a různé často neopodstatněné obavy z vlastního selhání (až z důvodu nedostatečných pracovních kompetencí). Nejčastější bariérou spolupráce je však podle mě nedostatek času, který je často způsoben zahlcením administrativou, která je nemilou, ale v současné době zároveň nedílnou součástí sociální práce.“

Další z respondentů se domnívá, že by bylo dobré pořádat častější setkání na výměnu informací, ovšem, některé překážky to nedovolí. Jako jednu z překážek přitom rovněž zmiňuje nedostatek času. „Problém je nedostatek času a zároveň nalezení termínu, který by vyhovoval všem, jelikož se úřední hodiny jednotlivých pracovníků liší. Nedá se to nikdy naplánovat tak, aby byla chvilka klidu. Například již zde není vůbec prostor spolupracovat s neziskovými organizacemi. Když potřebujeme vyrazit do terénu, musí nás zastoupit kolegyně, ale když přijde nějaký člověk přímo navázaný na mě, tak kolegyně zhruba tuší co a jak, ale již mu tolik neporadí. Pracovní doba je zde velmi nepružná a limituje nás, snažíme se o nějakou strukturu, aby byla pro klienty přehledná a aby věděli, kdy nás v kanceláři zastihnou.“²¹⁸

Časové hledisko zmiňuje také z další z respondentů. Jeho slovy: *Největší bariérou ve vztahu ke spolupráci s dalšími institucemi je právě čas. Ať už z mé strany, tak ze strany institucí. Nalezení společného termínu pro setkání.*²¹⁹

Rovněž podle dalšího respondenta je nedostatek času hlavní brzdou spolupráce: „Myslím, že se nám spolupráce daří; bohužel je moc klientů a málo času; pro jednoho je málo času na druhého; spíše se hasí jen požáry a to je nedostatečné; hodně problémů tak uteče v samém základu.“²²⁰

Další z respondentů, který se nad tématem bariér také zamýšlí, sděluje, že kromě časového nedostatku se „problémy objevují také na straně nastavení systému, kdy máme

²¹⁷ Cit. Respondent č. 4.

²¹⁸ Srov. Respondent č. 6.

²¹⁹ Srov. Respondent č. 3.

²²⁰ Srov. Respondent č. 2.

v některých případech obrazně řečeno svázané ruce, a zde nám žádná spolupráce nepomůže.“²²¹

Bariérou je také, že: „když klienti přijdou, neřeknou vám celou pravdu o své problémové situaci – řeknou pouze to, co se jim hodí – a vy se do té věci ponoříte, obvoláváte příslušné instituce, které jsou v té věci kompetentní. Ale jak v této fázi můžete pomoci, když nevíte celou pravdu a postupně se vynořují další a další nepříznivé okolnosti. S takovýmto klientem se pak těžko spolupracuje.“²²²

Respondent č. 5 odkrývá další zatím dosud neuvedenou velmi specifickou bariéru, která se váže k věku respondenta, jež považují do výčtu bariér za přínosné také doplnit: „Další bariérou bude věk. Je mi sedmadvacet. Většinou klientů ze sídliště je o pár let méně a některým pracovníkům z os. TaBoard je dokonce stejně či o rok více. A zde vzniká někdy nedorozumění...nikdo si nechce před tím druhým hrát na vedoucího a věci se tak většinou strašně dlouho vlečou.“²²³

Další podstatnou bariérou je podle respondenta č. 5: „Nezájem ze strany klienta, se kterým se ovšem musí počítat. Pokud klient pomoc nechce, tak s tím nic nezmůžeme. Můžeme mu tu pomoc leda nabídnout, tak, aby věděl, že mu ta konkrétní služba může pomoci. Když klientům takzvaně teče do bot, tak pomoc rádi přijmou, ale jakmile se jejich situace částečně zlepší, tak se na nějakém dalším začleňování a práci na sobě samých u nich do budoucna často počítat nedá, v podstatě jsou spokojeni s tím, že se dostali z toho nejhoršího. To je případ, kdy spolupráce pozbývá smyslu.“²²⁴

Podobně se vyjádřil i další respondent. „Bariéra je většinou na straně klienta a spočívá v jeho nezájmu, řešit některé situace. Někdy mám pocit, že je řešíme více my než oni. Když už tam zájem ze strany klienta je, tak většinou jenom chvilkový. To si myslím, že je obecný problém služeb sociální práce. Když se akutní problém klienta vyřeší, měla by tam být ještě nějaká návaznost, aby dále docházel a předešlo se opětovnému vzniku problému.“²²⁵

Toto tvrzení si dovoluji doplnit o podobný postřeh dalšího z respondentů, kdy tento uvádí, že: „bariéra ze strany rodin je především jejich lenost, neschopnost splnit to, co slíbí, prolhanost.“²²⁶

²²¹ Cit. Respondent č. 5.

²²² Cit. Respondent č. 9.

²²³ Cit. Respondent č. 3.

²²⁴ Cit. Respondent č. 5.

²²⁵ Cit. Respondent č. 9.

²²⁶ Cit. Respondent č. 1.

Další neméně důležitou bariérou je ta, která se týká problematiky mlčenlivosti. Vysvětlení přináší respondentka č. 2: „*Všechny nás trochu brzdí mlčenlivost – velmi zdržuje sepisováním písemných souhlasů klientů s prolomením mlčenlivosti, aby mohla být spolupráce mezi jednotlivými odborníky pružnější.*“²²⁷

Bariéru na straně spolupracujících subjektů spatřuje respondent č. 1 a ve své odpovědi uvádí zkušenost se špatnou spoluprací: „*Jedna z organizací, se kterou bychom měli spolupracovat v zájmu dětí, nám tak akorát umí házet klacky pod nohy a přihřívát si jen svou vlastní polívčičku.*“²²⁸

Shrnutí vnímaných bariér ve spolupráci:

Tyto bariéry jsou na základě získaných dat pro větší přehlednost nahlíženy z několika stran:

1. Za strany klienta:

- Neochota klienta k další spolupráci z důvodu vyřešení nejakutnějšího problému
- Zamlčení některých důležitých skutečností
- Lenost
- Neplnění povinností nutných k zlepšení klientovy situace

2. Za strany nastavení systému spolupráce

- V některých případech mají pracovníci takzvaně svázané ruce
- Zahlcení administrativou
- Nejednotné nastavení úředních či otvíracích hodin

3. Ze strany legislativního vymezení spolupráce

- Hledisko mlčenlivosti

4. Ze strany konkrétního subjektu

- Nedostatečná kooperace některých subjektů zapojených do spolupráce
- Nekomunikace
- Nezájem
- Nedostatečné kompetence

²²⁷ Cit. Respondent č. 2.

²²⁸ Cit. Respondent č. 1.

- Pocit konkurence

5.5 Jaká zlepšení v oblasti spolupráce by si pracovníci služeb sociální práce přáli do budoucna.

V této části shrnutí výsledku, jsou popsána vyslovená přání respondentů týkající zlepšení spolupráce do budoucna.

Jak hovoří respondent č.2: *„Za sebe mi připadá nejlepší osobní setkávání jednotlivých sociálních pracovníků, kteří se podílí na společné práci se stejnými klienty – lépe tak dojde ke vzájemnému poznání a pochopení problematiky a specifických odlišností v té které organizaci s klientem – resp. mezi námi vzájemně tak nepřetlumočují informace jen klienti (může docházet ke zkreslení... nepochopení), více se pak chápeme i my sociální pracovníci navzájem (objasnění důvodu postupu, dikce zákonů a jejich použití při práci).“²²⁹*

Podobně se vyjadřuje také respondent č. 1, který by se chtěl do budoucna lépe personálně seznámit s pracovníky spolupracujících organizací a konkrétněji spolupracovat na případech jednotlivých rodin.²³⁰ Respondent č. 4 vnímá prioritně spolupráci s Odborem sociálních věcí a se školami.²³¹

Respondent č. 3 také sděluje své přání, kterým je: *„Nejlépe kdyby se podařilo vymyslet nějakou akci či projekt, který více povzbudí komunitu k samostatné činnosti.“²³²*

„Největší mé přání je nárůst počtu sociálních pracovníků a terénních pracovníků (kdyby jich bylo o pět více, stále by měli co dělat), méně problematických rodin a zároveň více času na ně. Najít účinnou motivaci či sankci pro rodiny, aby se snažili něco pozitivně změnit, ale tak aby tím netrpěly děti.“²³³ Takto svá přání formuluje respondent č. 6.

Respondent č. 7 by si přál mít na setkávání více času, což by umožnilo více se s ostatními pracovníky setkávat při řešení jednotlivých případů.²³⁴

Jak hovoří respondent č.5: *„Ideální by například bylo, mít deset klientů, kterým by se člověk mohl věnovat naplno a ne pouze, tak jak se to často děje, hasit jejich nejviditelnější akutní nedostatky, a to vše z důvodu nedostatku času.“²³⁵*

²²⁹ Cit. Respondent č. 2.

²³⁰ Srov. Respondent č. 1.

²³¹ Srov. Respondent č. 4.

²³² Cit. Respondent č. 3.

²³³ Cit. Respondent č. 6.

²³⁴ Cit. Respondent č. 7.

Shrnutí vyjádřených přání zlepšení spolupráce do budoucna:

- Menší počet klientů na jednoho pracovníka
- Mít více času na společná setkávání
- Konkrétněji pracovat na jednotlivých rodinách
- Najít účinnou motivaci či sankci pro rodiny, aby se snažili něco pozitivně změnit
- Více se zaměřit na spolupráci s některými organizacemi či institucemi
- Lépe se personálně poznat
- Nastavit lépe systém spolupráce

5.6 Jaký typ spolupracujícího subjektu při práci s romskou rodinou v Táboře pracovníci nejvíce postrádají

Respondent č. 7 se domnívá, že organizací služeb sociální práce je v Táboře dostatek, ovšem ne vždy je spokojen s jejich fungováním. *„Myslím si, že je v Táboře dostatek sociálních služeb, jen občas nefungují podle mých představ – tedy nefungují tak, jak by podle mých představ fungovat měly - z důvodů, které mi nejsou známé. Zde je možná rezerva na mé straně, kdy bych si o nich měla více zjistit a seznámit se a začít s těmito nejmenovanými organizacemi spolupracovat. To ovšem předpokládá zájem také z jejich strany.“*²³⁶

Podle respondenta č. 5 v Táboře chybí azylový dům pro muže: *„Rezervy vidím v neexistenci azylového domu pro muže, aby se nemusely využívat komerční ubytovny, které jsou drahé, a není tam žádný personál, který by s klientem nějakým způsobem pracoval.“*

Podle klientů č. 3 a č. 4, by bylo vhodné rozšířit oblast sociálně aktivizačních činností pro rodiny s dětmi a sanace rodiny.²³⁷

Respondent č. 3 si dále myslí, že by bylo dobré, kdyby pro tuto skupinu existovalo více možností podporovaného zaměstnání.²³⁸

Podle respondenta č. 2 *„zde chybí nějaký sociální dům pro vyčlenění vhodných rodin z Fišlovky či jiných rodin z Tábora, kde by měly tyto rodiny lepší podmínky k bydlení, přičemž by v domě bylo více soc. prac. a škol. prac., kteří by rodiny denně vedli, radili, podporovali, dohlíželi...učili hospodařit s financemi i za cenu toho, že by třeba*

²³⁵ Cit. Respondent č. 5.

²³⁶ Cit. Respondent č. 7.

²³⁷ Srov. Respondenti č. 3 a 4.

²³⁸ Cit. Respondent č. 3.

finance dostávali po částech v průběhu měsíce..., doučovali děti...- po cca 2-3 létech plnění přísných podmínek by to mohl být přechod do běžných bytů v Táboře.“²³⁹

Respondent č. 6 uvádí výčet dalších chybějících služeb: „*Jednoznačně doprovázení dětí do ZŠ, na vyšetření PPP, lékař, příprava do školy.*“²⁴⁰

Hodila by se zde také veřejná služba: „*pokud by i nadále fungovala, jak dříve byla uzákoněna v zák. o pomoci v hmotné nouzi – stála bych o to, aby někdo z mladých, nezaměstnaných z čp. 1586 měl za úkol budít děti v domě, pomáhat vypravovat do školy, pomáhat rodičům s doprovodem do ZŠ, MŠ. Někdo z lenosti děti do MŠ nedává... Tím ovšem nemyslím, že by někdo za rodiče přebíral zodpovědnost, jen by po dohodě s nimi poskytovali podporu, dohled...- dětem se pohromadě lépe jde... Pak by nám sdělili, koho rodiče omlouvají a proč...- dovedu si představit, že by to rodiny rády samy předem odsouhlasily – tím spíš, když by se nezaměstnaní z domu při výkonu této veřejné služby střídali...(samozřejmě i s drobným navýšením dávek HN, jako to bývalo dříve).*“²⁴¹

Respondentovi č. 1 nejvíce chybí mi dostatečný počet sociálních terénních pracovníků, kteří by byli zaměstnanci úřadu. Zároveň dodává, že: „*pokud by chtěla NNO suplovat činnost, kterou by měla vykonávat obec, nebránila bych se spolupráci. Je velká rezerva v doprovázení rodin, vedení financí, nakupování, snad i u mladé generace matek vaření.*“²⁴²

Shrnutí - Které subjekty ke spolupráci chybí:

- Více služeb podporovaného zaměstnání
- Služba, která by zahrnovala doprovázení rodin, kurzy vaření, výuku hospodaření s financemi a uvědomělého nakupování
- Další služba sociálně-aktivizačních činností pro rodiny s dětmi
- Služba sanace rodiny
- Veřejná služba, která by zajišťovala buzení dětí do školy, vypravování dětí do školy a jejich doprovázení
- Dostatečný počet terénních sociálních pracovníků městského úřadu
- Sociální dům pro vyčlenění vhodných rodin z Fišlovky či jiných rodin z Tábora, kde by měly tyto rodiny lepší podmínky k bydlení

²³⁹ Cit. Respondent č. 2.

²⁴⁰ Cit. Respondent č. 6.

²⁴¹ Cit. Respondent č. 2.

²⁴² Cit. Respondent č. 1.

- Azylový dům pro muže
- Lepší fungování stávajících služeb

5.7 Hlavní etická dilemata, se kterými se pracovníci při sociální práci s romskou rodinou setkávají.

Na začátku této kapitoly považuji za velmi důležité zmínit okolnosti sběru informací formou polostrukturovaného rozhovoru od respondentů, týkajících se právě identifikace etických dilemat v jejich praxi. Jak již bylo naznačeno v kapitole 1 Metodologie, otázky ohledně etických dilemat budily mezi respondenty určité rozpaky. Ty byly dány skutečností, že si respondenti nebyli příliš jistí, co si mají pod pojmem etické dilema zcela konkrétně představit. Často místo etických dilemat zmiňovali odpovědi, které by se daly zařadit spíše do kategorie etické problémy. Byla jsem proto nucena respondentům nejprve vysvětlit, co pojem etické dilema znamená a nabídnout jim příklad některých dilemat uváděných literaturou. Teprve potom se nám podařilo dobrat se k určitým výsledkům. Nicméně zde předkládám zjištěná data, která jsem se pokusila logicky zařadit mezi literaturou uváděné kategorie etických dilemat.

Respondent č. 1 spatřuje největší dilema „*v míře zasahování sociálního pracovníka do chodu rodiny. To je velmi složité určit, do jaké míry je naše pomáhání ještě přínosné, a kdy naopak rodiny zbavujeme jejich vlastní odpovědnosti a činíme je na sobě a systému ještě více závislí. Zde je potřeba mít neustále na paměti princip subsidiarity – to, co si dokážou rodiny sami zařídit v rámci komunity, do toho nemá stát zasahovat.*“²⁴³

Kdy ukončit spolupráci s klientem? Nebo vlastně jestli při neúspěchu opakovat tutéž výpomoc? Toto dilema ve své praxi často řeší respondent č. 2.

