

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Terénní sociální práce v sociálně
vyloučené lokalitě
Úskalí v sociální práci**

Vítězslav Novák, DiS

Katedra pastorační a sociální práce
Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem Terénní sociální práce v sociálně vyloučené lokalitě napsal samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Mostě, dne 23.7.2018

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá terénní sociální prací v sociálně vyloučené lokalitě, přičemž se zaměřuje na problémy a překážky, které se při ní mohou projevit. Cílem této práce je tedy zjistit, co jsou pro sociální pracovníky zásadní problémy a překážky, se kterými se setkávají. Bakalářská práce je členěna na teoretickou část a praktickou část. Teoretická část popisuje základní pojmy, jako je terénní sociální práce, sociálně vyloučená lokalita a metody práce s lidmi z vyloučených lokalit. Dále se jedná o popis cílových skupin. Pro tuto práci byli záměrně zvoleni Romové a bezdomovci, jelikož se jedná o cílové skupiny, se kterými se sociální pracovníci v rámci práce v sociálně vyloučené lokalitě, setkávají nejčastěji. Praktická část se zabývá výzkumem, jehož cílem je zjistit, co jsou pro sociální pracovníky zásadní problémy a překážky, se kterými se setkávají a zdali tyto problémy vyplývají pouze z přímé práce s klienty. Jedná se o kvalitativní výzkum. Jako výzkumná metoda byl zvolen polo strukturovaný rozhovor, přičemž výzkumný vzorek tvoří deset sociálních pracovníků z oddělení sociální práce Magistrátu města Mostu.

Klíčová slova

Terénní sociální práce, sociálně vyloučená lokalita, Romové, bezdomovci.

Summary

This thesis discusses field social work in socially excluded locality, while focusing on issues that can rise in this line of work. The goal of this thesis is to discover what are the key issues social workers regularly encounter. The thesis is divided into theoretical and research part. The theoretical part describes basic terms, such as field social work, socially excluded locality and methods of work with people from socially excluded localities. The description of key groups. The Romani and the homeless were intentionally selected for this thesis as they are the key groups the social workers encounter the most often in socially excluded localities. The research part describes the research, the goal of which is to discover the key issues for social workers and whether these issues rise only from the direct work with clients. It is a qualitative research. As the research method the semi-structured interview has been chosen. The research group consists of ten social workers from the Social work department of the Most city hall.

Keywords

Field social work, socially excluded locality, Romani, homeless.

Poděkování

Děkuji doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D., vedoucímu mé bakalářské práce za pomoc a věcné připomínky, které mi byly přínosem při zpracování této práce.

Obsah

1	Úvod	7
2	Terénní sociální práce	10
2.1	Vymezení pojmu	10
2.2	Význam terénní sociální práce	11
2.3	Kompetence terénního sociálního pracovníka	12
3	Sociální vyloučení	12
3.1	Sociálně vyloučená lokalita	13
3.2	Sociální práce se sociálně vyloučenými	15
4	Cílové skupiny	17
4.1	Lidé bez domova	17
4.1.1	Formy bezdomovectví	19
4.1.2	Příčiny bezdomovectví	20
4.1.3	Problémy bezdomovců	21
4.1.4	Rizika a překážky při sociální práci s bezdomovci	25
4.2	Romové v sociálně vyloučené lokalitě	30
4.2.1	Kdo vlastně jsou	30
4.2.2	Romové v ČR od roku 1989 po současnost	31
4.2.3	Odlišné znaky romského etnika	34
4.2.4	Rizika a překážky sociální práce s romskou menšinou	34
5	Praktická část	38
5.1	Výzkumný problém	38
5.2	Charakteristika metod výzkumu	38
5.3	Výzkumný vzorek	40
5.3.1	Etický kodex versus realita na pracovišti	40
5.3.2	Syndrom vyhoření versus syndrom pomocníka	43
5.4	Vyhodnocení rozhovorů	46
6	Závěr	51
7	Literatura	53
8	Přílohy	55