Dalšími identifikovanými dilematy jsou jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem, která označilo rovnou 5 respondentů zahrnutých do výzkumu. Např. respondent č. 3 vysvětluje: „*Určité dilema může představovat udržení se v profesních mezích. Nastavit si tu hranici tak, aby si klienti uvědomovali, že nejsem ten kamarád, ke kterému by si mohli například chodit půjčit peníze, ale naopak si s klientem najít jiné účelnější a dlouhodobější řešení. Důležité je zkrátka nebrat si klientovu situaci natolik*

²⁴³ Cit. Respondent č. 1.

osobně, aby to člověka nepohltilo - zachovat si přiměřený odstup, nestát se zneužitelným.²⁴⁴

Respondent č. 3 hovoří: „Velmi těžko se vypořádávám se situacemi, kdy se dozvím, že klient spáchal nějakou trestnou činnost. Navíc se k této informaci většinou dostanu zprostředkovaně přes nějakého jiného klienta. Často je velmi těžké zaujmout vůči tomu nějaký postoj.“

Respondent č. 7 spatřuje etická dilemata například ve zplnomocňování a nezáslužnosti odměňování dětí, pozitivní diskriminaci, a rovněž udržování hranic ve vztahu s klientem. Dále se svěřuje: „Každodenním dilematem je pro mě otázka nastavení rovných pravidel pro všechny, a jelikož pracuji s dětmi, které jsou na otázky spravedlnosti (jak to, že on může a já ne, včera jsi mi to dovolila) velmi citlivé. V centru máme jasně daná pravidla, která máme vyvěšená na stěně, tak aby byla pořád na očích. Na jejich tvorbě se podíleli i klienti. Přesto se však při své praxi každodenně dostávám do nových situací, kdy návod na jejich řešení nikde popsán nemáme, a jsem nucena učinit rozhodnutí.“²⁴⁵

Podle respondenta č. 5 se v jeho práci nabízí dilema, kdy má pracovník tendenci vynaložit větší úsilí při práci s klientem, u kterého se dá předpokládat, že bude spolupracovat. Vždy je podle něho v práci jednodušší zaměřovat se více na klienta, se kterým se jednodušeji jedná, působí pozitivněji, neklade takové překážky. „Když je klient vstřícný má snahu problém řešit a vypadá to, že spolupráce s tímto klientem půjde hladce, tak je dá předpokládat, že tato práce bude mít větší smysl než s klientem, u kterého pracovník tuší, že ta spolupráce bude velmi obtížná a stejně k ničemu nepovede. Ale vzhledem k tomu, že vím, že se to takto může dít, snažím se této tendenci vyvarovat a nikomu nestránit a každému z klientů přistupovat rovnocenně.“²⁴⁶

Respondenti č. 1, 2, 5, 6 uvádějí dilema kvalita práce versus množství klientů.²⁴⁷ Například respondent č. 5 popisuje že: „Ne v případě všech klientů, může jít člověk do hloubky, tak jak by chtěl, právě z důvodu nedostatku času. Bohužel není prostor, na to objíždět klienty v terénu a navštěvovat klienty ve výkonu trastu tak, jak bych chtěl, a jak by bylo potřeba. To mě svým způsobem mrzí – že se některé případy musí „ošetřit“ narychlo.“²⁴⁸

²⁴⁴ Cit. Respondent č. 3.

²⁴⁵ Cit. Respondent č. 7.

²⁴⁶ Cit. Respondent č. 5.

²⁴⁷ Srov. Respondenti č. 1,2,5,6.

²⁴⁸ Cit. Respondent č. 5.

Respondent č. 2 hovoří o tom, že do některých rozporuplných situací je dostávají samotné zákony. To ilustruje na tomto příkladu, který považují za důležité zmínit: „Z jedné strany jasná povinnost soc. pracovníků pomáhat klientovi v jejich náročné životní situaci (ze zákona 108/06; 111/2006...), např. při shánění vhodného bydlení (např. bezbariérového bytu pro osobu se ZP) – nakonec byt poměrně brzo město Tábor s naší pomocí klientovi poskytne; bohužel klient finance za byt neplatí; není ochotný za byt platit ani po několikerych urgencích (peníze přitom má, nelze je čerpat tudíž z dávek, které by mohly být jinak adresnější- přímo na byt); a najednou přijde žádost města Tábora – ze správy majetku města – o souhlas s výpovědí nájmu bytu u tohoto klienta – a to dle nového občanského zákoníku – povinnost obce s rozšířenou působností – před podáním výpovědi z bytu bezbariérového nebo bytu v domě s pečovatelskou službou, na který byla poskytnuta státní dotace...– dát souhlas s touto výpovědí; naprosto nepochopitelné – nejdříve má soc. pracovník pomáhat, pak dát souhlas s výpovědí z důvodu hlídání finančních prostředků a řádného hospodaření s byty zvláštního určení (snad bychom pochopili, kdybychom to jen vzali na vědomí, rozuměj, nemuseli s tím souhlasit, a přitom by měl povinnost majitel bytu dostatečně předem hrozbu výpovědi na OSV oznámit, aby s klientem mohla začít včas individuální práce.“²⁴⁹

Respondent č. 4 zmiňuje, že: „Velký problém představuje také to, že ve Fišlovce žijí minimálně dvě různé skupiny Romů – původem slovenští a maďarští Romové, kteří mají potřebu se vůči sobě různými způsoby vymezovat. Některé rodiny jsou jinými rodinami vnímány jako „degeš“. Jak docílit toho, aby byl pracovník prostředníkem všech?“²⁵⁰

další otázkou je podle respondenta č. 2 je: „zda skutečně má stát vydávat peníze na něco, co není nakonec poskytováno? Rodina jakoukoliv pomoc cizích osob odmítá (např. soc. asistenta) -jednak by ho museli z dávek platit, jednak by byl moc znalý situace v rodině (neměli by pak takový klídek) – otázkou vlastně je, kde začíná a končí pomoc stá,tu a kde začíná a končí svoboda klienta“.²⁵¹

Další dilema podle tohoto respondenta: „Rodina pobírá příspěvky na péči na 2 děti ve vysoké výši; opakovaně je patrné zanedbávání i běžné péče o děti – cítím v sobě rozpor – z jedné strany si říkám, že přeci nelze oznámit na oddělení dávek tohoto příspěvku, že by je měli asi více vystrašit, že jim finance seberou (to bych nechtěla

²⁴⁹ Cit. Respondent č. 2.

²⁵⁰ Cit. Respondent č. 4.

²⁵¹ Cit. Respondent č. 2.

způsobit), aby se více snažili; z druhé strany na ně nic neplatí, beze strachu o peníze péči nezlepší. ²⁵²Hlavní otázka podle je repondenta: „kde začíná a končí pomoc státu, a kde začíná a končí svoboda klienta.“ ²⁵³

Shrnutí etických dilemat objevujících se v praxi:

- Jednostrannost versus symetrie ve vztahu
- Zasáhnout či nezasáhnout
- Kvalita práce versus množství klientů
- Zájem uživatele versus veřejný zájem
- Kontrola versus sociální pomoc
- Nahlásit trestnou činnost či nenahlásit
- Dilemata postavení pracovníka mezi rodinami, jejichž zájmy stojí proti sobě
- Procedurální versus situační přístup
- Rozporuplné zákony
- Kdy ukončit spolupráci s klientem (nebo vlastně jestli při neúspěchu opakovat tutéž výpomoc)
- Jaké stanovisko zaujmout pokud vím, že klient vykonává nelegální práci – tzv. práci „na černo“

5.8 Jakým způsobem se pracovníci s dilematy vypořádávají

Respondentovi č. 3 při vypořádávání se s dilematy nejvíce pomáhá: „myslet na to, že nejsem spasitel. Mou prací je sdělit jim možná úskalí a nevýhody jejich rozhodnutí. Ale nemohu za nimi stát jako policista a kontrolovat každý jejich krok. Mluvím s nimi o tom, snažím se jim ukázat jak je to správně. Pokud to nechtějí, nedá se nic dělat než přihlížet a doufat, že své děti povedou jinak.“

Respondent č. 2 se s dilematy vypořádává pomocí školení, ovšem dodává: „bohužel odpovědi často nepřijdou, ale pomůže alespoň to, že jsme na tom všichni přítomní obdobně“; dotazy, jak postupovat, adresovanými na vyšší místa: „na MPSV – ať se s námi zamyslí, jak si ty zákony protirečí“; četbou odborné literatury – eticky, psychologicky či teologicky zaměřenou; rozhovory s moudrými lidmi; střelnou modlitbou; občas tupým zíráním na detektivku či komedii v televizi; myšlenkou,

²⁵² Cit. Tamtéž.

²⁵³ Cit. Respondent č. 2.

že: „pokud by to bylo nad moje síly, vždy je možné odejít a taky kdyby mi z toho přeskočilo, že se o mě sociálky dobře postarají.“²⁵⁴

Respondent č. 7 se e etickými dilematy ve své práci vypořádává například použitím zásluhového systému odměňování při práci s dětmi, motivací klientů k činnosti, nevykonáváním činností, kterých jsou schopni sami, za klienty. Využívá možnosti konzultovat dilemata s kolegy, načíst si něco z literatury, otevřít téma na supervizi. Nejdůležitější je však podle něj, jednání v souladu se svým nejlepším vědomím a svědomím.²⁵⁵

Podobně se vyjádřil také respondent č. 5: „*Určitým způsobem se s nimi dá vypořádávat pohovřením s kolegy a poslechnutím si jejich odborných názorů. Po případě, řešit je tak, aby člověk nemusel mít do budoucna výčitky svědomí. Udělat, co je v mých silách.*“²⁵⁶

Respondentovi č. 4 pomáhá nikoho nesoudit, nastavit si hranice ve vztahu s klientem a konzultovat dilema s kolegy, supervize a četba odborné literatury: „*Odsouzení většinou nikomu nic dobrého nepřinese.*“ *Také se snažím se udržet si ve vztahu s klientem hranice. Když se nevím rady, pomůže mi popovídat si o nich s kolegy. Možnost otevřít téma dilemat, mám i v rámci pravidelné skupinové nebo individuální supervize v naší organizaci. Další možností je studium literatury.*“²⁵⁷

Respondentka č. 6 se vyjadřuje ke způsobům řešení dilemat, která ve své praxi identifikovala následovně: „*S těmito popsányými dilematy se nejčastěji vypořádávám konzultacemi s kolegy atd. Od dětské lékařky dětí, v jejichž případě vzniklo dilema, jestli děti rodičům odebrat nebo ne, jsem se například dozvěděla, že děti, ač je zde zanedbávání dětí značné, jsou na svou matku velmi fixovány a jejich odebrání by mohlo udělat ještě více škody než užitku. Byl to pro mě důležitý podnět pro rozhodování, zda soudu doporučit dítě v rodině ponechat či nikoli. Z toho důvodu je spolupráce a výměna informací mezi jednotlivými subjekty podstatná.*“²⁵⁸

²⁵⁴ Cit. Respondent č. 2.

²⁵⁵ Srov. Respondent č. 7.

²⁵⁶ Cit. Respondent č. 5.

²⁵⁷ Cit. Respondent č. 4.

²⁵⁸ Cit. Respondent č. 7.

Způsoby vypořádávání se s etickými dilematy:

- Četba odborné literatury (eticky, filosoficky či psychologicky zaměřenou)
- Konzultace s kolegy
- Supervize
- Dotazy jak postupovat adresované na vyšší místa (MPSV, atd.)
- Sřetlná modlitba
- Nikoho neodsuzovat
- Uvědomění si, že nejsem „spasitel“
- Jednat v souladu se svým nejlepším vědomím a svědomím
- Nastavení hranic ve vztahu s klientem
- Relaxačními technikami.
- Řešení dilemat v rámci diskuse zainteresovaných subjektů.

6 Příklad možnosti využití spolupráce při řešení vybraného etického dilematu za použití systematické teorie

Tato kapitola předložené diplomové práce si klade za cíl ukázat na příkladu vybraného etického dilematu, jak je možné využít při jeho řešení spolupráci zainteresovaných subjektů. Jako návod pro konkrétní kroky vedoucí k vyřešení dilematu byla použita systematická teorie řešení etických dilemat od Frederica G. Reamera. Dilema bylo vybráno na základě konkrétní kazuistiky, která vzešla z praxe Komunitního centra pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s., kde, jak jsem již uváděla v úvodu práce, osobně pracuji. Nejprve tedy bude uvedena tato stručná kazuistika a na základě ní dojde k identifikaci etického dilematu z ní plynoucího. Dále bude při ilustraci jejího řešení postupováno podle jednotlivých kroků systematické teorie.

Kazuistika

V rámci této kazuistiky se budu věnovat chlapci E (13 let), který již od svých jedenácti let s určitou pravidelností navštěvuje Komunitní centrum pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s., kde od roku 2009 pracuji. V naší službě nelze hovořit o umístění klienta do zařízení, potenciální klienti (uživatelé soc. služby) do zařízení přichází a odchází zcela dobrovolně, princip nízkoprahovosti jim umožňuje, pokud mají zájem, také zůstat v anonymitě.

E je temperamentní hoch romského původu z velké rodiny. Oba jeho rodiče žijí spolu pohromadě v jedné domácnosti v bytovém domě města, který se nachází v sociálně vyloučené lokalitě města. Kromě E, který je ze všech sourozenců nejstarší mají ještě dalších 7 dětí.

Jelikož měl E od první třídy odklad a po té absolvoval přípravný vyrovnávací ročník, je od svých spolužáků o 2 roky starší. E je na svůj věk 15 - ti let fyzicky i mentálně vyspělejší než jeho spolužáci, čímž se ze třídy vyděluje, upozorňuje na sebe a ruší v hodinách. E zájmy se orientují na praktický život. V mimoškolním prostředí funguje bez větších problémů.

V minulosti strávil E nějaký čas ve výchovném zařízení na Homoli, také byl na doporučení školy umístěn do léčebny v Opařanech, kde zůstal 3 týdny, než si jej rodina vzala domů na reverz. Po té proběhl soud, který odvolal ústavní výchovu a nařídil E dohled kurátora, ke kterému E nějaký čas docházel. E téměř pravidelně navštěvuje Komunitní centrum pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s. V loňském školním roce podala

škola, kam E dochází, návrh na ústavní výchovu. Hlavním zdůvodněním školy pro navržení ústavní výchovy bylo neustálé chlapcovo vyrušování při hodinách. Podle školy: „E jí písemky, „šikanuje“ děti, mluví neslušně, nesoustředí se, výrazným způsobem narušuje vyučovací hodinu, nerespektuje autoritu učitele, nic na něj neplatí.“ Škola si s ním již neví rady a pro to také podala návrh na ústavní výchovu.

Postup řešení dilematu za využití spolupráce dalších subjektů podle systematické teorie

1. Identifikace etického problému, resp. dilematu, včetně hodnot a povinností sociální práce, které se ocitli v konfliktu.

Pro naše zařízení vyvstala otázka, jak se má k tomuto složitému a život chlapce E zásadním způsobem ovlivňujícím rozhodnutí naše zřízení postavit, jelikož má CheironT, o.p.s. jako jedna ze zainteresovaných stran předat soudu písemné vyjádření k tomuto návrhu – návrhu na ústavní výchovu. Hlavní otázkou (etickým dilematem) pro nás bylo rozhodnout se, zdali chlapci E prospěje vytržení z jeho běžného rodinného prostředí (ústavní výchova) či naopak. Dilema bych tedy formulovala asi takto: Zaručit se za klienta a dosáhnout tak toho, že klient zůstane ve svém přirozeném sociálním prostředí, či podpořit návrh na ústavní výchovu kde by E trávil čas až do doby, kdy dovrší své plnoletosti? Dle literatury by se dalo toto konkrétní dilema zařadit do kategorie ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT.

2. Identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat.

Toto dilema se bude týkat samotného chlapce E; jeho třídního učitele, spolužáků a školy, kam chlapec dochází; chlapcovi rodiny; Orgánu sociálně-právní ochrany dětí; pedagogicko-psychologické poradny; kurátora pro děti a mládež; pracovníků Komunitního centra pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s. V širší kontextu pak také obyvatel města Tábora a společnosti jako takové.

3. Předběžně identifikovat všechny realizované směry konání a následky všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich.

Nyní si představme, že by chlapec E nastoupil do ústavního zařízení. Znamenalo by to pro něj jistě určitou ztrátu sociálních vazeb ve svém dosavadním přirozeném prostředí.

Na druhou stranu, by však v ústavu také mnoho nových vazeb z řad ostatních chovanců či vychovatelů vzniknout. Vzhledem ke skladbě chovanců ústavu by se však také dalo předpokládat, že by se E mohl mimo jiné přiučit i mnoha novým špatnostem. To vše by mohlo negativně ovlivnit jeho budoucí život. Pozitivní by byl ovšem fakt, že by se E v ústavu s největší pravděpodobností vyučil nějakému učebnímu oboru, k čemuž by možná v případě jeho ponechání v rodině nedošlo. Také by mu bylo jasně (represivně) dáno najevo, že jeho dosavadní chování, na základě něhož se do ústavní výchovy dostal, je pro naši společnost nepřijatelné, a proto za něj musí tímto způsobem pykat, aby si příště takovéto jednání rozmyslel. V případě, který nastal - tedy, že chlapec zůstane v rodině, se nabízí také mnoho otázek o správnosti či nesprávnosti onoho řešení. Chlapec nebude vytržen ze svého přirozeného prostředí, v ideálním případě se zamyslí nad svým dosavadním chováním a jednáním a pokusí se „sekat latinu“, řádně dokončí svou povinnou školní docházku na ZŠ a začne se připravovat na své budoucí povolání, neztratí sociální vazby ve svém sociálním prostředí a bude žít spořádaným způsobem života. V opačném případě však může nabýt přesvědčení, že když mu to tentokrát prošlo, že to projde i příště a pouhá podmínka mu nezabrání v pokračování ve výtržnostech a tím bude trpět škola, rodina i okolí.

4. Důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant řešení s ohledem na etický kodex a platnou legislativu; etické teorie, principy a směrnice; praktické teorie a principy sociální práce; osobní hodnoty - zvláště ty, které se dostávají do rozporu.

Zde bych se pokusila rozebrat také etické souvislosti výše nastíněného dilematu. Jako pomůcku jsme si vybrala jednu z nejčastěji uváděných teorií a to konkrétně teorii utilitarismu. Jedná se o filozofické učení, které staví na první místo důsledky jednání, kdy veškeré dění v realitě je určeno nějakým účelem. Utilitarismus tvrdí, že žádné chování není správné nebo špatné samo o sobě, ale záleží na následcích, které vyvolá. Jedná se tedy o teorii etiky, která posuzuje činy podle očekávaných následků.²⁵⁹

Ve výše popsaném případě se tedy musíme zamyslet nad tím, jaké rozhodnutí přinese blaho co největšímu počtu lidí. Za předpokladu, že E zůstane v rodině, je možné se domnívat, že z toho nebude příliš nadšen jeho třídní učitel, který má ve vztahu s chlapcem problém, radost z toho nebudou mít ani ti spolužáci, které chlapec údajně

²⁵⁹ Srov. THOMPSON, M. *Přehled etiky*, s. 94.

fyzicky napadal. Chlapec ovšem bude v podmínce, tudíž očekáváme, že se bude snažit vyvarovat se chování, které zapříčinilo vznesení návrhu na ústavní výchovu. Rodina E bude z tohoto rozhodnutí také těžit.

Kdyby E nastoupil do ústavní výchovy, hrozilo by, že po jeho propuštění by se chlapec se svým stigmatem problémového jedince v duchu etiketizační teorie hůře vyrovnával. Jakmile je dítě nebo mladý člověk označen jako deviantní, zůstává mu stigma devianta. Tento jedinec se pak tím spíše uchyluje k dalšímu kriminálnímu jednání. Tím se postupem času zvětšuje propast mezi ním a sociálními konvencemi. O prvním přestupku, který jedinec spáchá, hovoříme jako o primární deviaci. V případě, že jedinec nálepkou přijme a začne sám sebe považovat za devianta, mluvíme o sekundární deviaci. Jedinec se tak pod tlakem okolí, které ho vnímá jako devianta, učí být deviantem.²⁶⁰ Pokud by tento případ nastal, mohl by být chlapec hrozbou pro společnost jako takovou.

5. Konzultování s kolegy a příslušnými odborníky (zaměstnanci organizace, supervizoři, právní zástupci a odborníci na etiku).

Na našem pracovišti máme několik možností, jak takovýto typ dilematu řešit. Jedním z nich je možnost téma konzultovat s kolegy, či jinými odborníky a případně jej otevřít na pravidelné supervizi, ať již externí či interní, skupinové či individuální. Další možností je uspořádání případové konference, tj. přizvání zainteresovaných odborníků a osob, které mají k tématu co říci. Pro tento konkrétní případ jsme volili obě dvě výše zmíněné možnosti. Aby se našlo nejvhodnější řešení chlapcovi situace, byla na impuls pracovníků Komunitního centra pro děti a mládež Cheiron T, o.p.s. uspořádána případová konference. Na případovou konferenci, která se uskutečnila v prostorách komunitního centra pro děti a mládež Cheiron T, byli pozváni třídní učitel chlapce E, psychologka ze sociálně psychologické poradny, rodiče E, zástupce ze zařízení OSPOD, přítomni byli též 2 pracovníci Cheiron T, o.p.s. Části konference se zúčastnil i sám chlapec E. Na úvod se všichni zúčastnění krátce představili, byly zdůrazněny cíle a principy komunitního centra a bylo vysvětleno postavení Cheironu T jako prostředníka mezi rodinou, školou a dalšími návaznými institucemi. Po té přednesli zástupci školy svá stanoviska již výše popsaná.

²⁶⁰ Srov. MUNKOVÁ, G. *Sociální deviace*, 67-71.

6. Udělení rozhodnutí a dokumentace celého procesu rozhodování.

Po společné diskuzi všech zúčastněných bylo navrženo několik kroků k řešení. Během konference se zvažovaly dopady možných rozhodnutí, každá ze zúčastněných stran měla možnost vyjádřit svůj postoj k případu. Výstupem bylo nepodpoření návrhu na ústavní výchovu a E tedy vyvázl pouze s podmínkou, s tím, že se za něj naše zařízení svým způsobem zaručilo a E přislíbil, že bude i nadále do Cheiron T, o.p.s. pravidelně docházet a bude se s ním individuálně pracovat.

7. Monitorování, zhodnocování a zdokumentování rozhodnutí.

Jeden z pracovníků Cheiron T, o.p.s. jakožto koordinátor případové konference se postaral o záznam z celé případové konference a později jej dodal všem jejím zúčastněným. K další schůzce již nedošlo, spolupráce s dalšími institucemi probíhala prostřednictvím e-mailové korespondence. Stížnosti ze strany školy již nebyly. Základní školu E úspěšně dokončil. E i nadále navštěvuje Cheiron T, o.p.s.

7 Diskuze

Po přečtení předchozích dvou kapitol jsme měli možnost získat náhled na situaci ohledně spolupráce pracovníků služeb sociální práce v oblasti sociální práce s romskými rodinami na lokální úrovni města Tábora a jejího možného využití při řešení dilemat, která jsou etického charakteru. Tato kapitola si však klade za cíl zasadit tato získaná data do širších souvislostí na základě odborné literatury. Na konci kapitoly potom dochází sumarizaci návrhů na potenciální zkvalitnění spolupráce odborníků působících na poli sociální práce s romskou ze sociálně vyloučené lokality Fišlovka v Táboře. Stanoveny jsou rovněž dvě hypotézy.

Stejně jako všichni respondenti zapojení do výzkumu v rámci diplomové práce, také já se přikláním k názorům autorek Hanušové a Hellebrandové, které se domnívají, že, pokud je naším společným cílem pomoci druhému člověku, je potřeba vzájemně komunikovat, předávat si mezi sebou informace, zkušenosti, jelikož prací vedle sebe, či zcela izolovaně od ostatních pracovníků, téměř ničeho nedosáhneme.²⁶¹

Výzva ke spolupráci je obsažena rovněž ve Zprávě o stavu romské menšiny v kraji za rok 2012 v kapitole Náměty pro systémové změny na národní úrovni, kde je doporučeno, aby docházelo k aktivní spolupráci s městskými i obecními samosprávami, orgány st. správy při řešení problémů příslušníků romských komunit, taktéž ke spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi při řešení romské problematiky.²⁶²

Význam a prospěšnost spolupráce všech zainteresovaných subjektů velmi dobře vystihuje výrok jednoho z respondentů, který vyjadřuje názor, že: „*Pokud klient vidí, že ho více odborníků vede jedním směrem, spíše je ochotný přijmout i náročnější cestu.*“²⁶³

Bohužel se na základě výzkumu ukázalo, že ačkoli jsou si této skutečnosti všichni dotazovaní vědomi, nalézají na cestě k efektivní spolupráci mnoho překážek.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že jako jednu z hlavních překážek spolupráce jednotlivých subjektů vnímají respondenti především nedostatek času, se kterým úzce souvisí velké množství klientů na jednoho pracovníka a s ním spojené administrativní zatížení.²⁶⁴ Administrativní zatíženost v sociální práci je přitom podle Hanganioho reálným jevem, kdy je sociální pracovník nucen administrativně zabezpečovat svoji

²⁶¹ Srov. HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*, s. 21.

²⁶² Srov. SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v Jihočeském kraji za rok 2012*, s. 37.

²⁶³ Cit. Respondent č. 2.

²⁶⁴ Srov. Respondenti č. 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9.

agendu, a to mnohdy na úkor realizace praktické sociální práce s klientem.²⁶⁵ V těchto uvedených případech se jedná o překážky v souvislosti s nastavením systému. Zde se však podle mne otevírá prostor pro větší spolupráci a propojenost státního sektoru a nestátního NNO, což je doporučeno, jak jsem již uváděla výše, i ve Zprávě o stavu romské menšiny v kraji za rok 2012. Tuto tezi ilustruji na výpovědi jednoho z respondentů. „*Chybí mi dostatečný počet sociálních terénních pracovníků, kteří by byli zaměstnanci úřadu. Pokud by chtěla NNO do jisté míry suplovat činnost, kterou by měla vykonávat obec, nebránila bych se spolupráci.*“²⁶⁶ Domnívám se, že právě tento typ spolupráce by zároveň mohl přispět k řešení dilemat kvality versus množství klientů – samozřejmě ne zcela, jelikož jsou činnosti, které se vážou ke konkrétnímu profesnímu zaměření a nelze je delegovat na pracovníky NNO.

Neméně závažnou překážkou ve spolupráci, na které se opět shodli téměř všichni dotazovaní, je nedostatečná participace na řešení problému, ze strany samotného klienta, či rodiny.²⁶⁷ Práce s klientem nebo celou rodinou je většinou dlouhodobý proces, v němž musí být zjištěna poslušnost jednotlivých kroků. Kontinuita těchto kroků přitom musí být zajištěna efektivní kooperací více zainteresovaných odborníků.²⁶⁸ Sedm z devíti respondentů však uvádělo, že hlavní překážkou ve spolupráci více zainteresovaných subjektů při řešení klientova problému je nezájem nebo ztráta zájmu klienta v průběhu jeho procesu. V tomto případě je to o to komplikovanější, že tím, jak také někteří respondenti potvrdili, přijde nazmar práce mnoha pracovníků zároveň. Ano, tyto situace mohou být pro pracovníky služeb sociální práce velmi frustrující a demotivující. Podle Koprivy je však důležité zohledňovat tu skutečnost, že sociální pracovník má právo přicházet s vlastní iniciativou, avšak vždy musí respektovat klientův vnitřní svět, a jeho vlastní právo na seburčení.²⁶⁹ Právo volby, tedy právo klienta rozhodnout se, jaké řešení a s jakými riziky přijme, mu nelze odepřít.²⁷⁰ Jeden z respondentů toto připouští, ale zároveň upozorňuje na důležitost zdůraznit klientovi pozitiva, která ze spolupráce mohou vyplynout: „*Pokud klient pomoc nechce, tak s tím*

²⁶⁵ Srov. HANGONI, T. *Etická dilemata v každodenní praxi sociálních pracovníků*. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 31.

²⁶⁶ Cit. Respondent č. 1.

²⁶⁷ Srov. Respondenti č. 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9.

²⁶⁸ Srov. NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*, s. 96.

²⁶⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*

²⁷⁰ Srov. NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*, s. 98.

nic nezmůžeme. Můžeme mu tu pomoc leda nabídnout, tak, aby věděl, že mu ta konkrétní služba může pomoci. ²⁷¹

Jak praví Nedělníková, mnoho etických pochybení při rozhodování vychází z narušení či problematického nastavení hranic v pomáhajícím vztahu. Všechny otázky hranic však nejsou nezbytně problematické nebo neetické, ale mnohé z nich takové být mohou. ²⁷² *„Velkou zkouškou může představovat udržení se v profesních mezích. Nastavit si tu hranici tak, aby si klienti uvědomovali, že nejsem ten kamarád, ke kterému by si mohli například chodit půjčit peníze, ale naopak se učit s klientem hledat jiná účelnější a dlouhodobější řešení. Důležité je zkrátka nebrat si klientovu situaci natolik osobně, aby to člověka nepohltilo - zachovat si přiměřený odstup, nestát se zneužitelným. To by mohlo klientovi totiž více ublížit než pomoci.* ²⁷³

Dále si zde dovolím použít odkaz na studii Jense Agerströma ze švédské Lund University o korelaci morálního rozhodnutí s časem, který nabízí Kapal. Ta dokazuje, že naše rozhodnutí jsou méně sobecká a obecně morálně více korektní, čím dál v čase o nich uvažujeme. Je proto dobré dopřát si čas a odstup, tedy nenechat se zahnat do kouta a pod tlakem se rozhodnout, zreflektovat situační proměnné, uvažovat nad motivy i důsledky. ²⁷⁴ Právě proto je podle mého mínění nutné nerozhodovat se při řešení dilemat unáhleně a konzultovat možné dopady rozhodnutí s dalšími odborníky, na základě nejruznějších etických teorií. Proti této ideji však opět stojí časové hledisko práce způsobené jednak administrativní zátížeností, tak přílišným množstvím klientů na jednoho pracovníka. Jak také naznačuje respondent č. 2: *„Někdy je spolupráce postavena jen na ochotě druhých spolupracovat a přitom se žádost o součinnost může dostavit v nejméně vhodné dobu – plná chodba klientů, plné stoly nových žádostí a do toho „otravuje“ jiný sociální pracovník zase s dalším klientem a nějakou specialitou.* ²⁷⁵

Ačkoli respondenti uváděli mnohé způsoby možností vypořádávání se s dilematickými situacemi (např. četbou odborné literatury, supervizí, střelnou

²⁷¹ Cit. Respondent č. 5.

²⁷² Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*, s. 377.

²⁷³ Cit. Respondent č. 5.

²⁷⁴ Srov. KLAPAL, M. Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*, s. 37.

²⁷⁵ Cit. Respondent č. 2.

modlitbou aj.)²⁷⁶, ve většině rozhovorů zaznělo, že jako pomoc při řešení dilematu respondenti volí konzultace s kolegy či dalšími odborníky.²⁷⁷

Nutno zmínit, že také Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR v rámci pravidel etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke kolegům upozorňuje na důležitost vypořádávání se s etickými dilematy s přihlédnutím k odborným názorům kolegů či dalších odborníků orientujících se v dané problematice a zohledněním jejich etických aspektů. Pokud bych měla citovat: „*Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.*“²⁷⁸ *Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.*“²⁷⁹ *Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.*“²⁸⁰

Na základě všech v rámci tématu zpracovaných zjištění si troufám vyjádřit názor, že spolupodílení se na řešení etických dilemat v rámci nějaké formy spolupráce zainteresovaných subjektů, by mělo být podstatnou složkou činnosti pracovníků služeb sociální práce.

Jak však praví Novosad: „*Kolegiální vztahy, názorová pluralita, vzájemná úcta a respektování zkušeností ostatních i poskytování úplných, nezkrácených informací – to jsou základní předpoklady profesionální solidarity. Na druhou stranu to ale neznamená, že lze kolegiálně krýt chyby, jež se odborník dopustil.*“²⁸¹

Na základě výsledků výzkumného šetření v rámci diplomové práce je možné formulovat tyto hypotézy:

H1: Spolupráce zainteresovaných subjektů vede k dosahování lepších výsledku v sociální práci uplatňované při práci s romskými rodinami

H2: Spolupráce zainteresovaných subjektů pomáhá při řešení etických dilemat vzniklých v souvislosti se sociální prací s romskými rodinami

²⁷⁶ Více viz. kapitola 5 Výsledky výzkumu.

²⁷⁷ Srov. Respondenti č. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

²⁷⁸ Cit. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2.3.1.

²⁷⁹ Cit. tamtéž, 2.3.2.

²⁸⁰ Cit. tamtéž, 2.3.3.

²⁸¹ Cit. NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*, s. 98.

Návrhy na zlepšení v oblasti interdisciplinární spolupráce na lokální úrovni města Tábora

Vytvoření metodiky spolupráce všech zainteresovaných subjektů působících v oblasti sociální práce s romskými rodinami ze sociálně vyloučených lokalit města Tábora

Zohledněny v ní musí být všechny aktuálně existující služby sociální práce pracující s touto cílovou skupinou. Každá instituce či organizace (sociální služba) by měla mít v rámci této spolupráce jasně definovanou roli a pozici. Také z toho důvodu by bylo žádoucí, kdyby k procesu tvorby metodiky docházelo v rámci komunitního plánování sociálních služeb, či v rámci tzv. kulatých stolů, při kterých by docházelo k setkávání zástupců těchto zainteresovaných subjektů. Vyžadovalo by to její pravidelné revize. Uvědomuji si však, že tento můj návrh je velmi smělý, jelikož by tento proces nebyl jednoduchou záležitostí a kladl by vysoké nároky na ochotu, angažovanost a čas do procesu zapojených aktérů. Někteří by to mohli rovněž považovat za další byrokratickou zátěž v řadě, což by mohlo působit demotivačně.

Vedení častějších diskusí o přínosech spolupráce, tak aby jí pracovníci považovali za nedílnou součást jejich práce

Na základě rozhovorů s respondenty vyšlo najevo, že jsou si všichni dotazovaní potenciálních přínosů spolupráce vědomi, avšak o nich nepřemýšlejí v tom jejím nejširším kontextu a nemají tuto oblast zcela systematicky uchopenou.

Více se zaměřit na možnosti spolupráce nestátních neziskových organizací a státního sektoru

A to vzhledem k několikrát respondenty zmiňovanému personálnímu podhodnocení sociálních pracovníků státního sektoru.

ZÁVĚR

Koncept předložené diplomové práce nabídl teoretický exkurz do problematiky sociální práce s romskými rodinami v sociálně vyloučených lokalitách, a to především optikou možností spolupráce zainteresovaných subjektů včetně etických aspektů s ní spojených. Praktická část pak byla postavena na tomto teoretickém základě, který byl aplikován na územně definovanou oblast města Tábora. Konkrétním cílem práce byla analýza spolupráce pracovníků služeb sociální práce, kteří se podílejí na sociální práci uplatňované při práci s romskými rodinami v sociálně vyloučené lokalitě „Fišlovka“ v Táboře a nastínění možností využití pojednávané spolupráce při řešení etických dilemat souvisejících s výkonem sociální práce s danou cílovou skupinou.