1 Úvod

Důvodů, proč jsem si jako téma svojí bakalářské práce zvolil právě „terénní sociální práci v sociálně vyloučené lokalitě“ je několik. Aktuálně pracuji jako sociální pracovník na Magistrátu v Mostě, přičemž moje práce je zhruba z 60 % terénní. Zcela pochopitelně přicházím nejčastěji do styku s obyvateli vyloučených lokalit. Dalším důvodem je to, že v Mostě bydlím celý svůj život a mám možnost vidět, kterak se počet vyloučených lokalit pomalu rozšiřuje po celém městě. A protože sociální práce (bez ohledu na to, zdali probíhá v terénu, či kanceláři) se nemusí vždy dařit a nebývá vždy pozitivní, tak se bude tímto směrem odvíjet i moje bakalářská práce.

Proč se někdo rozhodne dělat sociální práci? Co ho k této práci motivuje? Co od ní čeká? A počítá vůbec s možnými riziky i tím, že všechno se nemusí odvíjet právě podle jeho představ? Tyto a mnoho dalších otázek si občas kladu od doby, co se v sociální práci pohybuji. Motivace, které někoho vedly k výběru tohoto povolání mohou být různé. Některé sociální pracovníky zkrátka baví práce s lidmi. Jiní mohou trpět syndromem pomocníka a jsou ochotní této profesi obětovat mnohem více, než kolik zahrnují jejich kompetence. A někteří zkrátka jen nevěděli, jaký středoškolský obor si vybrat a posléze zjistí, že se v této profesi ocitli vlastně omylem. Jedno však mají všichni společné: často se musejí potýkat s problémy a překážkami, které se během jejich profesního působení objeví. Dovedu si představit čerstvé absolventy, opouštějící vzdělávací zařízení, kteří jsou plni nadšení a entusiasmů, které jim mnohdy vydrží do doby, než se vyskytnou první problémy. Tuto zkušenost jsem zažil sám, kdy jsem po ukončení studia nastoupil na své první, skutečné pracoviště a nebyl zcela připraven na to, že věci se nemusí vždy vyvíjet tím směrem, kterým bych si představoval. Sociální

práce se totiž zdaleka netýká jen příkladů dobré praxe, kdy se všechno daří tak, jak má. Tato profese bývá mnohdy náročná, stresující, někdy i nebezpečná, a řada sociálních případů nekončí šťastně.

Jako sociální pracovník působím teprve třetím rokem, ale i za tuto poměrně krátkou dobu jsem měl možnost zažít nespočet situací, které dokázaly zkomplikovat moji činnost, či přímo výrazně nabouraly slibně se rozvíjející práci s klientem. Když se navíc rozhlédnu po svém pracovišti, přičemž některé kolegyně na něm působí skoro třicet let, tak vidím zaměstnance, kteří nemusí nutně trpět syndromem vyhoření, ale rozhodně je na nich vidět nespokojenost a únava. Někteří jsou nešťastní z manipulativních klientů, jiným vadí neochota ostatních organizací, se kterými je třeba spolupracovat, a někteří jsou nespokojení s tím, že z jejich pohledu se na našem pracovišti nedělá sociální práce vždy tak, jak by se dělat měla. Toto všechno mě vedlo k otázce, kterou se v této práci hodlám zabírat. Co jsou vlastně úskalí a překážky v sociální práci, které sociální pracovníci považují za zásadní?

V úvodní kapitole této práce vysvětlím základní pojmy, jako je terénní sociální práce a sociálně vyloučená lokalita. Dále popíši cílové skupiny, které se vyloučených lokalitách nacházejí. Jelikož jich není právě málo, tak se zaměřím pouze na dvě, což jsou Romové a bezdomovci. Důvodem mého výběru je fakt, že tyto skupiny jsou mezi obyvateli vyloučených lokalit nejběžnější a sociální pracovníci se s nimi setkávají nejčastěji.

Jak jsem již výše naznačil, mým cílem je zjistit, co jsou pro sociální pracovníky zásadní problémy a překážky, se kterými se setkávají. Bude se jednat o kvalitativní výzkum. Jako výzkumnou metodu jsem zvolil polo

strukturovaný rozhovor, přičemž respondenty budou sociální pracovníce z oddělení sociální práce Magistrátu města Mostu.