Prostřednictvím této diplomové práce bylo mým záměrem poukázat na skutečnost, že také při sociální práci s romskou rodinou je vzájemná kooperace zainteresovaných subjektů velmi důležitá, a domnívám se, že právě jedině skrze tuto kooperaci je možné dosahovat vytyčených cílů sociální práce. Ačkoli jsou si této dimenze sociální práce téměř všichni respondenti zapojení do výzkumu vědomi, sami připouštějí, že je v této oblasti stále co zlepšovat, ať již na straně jich samotných, tak na straně reálně či potenciálně spolupracujících subjektů a v neposlední řadě také na straně samotných klientů, ovšem za předpokladu, že bude respektováno jejich právo na sebeurčení a zároveň zajištěna ochrana dětí. Jisté změny k lepšímu by podle respondentů zasloužilo rovněž i samotné systémové nastavení spolupráce.

Pomocí kvalitativního výzkumu se podařilo identifikovat mnohé rezervy a bariéry v pojednávané spolupráci, ale zároveň i možnosti jejího zkvalitnění, tak jak je vnímají samotní respondenti ve zkoumané spolupráci nějakým způsobem figurující. V oblasti zjišťování etických dilemat pojících se s výkonem povolání pracovníka služeb sociální práce jsme s respondenty narazili na překážku typu, že ne všichni tito dotazovaní chápou tento pojem v jeho pravém slova smyslu. Po objasnění pojmu etické dilema jsme se však dobrali k příslušným závěrům. Realizován byl rovněž pokus o ukázkou možnosti využití řešení vybraného etického dilematu v duchu systematické teorie od Frederica G. Reamera.

Na základě všech v rámci tématu zpracovaných zjištění si troufám vyjádřit názor, že spolupodílení se na řešení etických dilemat v rámci nějaké z forem spolupráce zainteresovaných subjektů by mělo být podstatnou složkou činnosti pracovníků služeb sociální práce.

Domnívám se, že předložená diplomová práce by se mohla stát relevantním podkladem pro diskusi vedenou nad potenciálními možnostmi zkvalitnění interdisciplinární spolupráce na lokální úrovni města Tábora.

V knize *Blízké a vzdálené* od Henriksena a Vetlesena zazněla důležitá myšlenka, kterou bych pojednání předložené diplomové práce uzavřela: *„Nejdůležitějším zdrojem pro rozvinutí našeho porozumění morální situaci nebo etického dilematu nejsme my sami, nýbrž druzí lidé. Například ti, s nimiž se setkáváme profesně – klienti, ale také kolegové, nadřízení, přátelé. Když nasloucháme jejich hodnocením, perspektivám, nápadům, kritice a komentářům, děláme maximum pro to, abychom si vlastní názor ujasnili – zůstali při něm, nebo ho pozměnili.“*

Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

ALEXANDER, J. C. Ústřední solidarita, etnická okrajová skupina a sociální diferenciacie. In: MARADA, R., *Etnická různost a občanská jednota*. Vyd. 1. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2006, s. 16-48. ISBN 80-7325-111-6.

Autorský kolektiv. *Sešity pro sociální politiku: Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: SOCIOKLUB, 1997, s. 271. ISBN 80-902260-1-9.

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. 152 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

BEDNÁŘ, V. a kol. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Vyd. 1. Praha: Grada publishing, 2013, s. 224. ISBN 978-80-247-4211-3.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Vyd. 1. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 106. ISBN 80-7239-048-1.

BROŽ, M., ČERNÝ, J. HŮLE, D., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra*. © Člověk v tísní - společnost při České televizi, o. p. s., 2007, s. 96. ISBN: 978-80-86961-27-9.

FISCHER, O. K pojetí etiky pro sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Vyd. 2. Praha: JABOK, 2010, s. 223. ISBN 978-80-904137-7-1.

FÍZIK, L. Etika v sociálnej práci s rómskou rodinou. In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P., ROMAN, T. (eds.) *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Vyd. 1. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, 2010, s. 87-92. ISBN 978-80-89271-89-4.

GOJOVÁ, A. *Sítě a síťování*. In JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 143 - 158. ISBN 978-80-7368-229-3.

GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Vyd. 1. Praha: GABAL ANALYSIS CONSULTING, 2006. s. 117. ISBN neuvedeno.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Vyd. 1. Praha: TRITON, 2011, s. 198. ISBN 978-80-7387-394-3.

GORAL, L. Romové a Evropa. In: ŠIŠKOVÁ, T. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, s. 208. ISBN 80 -7178-285-8.

HAICL, M. Supervize. In: MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelů sociálních služeb*. Vyd. 1. Pardubice: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání, 2008, s. 144. ISBN 978-80-903658-2-7.

HANGONI, T. Etická dilemata v každodenní praxi sociálních pracovníků. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeámus, 2010, s. 488. ISBN 978-80-7435-037-5.

HANUŠOVÁ, J., HELLEBRANDOVÁ, K. *Interdisciplinární spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. s. 24. ISBN 80-86991-79-2.

HAVRDOVÁ, Z. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Vyd. 1. Praha: Fakulta univerzitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010, s. 207. ISBN 978-80-87398-06-7.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, s.r.o., 2005, s. 408. ISBN 8073670402.

HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*. Vyd. 1, Brno: Albert Boskovice, 2000, s. 211. ISBN 80-85834-85-5.

HRDINOVÁ, A. a kol. *Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. Vyd. 1. [metodický materiál]. Praha: Rozum a Cit, 2010, s. 49. ISBN neuvedeno.

ILAŠOVÁ, R. Etický kontext práce s rodinou. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeámus, 2010, s. 488. ISBN 978-80-7435-037-5.

JANKOVSKÝ, J. *Etická dilemata v sociální práci ve vztahu k rodině*. IN: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert 2008, str. 107-126. ISBN 978-80-7326-145-0.

JANOTOVÁ, H. a kol. *Profesijní etika*. Vyd. 1, Praha: Eurolex bohemia s.r.o. 2005, s. 93. ISBN 80-86861-43-0.

JANOŮSKOVÁ, K. (ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 349. ISBN 978-80-7368-229-3.

KLAPAL, M. Řešení morálních dilemat – principy a jejich využití. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 16. až 17. října 2009*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeámus, 2010, s. 33-37. ISBN 978-80-7435-037-5.

KINKOR, M. Komunitní práce. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2., Praha: Portál, s.r.o. 2008, s. 253-270. ISBN 978-80-7367-502.

KOHOUTEK, R. a kol. *Základy sociální psychologie*. Vyd.1, Brno: Akademické nakladatelství s.r.o., 1998. s. 173. ISBN 80-72-04-064-2.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 2, Praha:Portál,s.r.o. 1997, s. 145. ISBN 80-7178-150-9.

KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. s. 189. ISBN 978-80-247-3843.

LAAN V. d, G. *Otázky legitimace sociální práce*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1998, s. 251. ISBN 80-85834-41-3.

LORAN, T. Etické aspekty sociálnej práce s marginalizovanými rómskymi spoločenstvami. In: In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHR, P, ROMAN, T. (eds.) *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Vyd. 1. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, 2010, s. 251-255. ISBN 978-80-89271-89-4.

Manuál k případovým konferencím. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. [metodický materiál]. Praha: MPSV ČR, 2011. s. 39. ISBN 978-80-7421-038-9.

MARONN, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 151. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Vvd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003, s. 159. ISBN 80-86429-19-9.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2, Praha: Portál, s.r.o. 2008, s. 264. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O. Práce s rodinou. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2., Praha: Portál, s.r.o. 2008, s. 181-250. ISBN 978-80-7367-502.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Vyd. 2, Praha: Portál, s.r.o., 2011. s. 189. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. r. o., 2007, s. 299. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O. Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ P. *Sociální práce v praxi*. Vyd. 2. Praha: Portál, s.r.o. 2005, s. 75-87. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003, s. 344. ISBN 80-7178-771-X.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, s.r.o., 2010 s. 183 ISBN 978-80-7367-739-8.

- MÁTEL, A. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. s. 236. ISBN 978-80-87182-13-0.
- MUNKOVÁ, G. *Sociální deviace*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2001. s. 134. ISBN 80-246-0279-2.
- MUSIL, L. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Vyd. 1 Brno: Marek Zeman, 2004. 243. ISBN 80-903070-1-9.
- NAVRÁTIL, P. *Romové v České společnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 162. ISBN 80-7178-741-8.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D., et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. ISBN neuvedeno.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 397-392. ISBN 978-80-7368-504-1.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D., GOJOVÁ, A. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 26-55. ISBN 978-80-7368-504-1.
- NIKOLAI, T., et al. *Příběhy ze špatné čtvrti aneb jak pracovat s tématem segregace nejen ve školství*. Vyd. 1. Praha: Člověk v tísni, o. p. s., 2007. ISBN 978-80-86961-453.
- NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství*. Vyd. 2. Praha: Portál, s.r.o., 2006, s. 159. ISBN 80-73-67-174-3. 95-96.
- PEMOVÁ, T.; PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. s. 177. ISBN 978-80-247-4317-2.
- PLAMÍNEK, J. *Týmová spolupráce a hodnocení lidí*. Vyd. 1. Praha: Grada 2009, s. 119. ISBN 978-80-247-2796-7.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 60. ISBN 80-85850-00-1.
- SAMKOVÁ, K., A. *Romská otázka: Psychologické důvody sociálního vyloučení Romů*. Vyd. 1. Praha: BLINKR, 2011, s. 95. ISBN 978-80-87579-03-9.
- SCHURINGA, L. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Vyd. 1. Ostrava: Radovan Goj 2007. s. 178. ISBN neuvedeno.

STEINER, J. Ekonomie sociálního vyloučení. In: JAKOUBEK, M., HIRT, T. *Romové: Kulturologické etudy*. Vyd.1, Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o. 2004, s. 369. ISBN 80-86-473-83-X.

ŠIKLOVÁ, J. Nevládní organizace a jejich postavení v sociální správě. In: TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. Vyd.1. Praha: Portál, 2002. s. 304. ISBN 80-7178-560-1.

ŠRAJER, J., MUSIL, L. Změny sociálního prostředí a životní úkoly rodiny. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert 2008, str. 127-150. ISBN 978-80-7326-145-0.

ŠTOLOVÁ, E. *Vzdělávání Romů*. Vyd. 2. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 2001, s. 84. ISBN 80-247-0277-00.

THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Vyd. 1, Praha: Portál, 2004. s. 165. ISBN 807178-806-6.

TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, s. 368. ISBN 978-80-7367-868.

TWELWETREES, A. *Community work*. Ed. 3. Houdmills: Palgrave. 2002. s. 210. ISBN 0-333-91270-5.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2005. s. 128. ISBN 80-86429-36-9.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

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

Periodika

NAVRÁTIL, P., ŠIMÍKOVÁ, I. Komunitní sociální práce jako nástroj boje proti sociálnímu vyloučení: příklad „Strategie sociální inkluze v Brně“. In: *Sociální práce/sociální práca*. Brno: ASVSP, 2006, roč. 2003, č. 4, s. 80. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. In: *Sociální práce/Sociální práca*, Brno: ASVSP, 2006, roč. 2006, č. 3, s. 57 - 71. ISSN 1213-6204.

ZATLOUKAL, L. Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur? In: *Sociální práce/Sociální práca*, Brno: ASVSP, 2006, roč. 2006, č. 3, s. 82-94. ISSN 1213-6204.

Elektronické zdroje

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. [on-line] [cit. 20. 3. 2014].
Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf.

KADERÁBKOVÁ, J. *Nové metody spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru a rozvoj sociálních služeb v území - koncepty sociální ekonomiky*. Evropský sociální fond Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti. [On-line] [cit. 1. 2. 2014]. dostupné z: http://nf.vse.cz/wp-content/uploads/REG905_spoluprace-ver.a-nezisk.sektoru.pdf.

Komunitní plánování. Město Tábor - Oficiální web města. [On - line] [cit. 12. 1. 2014].
Dostupné z: http://www.taborcz.eu/dp/id_ktg=1112&p1=8884.

KVĚTENSKÁ, D. Etické aspekty sociální práce s ohroženým dítětem. *PROHUMAN: Vedecko-odborný internetový časopis – sociální práca, psychologia, pedagogika, sociálna politika, zdravotníctvo, ošetrovatelstvo*. 2009-2013. ISSN 1338-1415. [on-line] [cit. 1. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.prohuman.sk/socialna-praca/eticke-aspekty-socialni-prace-s-ohrozenym-ditetem>.

Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR. Tábor 5.2.9. [on - line]. GAC spol. s r. o., Nová škola. [cit. 10. 2. 2014]. Dostupné z: http://www.esfcr.cz/mapa/int_jc3_9_1.html.

Metodika aplikace case managementu v Chrudimi formou interdisciplinární spolupráce. Chrudim: o. s. Šance pro tebe. [on - line] [cit. 27. prosince 2013].
Dostupné na: <http://www.sance.chrudim.cz/file-download/82/>.

Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky [online]. Praha: MPSV ČR, [on-line]. [cit. 30. prosince 2013].
Dostupné na WWW:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Methodika_pripadove_konference.pdf.

NASW. *Standards for Social Work Case Management*. Prepared by the Case Management Standards Work Group Approved by the NASW Board of Directors, June 1992, s. 55. [On-line]. [cit. 12. 2. 2014]. Dostupné z: http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp#def.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Úřad vlády ČR, Agentura pro sociální začleňování. [on - line]. © 2014 [cit. 20. 2. 2014] Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez>.

NOLTE, J. *EICP-Enhancing Interdisciplinary Collaboration in Primary Health care*. Canada: EICP, 2005, s. 42. ISBN neuvedeno. [On-line] [cit. 12. 1. 2014].
Dostupné z: <http://www.eicp.ca/en/resources/pdfs/enhancing-interdisciplinary-collaboration-in-primary-health-care-in-canada.pdf>.

PETŘÍČKOVÁ, L. a kol. *Metodika spolupráce multidisciplinárního týmu odborníků*. 2011, [on - line]. [cit. 1. 3. 2014]. Dostupné na:

<http://www.nadacesirius.cz/soubory/prilohy/Diakonie-metodika-multidisciplinari-spoluprace.pdf>.

SLIVKA, R. *Zpráva o stavu romské menšiny v Jihočeském kraji za rok 2012*. [on-line]. [cit. 20. 2. 2014]. s. 37. Dostupné z: www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid_r%5D=88128...0.

ŠIMÁČEK, M. Praha: *Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015*. Praha: Úřad vlády ČR, 2011, s. 91. ISBN neuvedeno [on-line] dostupné z: http://www.aspcr.cz/sites/default/files/strategie-2011-2015_2.pdf.

ZATLOUKAL, M. *Stručný průvodce po komunitním plánování sociálních služeb*. 2005 [on-line] [cit. 10. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.kpssolomouc.wz.cz/TEXT/INFORMACE/index.html>.

Zpráva o stavu romské menšiny: *Roste počet sociálně vyloučených lokalit i nezaměstnanost mladých Romů*. 27. 11. 2013. Vláda ČR [on-line] [cit. 2. 1. 2014]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/zprava-o-stavu-romske-mensiny-roste-pocet-socialne-vyloucenych-lokalit-i-nezamestnanost-mladych-romu--113912>.

Seznam příloh

- Příloha I – Schéma polostrukturovaného rozhovoru
- Příloha II – rozhovory s respondenty

Přílohy

Příloha I – Schéma polostrukturovaného rozhovoru

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Příloha II – rozhovory s respondenty

Respondent č. 1

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Rodina, se kterou pracuji, je nespolehlivá, matka má 6 dětí s dvěma otci. Všichni dospělí členové rodiny již mají zkušenost s vězením. Velký problém je nezvládnutí financování rodiny. Přestože rodina pobírá nadstandardní dávky (vzhledem k přiznaným příspěvkům na péči na postižené děti – postižení je spíše zanedbání) – nedaří se sociální pracovníci přimět matku spolupracovat s vytvořením finančního plánu a tvoření rezervy na pozdější dobu.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Úzce spolupracujeme s terénními pracovníky města, které jsou pro nás velkou posilou. Velkou prací také odvádí Cheiron T, o.p.s. (smysluplné vedení dětí, které tam chodí rády a dobrovolně, jejich doučování). Dále jsme začali spolupracovat se společností I my ze Soběslavi. Ty s jednou zanedbanou holčičkou pracovali 1x. Každý další pokus o spolupráci ztroskotál, jelikož matka vše zrušila, ani nevrátila zapůjčené hračky.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějším dosahování výsledků a proč?

Samozřejmě, všechno ve své práci sami obsáhnout nedokážeme. Terénní pracovníce nám slouží jako výborný zdroj informací. Cheiron T, o.p.s. má mezi obyvateli Fišlovky zavedené jméno. Díky této organizaci se děti netoulají bezprizorně po ulicích, děti do něho dochází rády, znají se. Rodiče proti tomu, aby se jim odpoledne někdo postaral zadarmo o děti, nic nenamítají. Cheiron T. o.p.s. respektuje jejich etnické odlišnosti, vedou děti k jejich vlastní kultuře, kterou už vlastně od svých rodičů neznají.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Tak například s Cheironem je spolupráce výborná. Rezervy spatřuji v tom, že jsem zatím nevyzkoušela novou službu terénní práce – nevím přesně, kterým směrem se specializuje – zda na vzdělávání dětí, nebo motivaci rodičů... takže rezerva je na mé straně z důvodu nedostatku informací. S terénními pracovníky se mi také spolupracuje velmi dobře.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Že by pravidelné případové konference? To je přece dnešní trend a spasitel všeho. Za současného stavu nelze zajistit důsledné vedení a kontrolu problémových rodin. Bohužel je problém v našem personálním podhodnocení.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Teď nerozumím otázce – má jít o bariéry mezi organizacemi, nebo mezi rodinami a námi? Bariéra ze strany rodin je především jejich lenost, neschopnost splnit to, co slíbí, prolhanost. Bariéry mezi úřadem a Cheironem nevidím. Od toho máme jinou organizaci, se kterou bychom měli spolupracovat v zájmu dětí, ale která umí akorát házet klacky pod nohy a přihlívat si jen svou vlastní polívkou.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Nevím – programy dostáváme pravidelně, o aktivitách vzájemně víme. Snad personálně se více seznámit a konkrétně spolupracovat na jednotlivých rodinách.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Nevím teď konkrétní příklad. Snad docházka dětí z jedné rodiny do Cheironu. My tlačíme na matku, aby děti posílala, a spoléháme se na Cheiron, že z těchto dětí něco vykřeše...

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Veškerá spolupráce musí být na bázi dobrovolnosti. Nejčastěji spolupráce selhává na nespolečnosti ze strany klienta. Se selháním ze strany odborníků já konkrétně zkušenost nemám, jen vím, že byl problém s klubovnou v Čelkovicích v době, kdy v Cheironu probíhalo doučování dětí. Doufám, že to se podařilo vyřešit. No, ono celá klubovna je taková zvláštní aktivita města. Myslím, že terénní pracovníce nemá dostatečné vzdělání na práci s dětmi, a pokouší se suplovat práci Cheironu. To mi ovšem nepřísluší hodnotit.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Chybí mi dostatečný počet sociálních terénních pracovníků, kteří by byli zaměstnanci úřadu. Pokud by chtěla NNO suplovat činnost, kterou by měla vykonávat obec, nebránila bych se spolupráci. Je velká rezerva v doprovázení rodin, vedení financí, nakupování, snad i u mladé generace matek vaření. – teď vidím u jedné maminky rendlík s kupovanou gulášovkou... babička ještě umí uvařit, ale ona ne.

Veškerá spolupráce však musí být na bázi dobrovolnosti. Což by se dalo zařídit na případové konferenci u nás, kde by se mohli rodiče zavázat ke spolupráci s terénním pracovníkem v rámci individuálního plánu.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Největší dilema vidím v míře zasahování sociálního pracovníka do chodu rodiny. To je velmi složité určit, do jaké míry je naše pomáhání ještě přínosné, a kdy naopak rodiny zbavujeme jejich vlastní odpovědnosti a činíme je na sobě a systému ještě více závislí. Zde je potřeba mít neustále na paměti princip subsidiarity – to, co si dokážou rodiny sami zařídit v rámci komunity, do toho nemá stát zasahovat.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Bohužel velmi těžce. Za to, že není o děti řádně postaráno, v dnešní společnosti nemůžou rodiče, ale sociální pracovníci. S romskou komunitou se pracuje velmi složitě. Po malých krůčcích se třeba podaří dětem ve škole zajistit obědy z přídatků, pak děti alespoň chodí do školy. Nejvíce mi vadí to jejich lhaní a nespolehlivost. (Možná by pomohlo nějaké dítě občas odvézt do Klokánku, aby měl OSPOD ještě nějaký respekt, ale na druhou stranu se bojím toho, že romští rodiče by do Klokánku odvezli i další děti na svoji vlastní žádost. Prostě už neplatí, že u Roma je na prvním místě rodina. – to je vzhledem k mému dnešnímu rozpoložení velmi odvážná myšlenka, kterou kdykoliv přišťe popřu...

Respondent č. 2

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Většina rodin se mezi sebou zná, rychlý přenos informací, klade to velký nárok na sociální pracovníky při přístupu k jednotlivým rodinám, či rodinným příslušníkům – vždy je nutné při individuálním přístupu vědět a popř. umět klientovi odůvodnit, pokud se přístup k těmto klientům při výkonu SP liší (např. při poskytování materiální pomoci – proč někomu něco ano, druhému ne; proč tomu tolik, druhému více...)

velká akumulace nezaměstnaných lidí, popř. matek na mateřské dovolené; - vede k častějšímu kontaktu se sociálními pracovníky, téměř v každé rodině v domě je vždy někdo přes den doma...- vytváří se bližší vztahy mezi klientem a sociálním pracovníkem – klient by občas rád překročil přiměřené hranice mezi kl. a SP; klienti mezi sebou o sobě vzájemně více vědí, a taky více povědí – klade to nároky na správný přístup sociálních pracovníků k získaným informacím – jednak ve vztahu k obyvatelům domu 1586; samozřejmě je nutné i rozmýšlet, jaké informace jsou tak citlivé, že je nelze sdělit ani kolegům při pomoci při zastupování práv této cílové skupiny je nutné u dalších institucí umět dobře vysvětlit a pomoci rozlišit, proč se právě některého z těchto klientů zastáváme (např. při snaze docílit pro rodinu sociálního bytu) – je na ně často pohlíženo jako na celek; jednotlivé rodiny v domě jsou propletené nejrůznějšími příbuzenskými vztahy – o to bližší vztahy se zde vytvářejí a propojení klientů je o to větší; bohužel pak spolu často někteří páchají i přestupky...

Přes to všechno může být některá rodina druhými vyčleňována – nebo se sama vyčleňuje (popř. jeden ze členů domácnosti se vyděluje) – považují se za lepší - chování dospělých přebírají brzo i děti; velké zadlužení, které často vede sociální pracovníky k myšlence, že dluhy klienti nikdy nedoplatí (vysoké poplatky za vymáhání, exekučního řízení...- z malého dluhu vyrostou až dvacetinásobek), a že to ani nemá cenu již řešit – při splátkách více dluhů najednou by nezbývalo na živobytí... Z druhé strany – umí si i více pomoci; nenechají se vzájemně na ulici (v malém bytě velké množství osob).

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Se sociálními pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí – ponejvíce mám na starost více problematické rodiny s dětmi;

Cheiron T – nemá asi cenu více popisovat...např. při snaze pomoci začlenit dítě předškolního věku do předškolní přípravy – bohužel pokud rodič nechce, jde to těžko (lenost je silná záležitost);

Imy – raná péče – po naší dohodě ochota navštěvovat rodinu přímo v bytě, vedení rodičů ke správnému nácviku s dětmi; zapůjčení vhodných pomůcek – bohužel zájem rodičů též opadl;

SPC Strakonice – opět snaha o rozvoj předškolních kompetencí dítěte předškolního věku – vzájemné informování o docházce, z naší strany podpora rodičů v pravidelné docházce;

Poskytovatelé zdravotnických služeb – podpora rodičů v pravidelných návštěvách lékařů, dle zdravotního stavu dětí..., pomoc s vyhledáváním např. zubního lékaře... poslední dobou velký problém;

Spolupráce s oddělení dávek hmotné nouze a státní sociální podpory úřadu práce, s pracovníky zaměstnanosti ÚP – snaha o pracovní zapojení; nebo o zlepšení bytových podmínek klientů;

Spolupráce s jednotlivými dodavateli elektrické energie - zapojení, splácení dluhů, zastavení exekuce na movité věci v bytě..., pomoc klientovi s dohodou s těmito institucemi, popř. s exekutory;

Se SMM města Tábor (otázka získání soc. bytů, bytů z VŘ), s odborem financí (odpady)

Se ZŠ a MŠ – docházka, pomoc s umístěním, úhradami stravy – převod z dávek....

MPSV- předávání podnětů k zamyšlení (popř. k úpravám zákonů...), MŠMT – dotace na romské studenty;

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Určitě – pokud klient vidí, že více odborníků ho vede jedním směrem, spíše je ochotný přijmout i náročnější cestu...

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Myslím, že se nám spolupráce daří; bohužel je moc klientů a málo času; pro jednoho je málo času na druhého; spíše se hasí jen požáry a to je nedostatečné; hodně problémů tak uteče v samém základu; všechny nás trochu brzdí mlčenlivost – velmi zdržuje sepisováním písemných souhlasů klientů s prolomením mlčenlivosti, aby mohla být spolupráce mezi jednotlivými odborníky pružnější.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Jak jsem již popisovala – větším množstvím vzdělaných soc. pracovníků; přesným stanovením toho, kdo bude v čem klienta podporovat, aby se nečinilo nakonec přes nedostatek času ještě něco duplicitně.

Stále se veřejně hovoří o problémech s financemi, s vyplácením dávek – jako by jiné problémy ani nebyly – z mého pohledu se mi zdá, že nakonec v měsíci každá rodina své zákonné dávky dostane, tak by bylo vhodné věnovat více času na individuální soc. práci s klientem a především s dětmi - vzdělání a výchova..., hlavně již předškolní; bylo by potřeba dostatek vhodných vzorů pro děti a mládež.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Jednou z bariér je ona povinná mlčenlivost (těžko posoudit, zda je vždy ve prospěch klienta). Já sama za sebe mohu říci, že jinak bariéry při vzájemné spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi nemám; ani je necítím u těch, které požádám o pomoc. Někdy vidím, že si zbytečné bariéry ve vztahu k druhým odborníkům jiných organizací vytváří kolegyně, snad pro pocit vlastní nedostatečnosti, jako by vytvářely zbytečný odstup – někdy to působí až jako povyšování se nad druhé, snad z důvodu, aby byl zakryt nějaký vlastní vědomý nedostatek – těžko to popsat.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Za sebe mi připadá nejlepší osobní setkávání jednotlivých sociálních pracovníků, kteří se podílí na společné práci se stejnými klienty – lépe tak dojde ke vzájemnému poznání a pochopení problematiky a specifických odlišností v té které organizaci s klientem – respektive mezi námi vzájemně tak nepřetlumočují informace jen klienti (může docházet ke zkreslení, nepochopení), více se pak chápeme i my sociální pracovníci navzájem (objasnění důvodu postupu, dikce zákonů a jejich použití při práci).

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Napadá mě akce Kulatý stůl - Ono velké setkání před cca měsícem na matrice – pořadatel Cheiron T – společné úvahy nad problematikou nedostatečného předškolního vzdělávání dětí. Ale pěkná je každá spolupráce, která vede i třeba jen k malým drobným radostem klienta. Klient nejdříve odmítnut na dávkách HN, po našem dotazu, vysvětlení a celkové součinnosti je mu nakonec vyhověno.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Někdy je spolupráce postavena jen na ochotě druhých spolupracovat a přitom se žádost o součinnost může dostavit v nejméně vhodné dobu – plná chodba klientů, plné stoly nových žádostí a do toho otravuje soc. pracovník zase s dalším klientem a nějakou specialitou. Z větší části se domnívám, že příčinou selhání je přepracovanost – často je druhý den již vše jinak a dojde k nějaké dohodě v zájmu klienta. Celkově jde většinou odborníků o dobro klienta, ale někdy je toho na pracovníka v pomáhající profesi již moc – a tak je potřeba počkat na dobu vhodnější. Za svůj život jsem se setkala snad jen s jednou soc. pracovnící, která byla nepříjemná tak nějak stále, jakoby bez dobré nálady, bez radosti ze života – bez ohledu na roční dobu, denní dobu či přetíženost. Pokud by šlo o známky vyhoření, tak potom se dostavilo moc brzo. S touto paní se mi těžko pracuje, pokud mohu, spolupráci se vyhnu a o pomoc požádám jiného.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Chybí zde nějaký sociální dům pro vyčlenění vhodných rodin z Fišlovky či jiných rodin z Tábora, kde by měly tyto rodiny lepší podmínky k bydlení, přičemž by v domě bylo více sociálních pracovníků a školených pracovníků, kteří by rodiny denně vedli, radili, podporovali, dohlíželi...učili hospodařit s financemi i za cenu toho, že by třeba finance dostávali po částech v průběhu měsíce..., doučovali děti...- po cca 2-3 letech plnění přísných podmínek by to mohl být přechod do běžných bytů v Táboře. A např. veřejná služba – pokud by i nadále fungovala, jak dříve byla uzákoněna v zák. o pomoci v hmotné nouzi – stála bych o to, aby někdo z mladých, nezaměstnaných z čp. 1586 měl za úkol budit děti v domě, pomáhat vypravovat do školy, pomáhat rodičům s doprovodem do ZŠ, MŠ. Někdo z lenosti děti do MŠ nedává... Tím ovšem nemyslím, že by někdo za rodiče přebíral zodpovědnost, jen by po dohodě s nimi poskytovali podporu, dohled...- dětem se pohromadě lépe jde... Pak by nám sdělili, koho rodiče omlouvají a proč...- dovedu si představit, že by to rodiny rády samy předem odsouhlasily – tím spíš, když by se nezaměstnaní z domu při výkonu této veřejné služby střídali...(samozřejmě i s drobným navýšením dávek hmotné nouze, jako to bývalo dříve).

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Kdy ukončit spolupráci s klientem? Nebo vlastně jestli při neúspěchu opakovat tutéž výpomoc? Problém – snažíme se pomoci, vidíme rodinu ve špatných bytových podmínkách, přes předchozí odpor pracovnice hmotné nouze nakonec pro rodinu vymůžeme dávku na palandy, skříně, kuchyňskou linku...- vše bazarové, ale pěkné. Rodina chvíli věci užívá, najednou si vzpomenou, že byt opustí, na chvíli jde paní s dětmi na Azylový dům, on na ubytovnu- ale nemají zájem, věci někam uložit, až budou zase v bytě, že si to vezmou zpět; ovšem ač tvrdí, že si to k někomu schovali,

když se po 3 měsících navrací do stejného domu čp. 1586, nemají nic – vše rozprodali (palandy poté vidíme u jiných klientů, které to od nich odkoupili) – otázka je, když pak zase žijí ve vybydleném bytě, jestli se opakovaně kvůli dětem o nějakou další pomoc v tomto směru snažit – zájem rodiny je žádný! Podmínky pro děti opět špatné!

Další dilema – rodina pobírá příspěvky na péči na 2 děti ve vysoké výši; opakovaně je patrné zanedbávání i běžné péče o děti – cítím v sobě rozpor – z jedné strany si říkám, že přeci nelze oznámit na oddělení dávek tohoto příspěvku, že by je měli asi více vystrašit, že jim finance seberou (to bych nechtěla způsobit), aby se více snažili; z druhé strany na ně nic neplatí, beze strachu o peníze péči nezlepší.

Další otázkou je, zda skutečně má stát vydávat peníze na něco, co není nakonec poskytováno? Rodina jakoukoliv pomoc cizích osob odmítá (např. soc. asistenta) - jednak by ho museli z dávek platit, jednak by byl moc znalý situace v rodině (neměli by pak takový klídek) – otázkou vlastně je, kde začíná a končí pomoc státu, a kde začíná a končí svoboda klienta.

Jiný příklad – vidíte, že jeden člen domácnosti velkou část dávek propije – oba rodiče nízké IQ; o děti se po stránce fyzické tak nějak postarají, ale žádné vyšší potřeby, již nejsou schopni dětem předat (jediný zájem je, aby je nahnali do pokoje, kde jsou jen postele a jinak pusto, prázdno – nehrají si s nimi, nevytváří žádné podnětné prostředí, křičí na ně, množství dětí vůbec nezvládají) – a vyvstává otázka – je lépe dětem v tomto dusném prostředí, kde se jen na ně křičí, přičemž ve škole jsou spokojené, nebo je lépe snažit se takové děti umístit do dětského domova, když si rodina nechce nechat pomoci od pedagogických odborníků, aby je naučily, jak děti různého věku vhodně zabavit a citově poutat...

Do některých rozporuplných situací nás dostávají samotné zákony: z jedné strany jasná povinnost sociálních pracovníků pomáhat klientovi v jejich náročné životní situaci (ze zákona 108/06; 111/2006...), např. při shánění vhodného bydlení (např. bezbariérového bytu pro osobu se zdravotním postižením) – nakonec byt poměrně brzo město Tábor s naší pomocí klientovi poskytne; bohužel klient finance za byt neplatí; není ochotný za byt platit ani po několikerych urgencích (peníze přitom má, nelze je čerpat tudíž z dávek, které by mohly být jinak adresnější- přímo na byt); a najednou přijde žádost města Tábora – ze správy majetku města – o souhlas s výpovědí nájmu bytu u tohoto klienta – a to dle nového občanského zákoníku – povinnost obce s rozšířenou působností – před podáním výpovědi z bytu bezbariérového nebo bytu v domě s pečovatelskou službou, na který byla poskytnuta státní dotace – dát souhlas s touto výpovědí; naprosto nepochopitelné – nejdříve má sociální pracovník pomáhat, pak dát souhlas s výpovědí z důvodu hlídání finančních prostředků a řádného hospodaření s byty zvláštního určení (snad bychom pochopili, kdybychom to jen vzali na vědomí, rozuměj, nemuseli s tím souhlasit, a přitom by měl povinnost majitel bytu dostatečně předem hrozbu výpovědi na OSV oznámit, aby s klientem mohla začít včas individuální práce); a znamená to rovnou po udělení souhlasu (bohužel souhlas má být udělován pro celý obvod obce s rozšířenou působností – nájemce bytů vůbec neznáme – mají v jiných městech své sociální pracovníky, které by je znát mohli spíše) jít s tímto klientem hledat jiné bydlení (nevidomý člověk - Rom přeci nemůže zůstat na ulici- to by se nám přeci přičilo, nechat ho v tom...). Z druhé strany pomoc mu již byla poskytnuta (jednou byt dostal), měl možnost platit, neplatil, nadále neplatí a peníze dostává, těžko se pak za něj nyní někde přimlouvát, když již mu nelze věřit... - tudíž základní otázka zůstává, kdy má být pomoc klientovi ukončena?