2 Terénní sociální práce

2.1 Vymezení pojmu

Z hlediska zákona o sociálních službách je terénní sociální práce realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Sociální službou se přitom podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Jednotčím znakem těchto služeb je jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí, které § 3 d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.¹

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).²

¹ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 10.

² NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 10.

2.2 Význam terénní sociální práce

Terénní sociální práce je významným a účinným nástrojem, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině. Sociální vyloučení brání lidem zapojit se do ekonomických, politických, spotřebních a dalších aktivit společnosti a ve svém důsledku jim tedy znemožňuje být plnoprávními občany. Sociální práce nemůže předpokládat, že ji tito jedinci či sociální skupiny sami vyhledají v jejích institucích. Jsou to právě oni, kdo je nositelem takových životních témat, ke kterým se sociální práce tradičně obrací. Specifikem terénní sociální práce je, že pomáhající vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v terénu a společná setkání tak zpravidla neprobíhají v organizaci, která terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka zaměstnává. Takový způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají, popř. ji i z počátku odmítají. Šetření v domácnostech uživatelů v rámci práce v přirozeném prostředí také mohou být příležitostí pro spolupráci s celou rodinou a širším společenstvím.³

V případě práce ve vyloučených lokalitách lze využít možnost skupinové či komunitní práce. Tato specifika v sobě obsahují takový potenciál a příležitosti, které při práci s jednotlivcem v poradenském zařízení či na úřadě není možné využít. Na druhé straně vstup do soukromého prostoru jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků. Využití terénní sociální práce má své přednosti, stejně jako rizika a úskalí. Je důležité si při tom uvědomit, že některé její přednosti mohou být

³ JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. s. 11-12

současně za jiných okolností rizikem a naopak. Některé výhody i nevýhody se také v různé míře projevují obecně v sociální práci, a nelze je proto vztáhnout jen k terénní sociální práci.⁴

2.3 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Kompetence označují rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi a terénnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jejich povolání.

Terénní sociální pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

- I. přímé práce s uživatelem,
- II. nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů,
- III. aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby,
- IV. metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace,
- V. aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje.⁵

3 Sociální vyloučení

Keller uvádí, že „pojem sociální vyloučení začal být ojediněle používán od poloviny šedesátých let 20. století. Od počátku byl poznamenán dobou svého vzniku. V období všeobecného vzestupu a vysokých ambicí prakticky všech vrstev obyvatelstva upozorňoval na ostudné přežívání části populace, na kterou vůbec nepamatoval ekonomický rozmach, jenž všem ostatním zaručoval

⁴ JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. s. 11-12.

⁵ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 29.

rostoucí blahobyt. Šlo o lidi, kteří v epoše příslibů stále vyšší modernizace celé společnosti působili jako živoucí přežitek starých časů. Vyvolávali soucit, nikoliv však obavy. Nemohli nijak narušit a ohrozit sociální řád, který všem ostatním sliboval jistotu mnohonásobku. Postavení těchto lidí bylo sice ostudné, nijak nesouviselo s charakterem trhu práce. Jejich bída byla dána tím, že na žádnou práci nedosáhli, nikoliv tím, že by je práce ožebračovala“.⁶ Jedná se o proces, kdy je jedinci, skupině či komunitě výrazně znesnadněn či úplně zamezen přístup k pozicím, zdrojům, a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti.

Mechanismus sociálního vyloučení vyplývá přímo z logiky fungování postindustriální společnosti. Tato společnost znejišťuje práci a zhoršuje situaci zaměstnanců ve snaze kompenzovat snížené tempo růstu produktivity a zaručit i při tomto nižším tempu vyšší nárůst příjmů majitelů, akcionářů a horních pater řídicích pracovníků na úkor všech ostatních.⁷

3.1 Sociálně vyloučená lokalita

Sociálně vyloučené lokality vznikají v při mnoha českých městech a rovněž také některých obcích. Mohou je tvořit celé čtvrti, ulice, jeden nebo více domů, ubytovny nebo jiné objekty při těchto městech a obcích nebo v nich. Každá lokalita je specifická co do charakteru a hloubky problémů, velikosti, sociální struktury, historie, perspektivy vývoje a přístupu úřadů. Významnou součástí práce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka je znalost těchto specifik a jejich zohlednění při práci v lokalitě. Obyvatele takovýchto lokalit obvykle tvoří rodiny a jednotlivci s nejnižšími příjmy, kteří jsou závislí na

⁶ KELLER, J. *Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti*. 1. vyd. Praha: Slon, 2010. ISBN: 978-80-7419-031-5. s. 168

⁷ KELLER, J. *Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti*. 1. vyd. Praha: Slon, 2010. ISBN: 978-80-7419-031-5. s. 170

sociálních dávkách, vesměs dlouhodobě nezaměstnaní. Lidé jsou tu často odříznuti od společnosti, společenského života a mají ztížený přístup k institucionální pomoci. Obvykle jde o místa, kam jsou vystěhováváni nájemníci, kteří měli problémy s včasným placením nájemného nebo jiných souvisejících služeb (elektriny, vody, plynu atd.), popř. ti, kteří jsou za „problémové“ pouze považováni. Život v těchto lokalitách může být pro jeho obyvatele značně frustrující, jelikož zde lidé žijí ve stavu celkové letargie, nejsou schopni si pomoci vlastními silami, často ani nevědí jak. Nerozumějí společenským normám a společenskému prostředí. Žijí v pocitu ohrožení a strachu ze změn a nových věcí. V rámci takového společenství vzniká svět pravidel a hodnot, které jsou daleko od těch většinových. Tito lidé však netvoří homogenní celek, ale jsou vnitřně vysoce diferencovanou skupinou. Děti, které v těchto lokalitách vyrůstají, automaticky přejímají uvedené modely jednání a celá situace se tak mezigeneračně předává. Většina zdejších dětí navštěvuje speciální školy. Na vyučování se připravují málo nebo vůbec, volný čas tráví často na ulicích, protože většinou nemají jinou možnost, některé děti do školy ani nechodí.⁸

Lidé ze sociálně vyloučených lokalit postupně přijímají pozici nejhůře postavených lidí ve společnosti. Ti, kteří se snaží od sociálního dna odrazit, většinou nemají žádné šance se z této situace dostat. Problémy sociálně vyloučených lokalit přesahují jejich hranice. V obcích, ve kterých nebo při kterých se vyloučené lokality nacházejí, může docházet k omezování rozvoje i mimo tyto oblasti. V sociálně vyloučených lokalitách také rostou výdaje na sociální zabezpečení obyvatel a na jejich hranicích může docházet k

⁸ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 55-56

interetnickým konfliktům, které mohou posilovat předsudky na obou stranách a zvyšovat napětí ve společnosti.⁹

3.2 Sociální práce se sociálně vyloučenými

Sociální práce nedisponuje jednoznačně akceptovaným modelem práce se sociálně vyloučenými. Přesto má řadu konceptů, které lze k práci se znevýhodněnými vztáhnout. Jedním z nich je koncept zmocnění nebo zmocňování, jehož cílem je posilování schopností jednotlivce, skupiny či komunity kontrolovat různé (pokud možno všechny) aspekty své životní situace. Vedle této stránky se v souvislosti se zmocněním se hovoří i o potřebě spravedlivé distribuce zdrojů a rovných vztahů mezi lidmi. Takováto sociální práce je chápána jako posilování jednotlivců, skupin a komunit k tomu, aby byli více schopni kontrolovat svou životní situaci svépomocí a vlastními aktivitami.¹⁰

Navrátil uvádí tři modely sociální práce se sociálně vyloučenými menšinami:

Antiopresivní přístup – Cílem intervencí sociálních pracovníků by měla být změna situace statusově a kulturně znevýhodněných (sociálně vyloučených) menšin. Výchozím pojmem je oprese (znevýhodnění) určitých skupin a tomuto znevýhodnění je třeba čelit. Sociální pracovník by si měl uvědomit možnou opresi a je také nutné, aby pochopil, že intervence sociální práce může opresi buď posilovat, nebo odstraňovat. Podstatný je zde princip spravedlnosti, to znamená že s každým bude nakládáno podle jeho práv. Dále

⁹ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 55-56

¹⁰ NAVRÁTIL, P., *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-741-8. s. 36

se mluví o rovnosti, důraz je kladen na rovné šance a na to, že při jejich zajišťování je nutno brát v úvahu rozdíly ve specifických potřebách lidí. Stejný přístup často nerovnosti posiluje, proto se sociální pracovník má zaměřovat na rovná práva a příležitosti, aby vstupní šance úspěšně byly podobné. Princip spoluúčasti předpokládá zapojení klientů do plánování, koordinace, vyhodnocování služeb.¹¹

Ekologická perspektiva – Tato podoba sociální práce se zaměřuje jak na člověka, tak na jeho situaci, tzn. na systém i jeho prostředí. Přitom dochází k transakci, což je proces, v němž se systém a jeho prostředí vzájemně vyladují. Na straně systému jde o zvládnání, na straně bezprostředního prostředí o jeho kvalitu a styk systému s prostředím vyvolává změnu obou. Tento koncept sociální práce umožňuje sociálním pracovníkům držet souběžnou pozornost na člověka, na prostředí a také na jejich vzájemný vztah. Hodnoty zde vycházejí z přesvědčení o hodnotě každé lidské bytosti a z uznání potřeby rozvoje demokratické a ohleduplné společnosti. Důraz se klade především na individualizaci a jedinečnost, účelné vyjadřování pocitů, kontrolovanou emoční angažovanost, akceptaci, nepředsudečný postoj, právo na seburčení klienta a důvěrnost.¹²

Komunitní sociální práce – je jednou z hlavních metod sociální práce a nereprezentuje jednotný model. Jedná se o soubor různých škol a patří mezi modely označované např. jako organizace komunity, sociální rozvoj, rozvoj lokality nebo sociální plánování. Tato práce se zaměřuje na propojení potřeb a existujících zdrojů komunity, na podporu skupinové solidarity, spolupráce v komunitě a také změn v komunitě. Jednotlivci, skupiny a organizace jsou při ní

¹¹ NAVRÁTIL, P., *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-741-8. s. 37-40

¹² NAVRÁTIL, P., *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-741-8. s. 40-43

zapojeny do plánované činnosti s cílem ovlivnit společné problémy. Jsou zde zahrnuty dva důležité procesy, a to plánování a organizování. Klientem je zde komunita a její potřeby jsou rozhodující. Mezi základní fáze komunitní práce patří monitoring, výzkum a analýza, projektování, implementace a hodnocení. Mezi úkoly komunitního pracovníka dále patří např. podpora při ustavení skupin, tvorba sítí vzájemné pomoci, práce s konfliktem, spolupráce a vyjednávání s jinými organizacemi.¹³

4 Cílové skupiny

Cílových skupin, se kterými se lze v rámci terénní sociální práce setkat, je značné množství. Jedněmi z nejčastějších jsou lidé bez domova a jednotlivci, či rodiny, které dlouhodobě pobírají dávky státní sociální podpory a hmotné nouze. Romové pochopitelně nejsou jedinou skupinou lidí pobírajících dávky, nicméně tuto skupinu zastupují nejvíce, a tudíž se ve své práci zaměřím také na ně.