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Školení (bohužel odpovědi často nepřijdou, ale pomůže alespoň to, že jsme na tom všichni přítomní obdobně); dotazy, jak postupovat, adresovanými na vyšší místa – na MPSV – ať se s námi zamyslí, jak si ty zákony protirečí; četbou odborné literatury – eticky, psychologicky či teologicky zaměřenou; rozhovory s moudrými lidmi; střelnou modlitbou; občas tupým zíráním na detektivku či komedii v televizi; myšlenkou, že pokud by to bylo nad moje síly, vždy je možné odejít a taky kdyby mi z toho přeskočilo, že se o mě sociálky dobře postarají.

Respondent č. 3.

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Jedná se především o uzavřenou romskou komunitu, v níž si myslím je největší problém ten, že obyvatelé Fišlovky nemají žádný pozitivní vzor, ke kterému by mohli vzhlížet. Je tedy odkázaná na své zvyky, zažitá stereotypy žití ale především klade veliký důraz na rodinnou soudržnost. Zároveň jsou ale přátelští k sociálním pracovníkům z organizace Cheiron T a těm dovolují nahlédnout jak do svých domovů, tak i do svých životů a ochotně u nich hledají rady či řeší své problémy.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Jako terénní pracovník pracuji úzce s o. s. TaBoard. Mladými lidmi, kteří si vzali za cíl zlepšit život mládeže na sídlišti nad Lužnicí v Táboře. Pravidelně se s nimi setkávám v terénu a pomáhám jim s organizací různých kulturních akcí pro mládež a širokou veřejnost ze sídliště, ale i z města Tábor. Velkým plusem je pak fakt, že jsou to většinou lidé ze skaetové komunity a tudíž je pro mě snadnější navázat kontakt s novými klienty z téže komunity.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějším dosahování výsledků a proč?

Určitě může. Právě v tom, že jsou sami součástí určité subkulturní komunity je pro mne jednodušší se do této komunity začlenit a řešit pak jednotlivé zakázky klientů. Navíc i sami vedoucí této organizace za námi přicházejí s požadavky od klientů ze skateparku a tak vzniká velmi propojená spolupráce.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Spolupráce je skvělá a funguje již několik let. Jen je někdy složité držet kolegiální hranici a nepadnout do stavu úzkého přátelství s klienty. Ono je totiž někdy složité rozlišit klienta od člena o. s. TaBoard. Máme ale svá pravidla, a ta se snaží respektovat jak pracovníci obou organizací, tak i samotní klienti.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Nemám pocit, že ve spolupráci s TaBoard by mělo být něco ke zkvalitnění. Pravidla jsou nastavená a fungují. Vše je o vzájemné domluvě a určitém respektu. Zkvalitnění vidím ve spolupráci se správci objektů, ve kterých se mládež setkává. Na své straně pak vidím rezervu ve spolupráci s městským úřadem, kde by prostor pro zkvalitnění byl, mám v plánu s tím něco dělat.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Největší bariérou ve vztahu ke spolupráci s dalšími institucemi je právě čas. Ať už z mé strany, tak ze strany institucí. Nalezení společného termínu pro setkání. Další bariérou bude věk. Je mi sedmadvacet. Většinou klientů ze sídliště je o pár let méně a některým pracovníkům z o. s. TaBoard je dokonce stejně či o rok více. A zde vzniká někdy nedorozumění...nikdo si nechce před tím druhým hrát na vedoucího a věci se tak většinou strašně dlouho vlečou.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Přál bych si, abych jednou mohl sdílet kancelář s někým kdo je členem této skupiny či organizace. Nejlépe kdyby se podařilo vymyslet nějakou akci či projekt, který více povzbudí komunitu k samostatné činnosti. Ale ve své podstatě se tohle všechno už děje, až na tu kancelář.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

V létě 2012 jsme ve spolupráci s o. s. TaBoard, společně s klienty, sepsali projekt O2 Think Big. Zde klienti za pomoci pracovníků sepsali projekt, který byl úspěšně schválen. Ze získaných peněz si klienti ve spolupráci s oběma organizacemi postavili novou překážku ve skateparku a celý areál zrevitalizovali. Po úspěchu tohoto projektu přišel projekt další, který se realizoval v březnu roku 2014. Šlo o Indoor festival, kde se setkali lidé ze skate, graffiti a jiné kultury. Proběhlo několik koncertů, doprovodných aktivit a soutěží. To vše opět za spolupráce obou organizací.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Zatím jsem se s tím osobně nesetkal. Ale vím o tom, že kolegové takovouto situaci již řešili. Týkalo se to spolupráce pracovníků sociálního odboru města a Klubu pro mladší Cheiron T, kdy došlo k jakémusi střetu zájmů.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Naše organizace se stará o spoustu aktivit, které jsou zaměřené na romskou komunitu, a myslím si, že se jí to daří velice dobře. Nenapadá oblast sociálně aktivizačních činností pro rodiny s dětmi, která ve své podstatě již na určité úrovni funguje, ale nadále chybí oficiální registrace této služby, čas pro realizaci a další pracovní síla. Dále si myslím si, že by bylo dobré, kdyby bylo více podporovaných zaměstnání pro tuto cílovou skupinu.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Na věc na kterou neustále při své práci narážím je nezaměstnanost. Ta nevyplývá z toho, že by práce nebyla, ale z toho, že romské rodiny často nevidí pozitivní motivaci k tomu, proč by měli jít pracovat. Problém je, že když už někdo z této komunity pracuje, tak nelegálně. To je pro mě velká dilematická otázka. Děti, jejichž rodiče nikdy nepracovali, nejsou motivovaní k tomu dodělat si školu a ani nastoupit do zaměstnání. Proč by to dělali, když všichni z jejich rodiny od patnácti let pracují nebo naopak pobírají dávky. A proto je někdy velmi složité pracovat s mladými lidmi a vysvětlit jim důležitost studia a zaměstnání a přitom respektovat jejich právo na sebeurčení. Dalším dilematem je udržet hranice vzájemného vztahu s klientem, o kterých už jsem se zmiňoval. Velmi těžko se

vypořádávám se situacemi, kdy se dozvím, že klient spáchal nějakou trestnou činnost. Navíc se k této informaci většinou dostanu zprostředkovaně přes nějakého jiného klienta. Často je velmi těžké zaujmout vůči tomu nějaký postoj.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Nejjednodušší je myslet na to, že nejsem spasitel. Mou prací je sdělit jim možná úskalí a nevýhody jejich rozhodnutí. Ale nemohu za nimi stát jako policista a kontrolovat každý jejich krok. Mluvím s nimi o tom, snažím se jim ukázat jak je to správně. Pokud to nechtějí, nedá se nic dělat než přihlížet a doufat, že své děti povedou jinak. Dilemata také často otevíráme s kolegy na poradách nebo při supervizích, mám pak možnost se na dilema pohlédnout očima někoho dalšího.

Respondent č. 4.

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Vzhledem k tomu, že se jedná o sociálně vyloučenou lokalitu, jsou specifika této práce dána již touto skutečností. Početné rodiny zde žijí často v jedno či dvou pokojových bytech bez koupelny s toaletami na společných chodbách. Prakticky zde není žádný prostor pro soukromí. Většina obyvatel je zde nezaměstnaná a zadlužená. Lidé zde žijí ze dne na den. Dnes peníze mají a o zítřek se nikdo nestará. Částečně to vychází i z historické tradice Romů, jelikož toto etnikum bylo po staletí pronásledováno. V souvislosti s Romy se mluví o tzv. dějinách nepřijetí. Romové se museli naučit žít v nejistotě a strachu, proto je jejich prožívání přítomnosti tak intenzivní. Pokud pracovník přichází do sociálně vyloučené lokality, musí mít na zřeteli, že zde lidé žijí v nevyhovujících podmínkách, tudíž že jejich základní potřeby nejsou uspokojeny a proto rychlá změna k lepšímu není možná. Lidé jsou často demotivovaní a skleslí. Po navázání vztahu důvěry mezi pracovníkem a rodinami se vytváří dlouhodobý proces vedoucí ke změnám, které budou trvalejšího rázu. Jako hlavní specifikum zde vnímám práci nejen s rodinou, ale s celou komunitou, jelikož romské rodiny jsou velmi početné, vzájemně si příbuzné, tradičně uvyklé žít pospolu (tzv. metoda komunitní práce). V romských rodinách jsou obvyklé každodenní návštěvy, setkávání dětí i dospělých, jejichž světy nejsou oddělené, ale zcela se propojují. Děti jsou obvykle všemu přítomny. Za důležité považují projevení úcty, pokud je člověk do rodiny pozván. A to v první řadě nejstarší ženě a pak mužské části rodiny. K dobrým mravům patří, že žena se více baví se ženami, pracovník s muži. Je potřeba znát romský svět alespoň v jeho historicko-kulturních tradicích. Neodmítat třetí nabídnutou kávu, nepohoršovat se nad jistou kýčovitostí výzdoby romských bytů, nepodléhat přehrávání citů a emocí, ani nebýt příliš oficiální a upjatý. Romové ocení spontánnost a upřímnost více než cokoli jiného.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Spolupracujeme s dalšími návaznými službami, jako je Pedagogicko-psychologická poradna (výchovně-vzdělávací problémy dětí), Občanská poradna (zadlužení rodin), firma Bytes Tábor (správa domu pro neplatiče nájemného Fišlovka), dále spolupracujeme s některými mateřskými a základními školami (tato spolupráce je pro naši práci velmi důležitá, nicméně není plně využívána). Dále spolupracujeme

s Odborem sociálních věcí Města Tábora (převážně s romskou koordinátorkou, terénními pracovníci a pracovníci OSPOD). Také pak s ostatními tábořskými neziskovými organizacemi.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Pouze spolupráce všech zúčastněných může být efektivní a hybnou silou ke změně v životě těchto sociálně znevýhodněných rodin. A to spolupráce Odboru sociálních věcí a neziskového sektoru (sociálních a terénních pracovníků), pedagogů, psychologů, logopedů, psychiatrů, atd.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Dosud neexistuje systém, který by propojoval jednotlivé subjekty. Jedním z problémů je mlčenlivost, která v jistém slova smyslu nedovoluje některé informace předávat mezi státními institucemi a neziskovými organizacemi. Vše tedy závisí na ochotě konkrétních lidí na jednotlivých místech a jejich zapojení se do vzájemné spolupráce s jasně definovaným cílem.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Rozhodně větší otevřeností, ochotě komunikovat a společně si definovat jasné cíle.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

V nekomunikaci a nezájmu. Někdy ve zcela zbytečném pocitu konkurence.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Nejprioritněji vnímám spolupráci s Odborem sociálních věcí a se školami.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Několik případových konferencí v rámci individuální práce s rodinou. Popřípadě setkání odborníků v rámci kulatého stolu na předem dané téma. Čím více se lidé poznají, tím lépe spolu mohou spolupracovat a vycházet si vzájemně vstříc.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Spolupráce občas selhává ve chvíli, kdy jeden subjekt vnímá pomoc rodinám zcela odlišným způsobem. Např. Odbor sociálních věcí rozdává dětem zdarma hračky, aby je nalákal do klubovny města, jelikož je jejich přítomnost potřebná do indikátorů projektu, který Město získalo. V této klubovně však platí jiná pravidla nežli například v Klubu nízkoprahového centra, což vede k tomu, že děti místo pravidelného doučování tráví čas hrou na PC v klubovně města. Problém nastává, pokud je sociální práce vnímána několika subjekty odlišně, jelikož jeden bude hladově učit chytat ryby, zatímco druhý jim je bude neustále dovážet, čímž z nich udělá závislé a neschopné se o sebe sama postarat.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Individuální přístup práce s celou rodinou. Sanace rodiny.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Nejčastěji se setkávám s dilematy pomoc versus kontrola. Velká morální dilemata pro mne představují Gambling, alkohol, drogy a jiné závislosti převážně v souvislosti s výchovou dětí. Nejtěžší pro mě byla situace, kdy se matka (z důvodu nového partnera) vzdala svých sedmi malých dětí, které skončily v dětském domově. Pochopila jsem, že tzv. „rodinná soudržnost Romů“ už je pravidly naší společnosti, která stojí na soutěživosti a individualitě, natolik zdevastována, že je pouze jedním z mála pozitivních předpokladů týkajících se Romů. Další dilema, které mě napadá je jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem – tím mám na mysli udržení hranic ve vztahu s klientem. Velký problém představuje také to, že ve Fišlovce žijí minimálně dvě různé skupiny Romů – původem slovenští a maďarští Romové, kteří mají potřebu se vůči sobě různými způsoby vymezovat. Některé rodiny jsou jinými rodinami vnímány jako „degeš“. Jak docílit toho, aby byl pracovník prostředníkem všech.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Snažím se nikoho nesoudit. Odsouzení většinou nikomu nic dobrého nepřinese. Také se snažím se udržet si ve vztahu s klientem hranice. Když se nevím rady, pomůže mi popovídat si o nich s kolegy Možnost otevřít téma dilemat, mám i v rámci pravidelné skupinové nebo individuální supervize v naší organizaci. Další možností je studium literatury.

Respondent č. 5.

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Vzhledem k tomu, že pracuji hlavně jako sociální kurátor, tak se ke mně dostávají ti, kteří přicházejí z výkonu trestu. Specifikum klientů Romů ze sociálně vyloučené lokality je oproti jiným, kteří mají také sociální problémy ta skutečnost, že většinou málokdo z nich zůstává bez přístřeší. Toto vnímám jako hlavní rozdíl oproti majoritě. I když se tento romský klient opakovaně navrácí z výkonu trestu, vždy se má kam vrátit.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Hlavními spolupracujícími organizacemi, se kterými přijdu do styku, jsou Farní Charita, Červený kříž, městský úřad a úřad práce, G-centrum – noclehárna, probační a mediační služba. Nejčastěji cca 1x do měsíce se setkáváme s pracovníky probační a mediační služby, pracovníky pedagogicko-psychologické poradny a pracovníky soudu, tyto schůzky probíhají pravidelně.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Tato spolupráce se mi jeví jako užitečná, protože každý ze spolupracujících má nějaké vlastní poznatky. Když potřebuji vyřešit nějaký problém, spolupracující organizace mi k tomu mohou podle své specializace svým dílem dopomoci. Velmi si cením spolupráce s farní chartou České Budějovice, jejíž pracovnice v Táboře působí, což nám velmi pomáhá. Práci, kterou dělají oni, jsme dříve museli kompletně zajišťovat my. Tyto pracovnice jsou mnohdy schopny lépe zachytit problémy, které se v terénu vyskytují.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Sám za sebe musím říci, že ti, se kterými spolupracuji, mi většinou vychází vstříc, takže jsem zatím spokojen.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Zkvalitnit by se dala, lepším konkrétním nastavením systému spolupráce a mít na společná setkávání více času. Samozřejmě se to také neobejde bez většího zájmu klientů a potenciálních spolupracujících.

Kde spatřujete hlavní bariéry spolupráce?