4.1 Lidé bez domova

Bezdomovectví je bohužel stále aktuální společenský problém, se kterým se potýká každá země. Rozdíly můžeme najít pouze v nabízených službách a nastavení sociálního systému. Definovat pojmy jako „bezdomovec“, nebo „bezdomovectví“, může být poněkud složité, jelikož většina definic se zaobírá především zjevným bezdomovectvím. S terminologií má problém i náš právní řád, jelikož pro bezdomovectví jako takové, zatím neexistuje žádná oficiální a všeobecně platná definice. I pro termín „bezdomovec“ má právní řád rozdílné výrazy.¹⁴

¹³ NAVRÁTIL, P., *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-741-8. s. 49-55

¹⁴ HRADECKÝ, I a kol. *Definice a typologie bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: DESTINY, 2007. ISBN: 978-80-86451-13-8. s. 30

Pojem „bezdomovec“ může být do jisté míry zavádějící i v tom, že každý občan má v osobních dokladech uvedeno trvalé bydliště. Problém pojmu „bezdomovec“ může právě souviset s chápáním slova „domov“. Domov je pojem, který mám mnohem větší význam, než má význam přístřeší. Bývá spojován se sociálním zázemím, tedy s rodinou a místem, kam se lze vždy vrátit a uchýlit se tam. Souvisí s určitým stereotypem, jenž dodává člověku řád a bezpečí. Takový domov se skládá z určitého sociálního okolí a z fyzického soukromí. Obě tyto složky domova z pravidla bezdomovcům chybí.¹⁵

Nejvíce využívanou a nejšířší definici pojmu „bezdomovectví“ vypracovala mezinárodní organizace FEANTSA (European Federation of National Organisations working with the Homeless – Federace národních organizací pracujících s bezdomovci). Ta rozdělila bezdomovectví do čtyř kategorií vyloučení z bydlení, a to: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení. Všechny tyto situace ukazují na absenci bydlení Organizace FEANTSA rovněž přijala typologii bezdomovectví ETHOS (Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v ČR) ve snaze zdůraznit různorodost zkušeností jednotlivých členských států a poskytnout jednodušší přístup k porozumění bezdomovectví a vyloučení z bydlení na evropské i národní úrovni. ETHOS tedy dále člení osoby bez domova podle jejich životní situace, nebo situace jejich bydlení.¹⁶ Tyto koncepční kategorie jsou dále členěny na 13 operačních (pracovních) kategorií, rámci realizovaného projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR byl vytvořen soubor národních subkategorií. Např. osoby spící venku, osoby v noclehárně, osoby sezonně

¹⁵ MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0090-1. s. 13

¹⁶ HRADECKÝ, I a kol. *Definice a typologie bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: DESTINY, 2007. ISBN: 978-80-86451-13-8. s. 31

užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek, muži v azylovém domě, ženy v azylovém domě, osoby v domě na půl cesty a další.¹⁷

K pochopení bezdomovectví je třeba vědět, že se jedná o proces s dynamickým vývojem a stádií. V psychosociálním aspektu je to životní krize, která je výsledkem generalizovaného selhání, spojeného se ztrátou běžných rolí, jež ústí v poruchu sociálního fungování mezi požadavky okolí a kapacitou fungování jedince. Nefungování mezi tímto jedincem a společností vede k sociálnímu vyloučení. Osoba se stává součástí marginální skupiny bezdomovců a cizincem ve vlastním okolí.¹⁸

4.1.1 Formy bezdomovectví

Téměř v každé literatuře se lze setkat s dělením bezdomovectví na zjevné (viditelné), skryté (latentní) a potencionální. Toto dělení vzniklo na základě vztahů bezdomovců k veřejnému prostoru, v němž se pohybují a prezentují zjevné znaky bezdomovectví.

Je zcela zřejmé, že první kategorie naplňuje představy veřejnosti o jednání bezdomovců nejvíce. Tito bezdomovci nemají možnost opustit veřejný prostor, jsou jeho trvalou součástí. Nemají prakticky žádné soukromí a denně se dostávají do styku s okolní společností, která se je však snaží přehlížet, jako by žili v jiné dimenzi. Přitom jsou to zjevní bezdomovci, kteří potřebují pomoc nejvíce, a bez pomoci společnosti se neobejdou. Služby, které jsou zpravidla poskytovány nestátními neziskovými organizacemi, jsou v převážné míře určeny právě zjevným či skrytým bezdomovcům. Je však třeba mít také na

¹⁷ Feantsa. [online]. [cit. 2018-5-20]. Dostupné z: http://www.feantsa.org/download/cz__8621229557703714801.pdf

¹⁸ MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0090-1. s. 14

zřeteli celou skupinu osob ohroženou bezdomovectvím. Služby pro potencionální bezdomovce v České republice chybí.¹⁹

Skrytí bezdomovci, jak název této kategorie naznačuje, jsou pro společnost neviditelní. Nikdo se jimi nezabývá a sami pomoc nehledají. Pokud hledají, tak u příbuzných, či přátel. Jejich život by se dal označit jako permanentní nejistota. Mají kde přespávat, ale po právní stránce to jsou bezdomovci, protože nepřespávají ve standardním bydlení a jejich způsob života je podobný bezdomovectví. Nemají možnost stálého bydlení, ale neustálou snahou jsou schopni si zajistit dočasné bydlení. Nežijí přímo na ulici, ale uchylují se do ubytoven, nocleháren, ke známým, či žijí v jinak nevyhovujících životních podmínkách. Skrytí bezdomovci spíše nevyhledávají služby, které jim společnost nabízí. Vynakládají sice značné úsilí ke svépomoci, ale ve většině případů z této situace žádná cesta nevede.²⁰

Bezdomovci potencionální jsou jedinci, kteří jsou ohroženi bezdomovectvím a toto ohrožení je pro ně aktuální. Tito jedinci obvykle nepřejímají bezdomovecké znaky a nejsou součástí veřejného prostoru, což znamená, že se o ně nestarají terénní pracovníci a ambulantní služby. Pomoc jim bývá nabídnuta až ve zjevné (viditelné) fázi bezdomovectví.

4.1.2 Příčiny bezdomovectví

V širším kontextu lze vidět příčiny bezdomovectví ve společenských faktorech, jako jsou ekonomická recese, vysoká míra nezaměstnanosti, špatná bytová politika, nepružnost sociálních služeb, či marginalizace některých

¹⁹ MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0090-1. s. 15

²⁰ MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0090-1. s. 14-15

skupin na trhu práce. V konkrétních případech vzniká bezdomovectví v důsledku nedostatečné kompetence jedince při řešení určitých situací nebo v případech, kdy člověk řešení problémů odkládá. Jednotlivé příčiny se často kombinují a kumulují, proto je velmi obtížné zjistit primární příčinu.

Typickými příčinami mohou být:

- **partnerské a rodinné problémy** – ženy s dětmi opouštějí domácnosti z důvodu domácího násilí či alkoholismu partnera, muži opouštějí po rozvodu společný byt, děti utíkají z domova v důsledku vztahových problémů s rodiči.
- **návrat z výkonu trestu** – Při výkonu trestu vzniká dluh na nájemném a poté dochází k následnému vystěhování.
- **ztráta zaměstnání, znevýhodnění na trhu práce** – vysoký věk, nízké vzdělání, záznam v rejstříku trestů.
- **neschopnost plnit podmínky spojené s užíváním bytu** – dluhy na nájemném, nezákonné nakládání s užívacím právem či snaha majitelů zbavit nájemníka užívacího práva.
- **alkoholismus a jiné závislosti,**
- **zdravotní postižení,**
- **migrace do metropolí „za prací“,**
- **výstup z ústavního zařízení** – diagnostické ústavy, dětské domovy, ústavy sociální péče, léčebny,
- **sklon k nekonvenčnímu způsobu života**²¹

4.1.3 Problémy bezdomovců

Život bezdomovců doprovází celá řada problémů, která je spojená s nelidsky důstojnými podmínkami, ve kterých žijí. Některé byly zmíněny již v předchozí kapitole. Při práci s bezdomovci je důležité nejprve najít a umět

²¹ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 177-178.

pojmenovat problémy, se kterými se konkrétní člověk na ulici potýká. Práce s bezdomovci je náročná už z pouhého důvodu, že nejsou příliš sdílní a získání jejich důvěry může nějaký čas trvat.