Ve spolupráci s těmi organizacemi, které jsem popisoval, žádné bariéry nespatřuji. Problémy se objevují spíše na straně nastavení systému, kdy máme v některých případech obrazně řečeno svázané ruce, a zde nám žádná spolupráce nepomůže. Další bariérou je nezájem ze strany klienta, se kterým se ovšem musí počítat. Pokud klient pomoc nechce, tak s tím nic nezmůžeme. Můžeme mu tu pomoc leda nabídnout, tak, aby věděl, že mu ta konkrétní služba může pomoci. Když klientům takzvaně teče do bot, tak pomoc rádi přijmou, ale jakmile se jejich situace částečně zlepší, tak se na nějakém dalším začleňování a práci na sobě samých u nich do budoucna počítat často nedá, v podstatě jsou spokojeni s tím, že se dostali z toho nejhoršího. To je případ, kdy spolupráce pozbývá smyslu.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Bylo by například ideální mít deset klientů, kterým by se člověk mohl věnovat naplno a ne pouze, tak jak se to často děje, hasit jejich nejviditelnější akutní nedostatky, a to vše z důvodu nedostatku času.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Jednoznačně jde o spolupráci s terénními pracovnicemi z ČB, které velmi pomáhají právě při té terénní části práce. A také některé z případových konferencí, kterých jsem se osobně zúčastnil.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Stalo se mi to několikrát v rámci případových konferencí, kdy celé tyto případové konference byly špatně uchopeny, ať už z důvodu nedostatečných zkušeností jednotlivých aktérů či koordinátorů s touto metodou, či z důvodu nespolečné spolupráce ze strany klienta.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Rezervy vidím v neexistenci azylového domu pro muže, aby se nemusely využívat komerční ubytovny, které jsou drahé, a není tam žádný personál, který by s klientem nějakým způsobem pracoval.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Co se týče předsudků, které se vůči Romům často objevují, nemyslím si, že bych s nimi měl nějaký problém, jelikož jsem s nimi osobně zatím neměl žádnou vyloženě negativní zkušenost. Nabízí se tu však dilema, kdy má pracovník tendenci vynaložit větší úsilí při práci s klientem, u kterého se dá předpokládat, že bude spolupracovat. Vždy je v práci jednodušší zaměřovat se více na klienta, se kterým se jednodušeji jedná, působí pozitivněji, neklade takové překážky. Když je klient vstřícný má snahu problém řešit a vypadá to, že spolupráce s tímto klientem půjde hladce, tak je dá předpokládat, že tato práce bude mít větší smysl než s klientem, u kterého pracovník tuší, že ta spolupráce bude velmi obtížná a stejně k ničemu nepovede. Ale vzhledem k tomu, že vím, že se to takto může dít, snažím se této tendenci vyvarovat a nikomu nestránit a každému z klientů přistupovat rovnocenně. Každopádně je důležité, o tom přemýšlet a dávat si na toto lákadlo pozor. Velkou zkoušku může představovat udržení se v profesních mezích. Nastavit si tu hranici tak, aby si klienti uvědomovali, že nejsem ten kamarád, ke kterému by si mohli například chodit půjčit peníze, ale naopak se učit s klientem najít jiné účelnější a dlouhodobější řešení. Důležité je zkrátka nebrat si klientovu situaci natolik osobně, aby to člověka nepohltilo - zachovat si přiměřený odstup, nestát se zneužitelným. To by mohlo klientovi totiž více ublížit než pomoci.

Dalším dilema pro mne představuje nedostatek času, protože ne v případě všech klientů, může jít člověk do hloubky, tak jak by chtěl, právě z důvodu nedostatku času. Bohužel není prostor, na to objíždět klienty v terénu a navštěvovat klienty ve výkonu trastu tak, jak bych chtěl, a jak by bylo potřeba. To mě svým způsobem mrzí – že se některé případy musí „ošetřit“ narychlo.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Určitým způsobem se s nimi dá vypořádávat pohovořením s kolegy a poslechnutím si jejich odborných názorů. Po případě, řešit je tak, aby člověk nemusel mít do budoucna výčitky svědomí. Udělat, co je v mých silách.

Respondent č. 6.

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Specifické pro tuto oblast je, že zde řeším minimálně problémů týkajících se znemožňování styku dítěte s rodičem, pokud tito nežijí spolu. Jsou také velmi otevřeni návštěvám ve svém obydlí. Nemám zde ani evidované problémy pramenící v komunikaci mezi rodiči. Naproti tomu, se zde vyskytuje nejožehavější problém: řádná docházka dětí do ZŠ (event. Do vyššího vzdělávání), pravidelná prevence a očkování dětí, hygiena dětí.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Nejvíce spolupracuji s kolegyněmi z úřadu. Pokud se jedná o spolupráci s některými dalšími institucemi, týká se víceméně o pomoc základním školám (lékařům) při řešení problémů, které jsem již popisovala – špatná školní docházka, hygiena... V praxi to vypadá tak, že se zástupce ZŠ ozve, že již nemá možnosti, jak dále na rodiče působit, v tom kterém případě a žádá naši intervenci. Nejvíce takto spolupracujeme se ZŠ a MŠ na náměstí Mikoláše z Husi a dále pak se základní školou a Mateřskou školou, ČSA 925. Další spolupráce vyplývá z povinnosti Fondu ohrožených dětí, nahlásit nám některé skutečnosti, které by poukazovaly na nějaký problém v rodině týkající se ohrožení dítěte. My na OSPODU jsme povinni toto prošetřit, ale již nejsme povinni fondu dávat na vědomí, jak to dopadlo. Občas si ale vzájemně nějaké e-maily prohodíme. Výborně však funguje spolupráce s Jeníčkovou Lhotou, kde je azylový dům, který spadá pod Fond ohrožených dětí. Největším zázrakem, co se týče spolupráce, jsou pro nás terénní pracovnice města - ty totiž dělají právě tu mravenčí práci a pečovatelskou práci, na kterou my nemáme čas, jsou pro nás zásadním zdrojem pomoci, informací (např. pro soud atd.). Bez nich bychom tady nemohli existovat. Pokud někdo z nás do lokality jede, zatelefonujeme si a domluvíme se kdo, co tam kdy vyřídí, tak aby byl čas využit co nejefektivněji.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Spolupráce s terénními pracovníky vede určitě k efektivnější práci, protože když je potřeba zatelefonujeme si, pošleme e-mail – navzájem si vypomáháme. Případové konference, do kterých jsou zapojeny i další zainteresované strany, jsou také velmi přínosné. Jejich nevýhodou však je, že jejich uspořádání a koordinace jsou velmi časově náročné pro všechny zúčastněné.

Některá spolupráce však maximálně vede pouze ke krátkodobému zlepšení v zajištění některého dítěte. Dlouhodobá pozitivní zlepšení nejsou v některých případech možná s ohledem na nezájem rodičů, podílet se například na vzdělávání a výchově svých potomků, neboť tato oblast společenského života pro ně stále není prioritou.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

V případech, které jsem popisovala, se nejednalo o vzájemnou spolupráci, spíše o žádost školy, lékaře, kterou v co možná nejkratším termínu plníme – osobní návštěvu v rodině – rozhovor. Rezervy spatřuji také ve spolupráci s Fondem ohrožených dětí, který možná pracuje s rodinami, o kterých mi nevíme a my zase máme plno lidí, o kterých neví Fond ohrožených dětí, že s nimi spolupracujeme. Pravdou ale je, že se v některých případech ta spolupráce na chvíli zlepšuje. Například, když víme, že rodina dostane byt, požádáme Fond ohrožených dětí, zdali pro rodinu neměli nějakou výbavu. Ovšem nevím na kolik působí Fond ohrožených dětí zrovna na Fišlovce. My jsme oproti Fondu ohrožených dětí ve výhodě, že smíme do obydlí rodiny vstupovat, ale pracovník či pracovnice fondu nikoli, rodina jim k tomu musí dát dopředu svolení a zde by se právě vyplatila lepší spolupráce. Rezerva číslo jedna je, že nám chybí účinná motivace a sankce pro rodiny.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

V případě spolupráce s lékařem či se školou si nemyslím, že by byla potřeba nějakého zkvalitnění, plníme pouze zakázku. Jsme totiž v pozici, kdy jsme povinni žádosti vyhovět, neboť takové ustanovení máme uvedeno v zákoně o SPOD. V případě spolupráce s terénními pracovníci, soc. kurátorem, Cheironem či Fondem ohrožených dětí je vhodné v některých případech uspořádat případovou konferenci. Někdy by se nám hodilo vědět, kdo nám v té lokalitě nějak zlobí, tedy například kdy má výchovné problémy. Tyto problémy řeší rovnou soc. kurátoři a k nám se tyto informace nedostanou. Každá výměna informací je pro nás důležitá a tak by nebylo od věci dělat nějaká pravidelná setkávání, kde by se tyto informace předávaly. Spolupráce by se dala zkvalitnit, kdybychom neměly tak široce nastavené úřední hodiny a mohli se společně setkat a předat si informace osobně. Ale na tom však naše práce úplně nestojí. Za stávající situace si musíme vystačit s telefonem a mailem.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Jak jsem říkala, bylo by dobré dělat společná setkání na výměnu informací, ale problém je nedostatek času a zároveň nalezení termínu, který by vyhovoval všem, jelikož se úřední hodiny jednotlivých pracovníků liší. Nedá se to nikdy naplánovat tak, aby byla chvílka klidu. Například zde již není vůbec prostor spolupracovat s neziskovými organizacemi. Když potřebujeme vyrazit do terénu, musí nás zastoupit kolegyně, ale když přijde nějaký člověk přímo navázaný na mě, tak kolegyně zhruba tuší, ale již mu tolik neporadí. Pracovní doba je zde velmi nepružná a limituje nás, snažíme se o nějakou strukturu, aby byla pro klienty přehledná a aby věděli, kdy nás v kanceláři zastihnou. Když už není kudy kam, uspořádáme případovou konferenci, ale zde narážíme na další bariéru: Kde ji uspořádat. Na úřadě není plnohodnotný prostor, abychom se tam všichni pohodlně vešli. Zároveň je to náročná záležitost, kterou je potřeba naplánovat hodně dopředu. Jsem si vědoma toho, že by to tuto metodu chtělo využívat častěji a více, ale neumožňuje nám to právě ta časová stránka, jelikož její příprava opravdu mnoho času, který nám schází. Je to pro nás zkrátka velmi zatěžující. Případovou konferenci využíváme tedy především v těch naléhavých případech, kdy to po nás vyžaduje zákon, například vyžadují-li to potřeby soudu. Ze stejných časových důvodů je pro nás velmi problematické vypracovat individuální plán ochrany dítěte, který je v rozsahu x stran, a je třeba do něj zapojit další odborníky, školu. Jedná se o další věc, kterou bychom měli dělat, možná by to k něčemu bylo, kdyby se to dělalo dobře a ty instituce s tím byly seznámeny, ale bohužel nám to časové podmínky nedovolí.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Největší potřebou je nárůst počtu sociálních pracovníků a terénních pracovníků (kdyby jich bylo o pět více, stále by měli co dělat), méně problematických rodin a zároveň více času na ně. Najít účinnou motivaci či sankci pro rodiny, aby se snažili něco pozitivně změnit, ale tak aby tím netrpěly děti.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Dobrý příklad praxe: v rámci našich pravomocí a resp. I povinností uspořádání případové konference v rámci řešení problémů jedné z rodin této lokality. V rámci této konference byla stanovena pravidla, která měla přispět ke zlepšení stavu dětí z této rodiny. Bohužel i zde po čase došlo k tomu, že rodina přestala domluvená pravidla akceptovat.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

K selhání dochází spíše ze strany klienta, který přestane spolupracovat a plnit domluvené podmínky, na straně kolegů interdisciplinárního týmu se tak neděje.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Jednoznačně doprovázení dětí do ZŠ, na vyšetření do pedagogicko-psychologické poradny, k lékaři, příprava do školy.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Respektujeme práva rodiny, snažíme se tu rodinu vnímat, tak, že by ty děti měla vychovávat, jelikož do té rodiny patří a společenská konvence nás nutí dávat přednost ponechání v rodině, byť nefungující, oproti ústavní výchově. Je pravdou, že romské rodiny žijící na Fišlovce nám nedávají příčinu dětí odebírat, mimo Fišlovku totiž existují mnohem závažnější problémy v rodinách. Problémy tam samozřejmě jsou, ale soud by podle mého mínění v žádném případě nepřipustil odebrání dítěte. V případě jedné rodiny jsem nedávno dilema zasáhnout nezasáhnout akutně řešila, stačilo pouze říci, že navrhuji ústavní výchovu, ale nakonec jsem to neřekla a nechali jsme to pouze na ten dohled. Jestli je to špatně nebo dobře, však říci nedokážu. Dalším dilematem je kvalita práce versus množství klientů, které je vyjádřené již v přání, aby byl rozšířen počet pracovníků. Ačkoli máme dělat záznam z každého setkání, neděje se tak vždy, snažíme se to tedy ošulit někde, kde se to „ošulit dá. Pokud chce mít člověk spis v pořádku, tak si ho samozřejmě někdy bere i domů, to se však nedá dělat dlouhodobě. Ale nemyslím si, že bychom ty klienty, na základě toho, že jich máme hodně, nějak odbyli. Snažíme se těm klientům věnovat, ale už z toho vždy neuděláme zápis, který by byl o něčem vypovídající. „Fišlovka“ by chtěla a zasloužila by si, abychom tam toho času trávili více. Samotné by mi bylo milé mít více času si tam s těmi lidmi sednout a popovídat, vyslechnout je. Ale když jim zase vynadám, že jejich ratolesti mají vši, tak už zase musím letět dál, což vztahu neprospívá. Ráda bych s nimi pohovořila, v dobrém jim vysvětlila, co od nich potřebuji

Dilematická situace pro mne může nastat, když se objeví klient, ze kterého mám obavy. Nejedná se přitom přímo o pocit fyzického ohrožení ze strany klienta. Jde spíše o případy typických stěžovatelů, kdy nějakým svým gestem grimasou špatně zvolenou větou, přidělám problémy vedoucímu, který bude muset řešit nějakou stížnost na mě. Jedná se o určitou ostražitost vůči některému klientovi, člověk jakoby zpozorní a je opatrnější i ve vyjadřování. Nedá se ale říci, že bych nějakým klientům vyloženě dávala přednost, nebo se jim vyhýbala. Spíše jsem nucena volit jinou strategii jednání. Pokud člověk od rodin z Fišlovky neočekává nějaké radikální změny, tak se s nimi pracuje vesměs dobře. Samozřejmě, že lžou a málokdy se člověk dozví pravdu, ale nedochází k žádným konfliktům, konfrontacím. Co se týče povinné mlčenlivosti. Snažím se řídit zdravím selským rozumem, který je pro mne nad zákony. Takže pokud já budu chtít s někým z oboru - s kolegy, kteří vystupují v roli kolegů spolupracovat, tak nějakou mlčenlivost neřeším, pakliže to bude podle mého mínění pro dobro věci a vždy bych si to, myslím si, byla schopna obhájit. A myslím si, že v současnosti na záležitostech ohledně předávání informací a spolupráce zákony trochu více pamatují.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

S těmito popsanými dilematy se nejčastěji vypořádávám konzultacemi s kolegy atd. Od dětské lékařky dětí, v jejichž případech vzniklo dilema, jestli děti rodičům odebrat nebo ne, jsem se například dozvěděla, že děti, ač je zde zanedbávání dětí značné, jsou na svou matku velmi fixovány a jejich odebrání by mohlo udělat ještě více škody než užítku. Byl to pro mě důležitý podět pro rozhodování, zda soudu doporučit dítě v rodině ponechat či nikoli. Z toho důvodu je spolupráce a výměna informací mezi jednotlivými subjekty podstatná.

Jinak, ve své práci se snažím uplatňovat nedirektivní přístup. Klientům nevyhrožuji. Říkám jim, raději heďte, pokud mě nechcete moc často vidět, tak je potřeba abyste dělali tohle, tohle, tohle ... zase kvůli vám volali ze školy... Co mi na to řeknete. Tenhle styl mi vyhovuje. Otázkou je, jestli si ze mne ti klienti, když odejdu, nedělají spíše legraci.

Respondent č. 7

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

Důležitá je vztahová roviny práce a její komplexnost. Tedy udržování pravidelného osobního kontaktu s rodinami a práce s celou rodinou od dětí po prarodiče. Velký důraz by měl být kladen na udržování hranic. Myšleno hranicemi osobními klient – pracovník a pevné a jasné hranice pravidel. Základem práce s touto skupinou by mělo být její zplnomocňování, tedy posilování kompetencí členů komunity.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Při řešení konkrétních problémů týkajících se školy (šikana, přestupy na speciální školu a naopak) se nám velmi osvědčuje spolupráce s PORCETOU, jelikož ta se na tuto problematiku speciálně zaměřuje. K občasně spolupráci dochází i s pracovníci OSPODu a terénními pracovníci.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Ano, některé spolupracující organizace mohou mít větší zkušenosti s řešením nejrůznějších situací, spolupráce s nimi může výrazně ušetřit čas a vést k lepším výsledkům pro spokojenost všech zúčastněných stran.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

K mé spokojenosti se zatím poměrně daří. Ačkoli, vždy je co zlepšovat. Teď mě napadá, že jisté problémy v minulosti vznikly v souvislosti s otevřením klubovny města, jelikož tato klubovna nastavila svou otevírací dobu, tím způsobem, že se kryla s dobou, kdy v Klubu pro mladší Komunitního centra již dlouhodobě probíhalo pravidelné doučování, na základě toho jsme zaznamenali jistý odliv klientů, kteří se do té doby chodili doučovat pravidelně. Došlo zde k chybě ve vzájemné komunikaci, kterou jsme byli nuceni následně řešit v rámci společných schůzek.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Mnohdy právě v lepší vzájemné komunikaci a přemýšlení v širších souvislostech, přesahujících hranice vlastního zařízení, organizace či instituce.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Kromě bariér na straně nemotivovaného klienta, to mohou být vlastní pohodlnost pracovníka, neochota a různé často neopodstatněné obavy z vlastního selhání (až z důvodu nedostatečných pracovních kompetencí). Nejčastější bariérou spolupráce je však podle mně nedostatek času, který je často způsoben zahlcením administrativou, která je nemilou, ale v současné době zároveň nedílnou součástí sociální práce.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Mít na spolupráci více času, což by umožnilo více se s ostatními pracovníky setkávat při řešení jednotlivých případů.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Ve spolupráci s dalšími subjekty se podařilo uskutečnit jedné dívky do speciální školy, což teď může znít, jako krok vzad, vzhledem k opačnému současnému trendu. V tomto případě se to však jeví jako nejlepší možné řešení – své okolnosti zde sehrála šikana, neustále přestupy ze školy na školu, psychický stav dívky atd.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Nemyslím si, že by přímo selhala, spíš na nějakou chvíli utichla, z důvodu vytažení klientů takzvaně z nejhoršího. Na straně klienta již přestala být akutní motivace a tak přestal spolupracovat.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Myslím si, že je v Táboře dostatek sociálních služeb, jen občas nefungují podle mých představ – tedy nefungují tak, jak by podle mých představ fungovat měly - z důvodů, které mi nejsou známy. Zde je možná rezerva na mé straně, kdy bych si o nich měla více zjistit a seznámit se a začít s těmito nejmenovanými organizacemi spolupracovat. To ovšem předpokládá zájem také z jejich strany.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Zplnomocňování. Nezáslužnost odměňování – pozitivní diskriminace, udržování hranic ve vztahu s klientem. Každodenním dilematem je pro mě otázka nastavení rovných pravidel pro všechny, a jelikož pracuji s dětmi, které jsou na otázky spravedlnosti (jako, že on může a já ne, včera jsi mi to dovolila) velmi citlivé. V centru máme jasně daná pravidla, která máme vyvěšená na stěně, tak aby byla pořád na očích. Na jejich tvorbě se podíleli i klienti. Přesto se však při své praxi každodenně dostávám do nových situací, kdy návod na jejich řešení nikde popsán nemáme, a jsem nucena učinit rozhodnutí. Vždy mám však možnost obrátit se pro radu na některého z kolegů.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Používám při práci s dětmi zásluhový systém odměňování. Motivuji klienty k činnosti, nevykonávám za ně činnosti, kterých jsou schopni sami. U jiných dilemat mám možnost konzultovat je s kolegy, načíst si něco z literatury, otevřít téma na supervizi, ale především, jednat v souladu se svým nejlepším vědomím a svědomím.

Respondent č. 8

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

S touto cílovou skupinou řešíme především dluhy, exekuce a to nejenom na nájemném, ale i u jiných společnostech, ať už jsou bankovní či nebankovní. Je zde nutnost apelovat na dodržování termínů. Spolupracuje se s nimi poměrně dobře, protože vědí, že potřebují pomoc a podle toho se také chovají. Dále se řeší docházka dětí do školy (která je často nedostatečná), do psychologických poraden, docházka k lékaři na pravidelná očkování – právě tyto záležitosti si rodiče nejsou schopni sami pohlídat. Je to tedy o tom, jim to klidně několikrát připomenout a ve finále tam někteří stejně nejdou. Jediné, co v tomto případě platí je jít s nimi jako doprovod. Často také řeším umístění do azylového domu, jelikož ve Fišlovce často žijí mnohočetné rodiny, kdy jich v místnosti bydlí i 10-14. Do takovýchto rodin pak dochází OSPOD. Takže, kde je to vhodné, tam se zařizuje azylový dům. Co je třeba se jim obvolá a oni sami už se pak jedou jenom podívat a rozhodnou se zdali ano či ne. Přitom nad sebou často nechtějí mít dohled a upřednostňovali by ubytovnu

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Spolupracuji s azylovým domem, zdravotními zařízeními, školami a školkami, právními poradnami, poradnami řešícími dluhovou problematiku a poradnami pro rodiny s dětmi, neziskovkami – Cheironem T, Fondem ohrožených dětí. V případech spolupráce se školami, poradnami a zdravotnickými středisky se jedná o doprovod. Osobně se spolupracujícími pracovníky setkávám v rámci případových konferencí, kde se setkává interdisciplinární tým (lékař, správa majetku města, zástupci neziskových organizací, sociální odbor, třídní učitelé, lékař, případně i rodiče a prarodiče – všichni ti, co rodině nějakým způsobem pomáhají.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Nejvíce účinná se mi jeví spolupráce v rámci případových konferencí, mnoho věcí se při ní objasní, všichni zúčastnění musí mluvit pravdu a často jsou tam některé nepravdy odhaleny. Já jsem přizvaná na případové konference, které se týkají řešení problémů rodin, se kterými osobně spolupracuji. Spolupráce je nejčastěji na bázi telefonických kontaktů.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Mám pocit, že spolupráce s těmi organizacemi, které jsem jmenovala, funguje dobře. Rezervy určitě nějaké jsou. Není totiž nastaven jednotný systém, aby byla spolupráce více koordinovaná. Ne všichni zúčastnění dobře chápou svou roli v této spolupráci

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Asi právě konkrétním nastavením systému spolupráce.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Často se mi stává, že klient působí namotivovaně, do všech řešení je hrrr, vy všechno zařídíte, ale on najednou couvne, vůbec vám nedá vědět, telefony nepřijímá a za tři dny se vám omluví, že nemohl. Zkrátka nesolidní jednání. Je to pak zbytečná časová investice nejenom má osobní, ale rovněž spolupracujícího subjektu. Hodiny práce bez výsledků.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Pořádání pravidelných kulatých stolů, kde by se jednotliví pracovníci měli možnost pravidelně setkávat a předávat si informace a zkušenosti. Sdílet radosti i trápení. Hledání nových cest řešení problémů některých klientů. Více případových konferencí, pro jejichž konání musí být vytvořené lepší podmínky – například určit vhodný pro jejich konání, dobře je koordinovat.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Příklady dobré praxe jsou vždy úspěšně realizované případové konference.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Ano, řekla bych, že se vždy jednalo o ztrátu zájmu, to ať na straně klienta, tak na straně některého z pracovníků pracovní skupiny.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Napadá doprovázení romských rodin a služba sanace rodiny.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Řeším často problém, že klienta například odkážu a objednáám do občanské poradny. Tam mu však přidělí termín třeba až za měsíc až dva. Na to konto klient ztratí zájem, jelikož tato doba je pro něho příliš dlouhá. Tito klienti nechtějí čekat, chtějí to hned. Je to pro mne náročné na čas, který nakonec vyjde vniveč. Občas je nutné nastavit takový až úřednický direktivní přístup a odstup, jiné možnosti není. Dilematem je také materiální nebo nemateriální pomoc. Klienti jsou na sociálních dávkách a chtějí více a více. Pro někoho je důležitější si koupit cigarety a alkohol, než základní potraviny. Neumějí vyjít s penězi na měsíc. Otázka je, co je dobře či špatně. Spolupráci komplikuje také skutečnost, že klient část nepřichází s jedním problémem, ale je jich mnoho. Na nás je určit, který problém bychom měli řešit nejdříve.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Pomáhá mi pocít, že na ně nejsem sama, že se mohu svěřit a poradit se s kolegy nebo někým dalším z praxe. Dále mi pomáhá supervize. I když mám občas pocit, že žádné téma, které bych mohla přinést na supervizi, nemám, vždy tam nějaké skryté téma, kterým se v duchu trápím, vyplave na povrch, a nakonec je to vždy ku prospěchu, i když ne vždy odcházím zrovna s tím nejlepším pocitem.

Respondent č. 9

Působíte v jedné z organizací, které mimo jiné pracují také s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality „Fišlovka“. Zajímalo by mě, jaká jsou podle Vás specifika práce s touto cílovou skupinou?

V sociálně vyloučené lokalitě Fišlovka je většina rodin v evidenci úřadu práce, dlouhodobě pobírají sociální dávky. Vlastní práce s těmito rodinami tedy souvisí především s touto okolností. Jedná se o klienty bez nájemních smluv, tudíž se s nimi řeší především otázka bydlení a dluhů, exekuce. Vyřizování podkladů nutných pro nárok na dávky. Když za mnou tito klienti přijdou sami, tak se zpravidla jedná o něco konkrétního, co chtějí, a na základě toho jsou i ochotni spolupracovat. Vesměs se jedná o sepisování nějakých návrhů, vyřizování splátkových kalendářů. Pokud však za nimi přijdeme my a něco po nich chceme, spolupráce je pak komplikovanější. Přichází za námi spousta klientů, kteří chtějí sepsat žádosti o byty, které město vypisuje v rámci svých výběrových řízení. Tito klienti totiž často nemají počítače a nemohou si je vytisknout.

Spolupracujete s některými dalšími odborníky či organizacemi, které se na práci s touto cílovou skupinou také nějakým způsobem podílejí? Se kterými konkrétně a jak tato spolupráce vypadá v praxi?

Nejčastěji spolupracuji, s terénními pracovníci, pracovníci OPODUu, odborem správy majetku, Bytesem, úřadem práce kvůli dávkám, s některými neziskovými organizacemi a to především z hlediska financí, fondů a grantů.

Myslíte, že tato případná spolupráce vede či může vést k efektivnějšímu dosahování výsledků a proč?

Myslím si, že spolupráce, především tedy formou případových konferencí či kulatých stolů je velmi efektivní. Setkávají se při nich lidé, kterých se řešená situace nějakým způsobem týká. Přítomni jsou zástupci všech těchto s rodinou spolupracujících organizací. Ačkoli je příprava na konferenci náročná, vyplatí se tomu to úsilí a energii věnovat. Cílem těchto případových skupina případně i kulatých stolů je najít nějaké řešení, jak tomu konkrétnímu klientovi nebo jeho rodině pomoci, z jakéhokoli hlediska, protože ne vždy jsem sama schopna vymyslet něco, co by bylo tak efektivní. Mnohokrát si nejsem jistá jestli, je zrovna toto řešení to nejlepší a proto jsem ráda, když to můžu zkonzultovat s někým jiným, kdo se v potřebné oblasti lépe orientuje a vymyslet společně nějaký postup řešení.

Jak se Vám tato spolupráce daří? Spatřujete zde nějaké rezervy?

Nemyslím si, že by zde byl nějaký problém ve spolupráci, většinou funguje dobře. Možná kdybych se zamyslela více do hloubky, něco by mne třeba napadlo. Myslím, že rezerva spočívá v nedostatečném využívání právě těch případových konferencí a kulatých stolů, o kterých jsem mluvila. To, že jsou tyto metody málo využívané, má však své důvody.

Jak by se podle Vás dala tato spolupráce zkvalitnit?

Určitě větší ochotou ke spolupráci na všech úrovních. Možná by bylo dobré o potenciálních přínosech spolupráce s jednotlivými subjekty více hovořit. Vytvořit nějakou konkrétní směrnici nebo metodiku pro interdisciplinární spolupráci, aby měla spolupráce jasný koncept. A nemyslím přitom metodiku případových konferencí, spíše souhrnnou metodiku všech možných forem spolupráce.

Kde spatřujete hlavní bariéry této spolupráce?

Bariéra je většinou na straně klienta a spočívá v jeho nezájmu, řešit některé situace. Někdy mám pocit, že je řešíme více my než oni. Když už tam zájem ze strany klienta je, tak většinou jenom chvilkový. To si myslím, že je obecný problém všech služeb sociální práce. Když se akutní problém klienta vyřeší, měla by tam být ještě nějaká návaznost, aby dále docházeli a předešlo se opětovnému vzniku problému. Další věc je, že když klienti přijdou, neřeknou vám celou pravdu o své problémové situaci – řeknou pouze to, co se jim hodí – a vy se do té věci ponoříte, obvoláváte příslušné instituce, které jsou v té věci kompetentní. Ale jak v této fázi můžete pomoci, když nevíte celou pravdu a postupně se vynořují další a další nepříznivé okolnosti. S takovýmto klientem se pak těžko spolupracuje. Co se týče realizace případových konferencí, tam je překážka především časová, protože realizaci případové konferenci předchází mnoho povinností a to především pro koordinátora. Je nutné najít vhodný prostor, všechny obvolat, sladit termín, tak aby vyhovoval všem účastníkům, následně z toho musí být nějaký konkrétní výstup, zápis. Ale je to samozřejmě součást naší práce, která vede k nějakému výsledku.

Jaká zlepšení v oblasti spolupráce byste si do budoucna přál/a nejvíce?

Více pracovníků, méně klientů na jednoho pracovníka, větší ochotu spolupracovat, vytvořit jasnou směrnicí upravující spolupráci, větší motivaci samotných klientů.

Dokázal/a byste popsat nějaký dobrý příklad praxe v rámci avizované spolupráce?

Myslím si, že to je každá spolupráce, v rámci se podaří něčeho pozitivního dosáhnout, jež výsledky jsou trvalejšího rázu.

Stalo se Vám někdy, že tato spolupráce selhala. Mohl/a byste případně uvést Vámi vnímané příčiny tohoto selhání?

Jednoznačně jde o nezájem klienta, nebo dlouhé objednací doby do některých poraden. Klient zkrátka nevydrží čekat a ztratí, než se termínu dočká, dříve ztratí zájem.

Jaký typ sociální či jiné veřejné služby, který by podle Vás mohl zkvalitnit sociální práci s romskou rodinou, a se kterým byste na tom rád/a spolupracovala, Vám v Táboře chybí?

Doprovázení dětí do školy, či jiné instituce. Na to my bohužel pro jiné povinnosti nemáme čas.

Dokázal/a byste identifikovat hlavní etická dilemata, se kterými se při sociální práci s romskou rodinou setkáváte?

Nejčastěji se mi stává, že cítím zbytečnost toho, co dělám, jelikož u některého klienta vnímám, že ta práce příliš nemá smysl. To mě někdy až užírá. Na druhou stranu si pak občas řeknu ano, klient sice nemá zájem, ale na druhou stranu, když to nebudu řešit, kdo jiný jim má pomoci, aby se ten problém ještě více neprohluboval, než my. Tedy, i když mám někdy pocit této zbytečnosti, nedá se říci, že s tímto klientem nepracuji. To co je potřeba se snažím vždy udělat. V podstatě bychom spolupráci s klientem ani neměli odmítat. Navíc vnitřně bych se s tím sama špatně vyrovnávala. Tyto špatné zkušenosti, pak mohou ovlivnit další přístup ke klientovi. Někdy naší práci musíme klientům skutečně vnučovat, i když si zatím sami myslí, že je zbytečné s jejich problémem něco dělat. Zde se však objevuje otázka klientova sebeurčení. Dalším dilematem je množství klientů, pro které není tolik prostoru věnovat těm jednotlivým naplno. Ovšem klienti si často myslí, že jsou ti jediní, kterým bychom se mohli věnovat. Problémem je najít tu

správnou dobu, kdy s klientem spolupráci ukončit. Někdy mám pocit, že ta práce nikdy neskončí, jelikož pracuji s rodiči, za několik pak s jejich dětmi a je to takový nekonečný kolotoč. Spolupráci po vyřešení zásadního problému ukončím, ale zároveň vím, že se mi zde klient za půl roku objeví znova, třeba i s ničím jiným.

Jakým způsobem se s těmito dilematy vypořádáváte?

Pomáhají mi například supervize, kde se setkávám s celým týmem a některá tato dilemata na nich můžeme řešit. Zde může být právě přínosná spolupráce s dalšími odborníky. Vždy je dobré se poradit a hledat společná řešení. Také je dobré, když klient uslyší rady a doporučení také od někoho dalšího. Je pak šance, že to bude mít větší efekt, než když je uslyší jenom od nás.

Abstrakt

KLEJMOVÁ, J. *Sociální práce uplatňovaná při práci s romskými rodinami ze sociálně vyloučené lokality v Táboře*. České Budějovice, 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a sociální práce. Vedoucí práce Mgr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: Romská rodina, sociální práce, sociálně vyloučená lokalita, interdisciplinární spolupráce, etika, etické dilema

Cílem práce je analýza spolupráce pracovníků služeb sociální práce, kteří se podílejí na sociální práci uplatňované při práci s romskými rodinami v sociálně vyloučené lokalitě „Fišlovka“ v Táboře a nastínění možností využití pojednávané spolupráce při řešení etických dilemat souvisejících s výkonem sociální práce s danou cílovou skupinou. Předmětem analýzy je pokus o identifikaci hlavních rezerv a bariér této spolupráce a možnostech jejího zkvalitnění. Práce dále zjišťuje, s jakými dilematy se sociální pracovníci při práci s romskými rodinami nejčastěji setkávají, a jakou strategii vypořádávání se s těmito dilematy nejčastěji uplatňují. Práce je členěna na teoretickou a praktickou část. V rámci teoretické části práce jsou vysvětleny základní pojmy, které se pojí k tématu práce. Praktická část nabízí interpretaci dat získaných prostřednictvím kvalitativního výzkumu s devíti respondenty, kteří pracují s pojednávanou cílovou skupinou.

Abstract

KLEJMOVÁ, J. Social work applied to Roma families from a socially excluded location in Tábor. Diploma thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of ethics, psychology, and social work. Thesis supervisor Mgr. David Urban, Ph.D.

Keywords: Roma family, social work, socially excluded location, interdisciplinary cooperation, ethics, ethical dilemma

The objective of this thesis is to analyze the cooperation of social workers involved in social work applied to Roma families in the socially excluded location "Fišlovka" in Tábor, and to outline the possibility of discussed cooperation in addressing ethical dilemmas related to social work with the target group. The subject of this analysis is an attempt to identify the main reservations and barriers of this cooperation and the possibilities of improving it. The thesis also explores the ethical dilemmas that social workers working with Roma families encounter, and the strategies that they most often use to deal with these dilemmas. The thesis consists of a theoretical and practical part. The theoretical part explains the basic concepts that govern the work topic. The practical part offers an interpretation of data obtained through qualitative research that involved nine respondents among social service workers working with the discussed target group.