Společenské faktory problémů – postoj společnosti a stigmatizace bezdomovců, nedostatek pracovních příležitostí, nepřejícnost orgánů lokální samosprávy, nastavení systému zdravotní péče a častá lhostejnost zdravotního personálu, nastavení systému sociálních dávek, „řešení“ problému bezdomovectví represemi a perzekucemi.²²

Individuální faktory problémů – bývají dány dispozicemi konkrétního jedince a úrovní jeho sociálních dovedností. Jedná se především o nízkou kvalifikaci, závislost, zdravotní stav, nedostatek finančních prostředků aj.²³

Problémy bezdomovců, spojené se ztrátou dokladů

Aby mohli bezdomovci užívat sociální služby, ucházet se o pracovní místo, či o pobyt v některém pobytovém zařízení, musí mít v pořádku osobní doklady. Mnoho bezdomovců však sův občanský průkaz, průkaz pojištěnce i řidičský průkaz často ztratí, nebo prodá, za účelem rychlého zisku. Často nedomýšlí následky, jaké to pro ně může mít, popř. je jim to jedno. Podvodníci na takto nabyté doklady bezdomovců bere úvěry, či nakupuje zboží na splátky, přičemž se již tak dost zadluženým bezdomovcům načítají další dluhy. V praxi navíc často dochází k tomu, že někteří jedinci takto přicházejí o své doklady pravidelně. V některých případech lze tyto problémy vyřešit ustanovením zvláštního opatrovníka.²⁴

²² NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 178

²³ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 178

²⁴ Vlastní šetření, rozhovory s klienty

Problémy bezdomovců spojené se zaměstnáním

Sehnat pracovní místo je pro jedince postiženého sociálním vyloučením, je velmi obtížný úkon. Dalším obtížným úkonem je takové místo si udržet. Problémem může být jejich postoj k práci. Osoby bez domova často o práci sní, mluví, popř. vzpomínají na to, jak na tom byli dřív lépe. Ale pokud pro ně nějaká práce najde, často začnou hledat důvody, proč nemohou pracovat, či proč musí práce zanechat. Ke problému mezi trhem práce a bezdomovcem také obvykle dochází z důvodu neschopnosti bezdomovce podřídit se pracovnímu režimu dne, či respektování autority nadřízeného.²⁵

Už samotné shánění pracovního místa je pro bezdomovce značně obtížné už např. v tom, že na sebe nemohou dát žádný kontakt. Mobilní telefon zpravidla nemají a pokud ano, tak jej velmi rychle prodají v zastavárně. Další možností, jak nalézt práci, je prostřednictvím internetu. Je to však spíše možnost pro bezdomovce mladšího věku, kteří jsou na ulici teprve krátkou dobu, protože mezi bezdomovci je stále mnoho těch, kteří znají internet pouze z doslechu. Někteří se obracejí na pracovní agentury. Řada bezdomovců ovšem volí „práci na černo“, přičemž se jedná o různé pomocné práce, popř. práce sezonní.²⁶

Po uplynutí určité doby mají lidé na ulici značně zkreslené vnímání společnosti a mezilidských vztahů vůbec. Proto si často neuvědomují jejich reálné možnosti s porovnáním toho, co od pracovního místa požadují. Situace bezdomovců si žádá, aby se zaměřili na práci spojenou s nabídkou ubytování. Požadují výplatu zálohy, potřebují peníze vyplacené každý den, přímo „na ruku“. Další požadavky jsou spojeny s jejich schopnostmi. Někteří jedinci

²⁵ Vlastní šetření, rozhovory s klienty

²⁶ MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0090-1. s. 79

nejsou schopni těžké manuální práce a na odbornou práci nemají kvalifikaci. Často jim chybí dokumenty, jako řidičský průkaz, výpis z rejstříku trestů, nebo výpis z rejstříku trestů. Také mají přehnané představy o svých pracovních schopnostech a možnostech (jde o jednu z psychologických obran bezdomovců a dlouhodobě nezaměstnaných).²⁷

Nelze opomenout fakt, že řada bezdomovců je díky svému životnímu stylu prakticky nezaměstnatelná, což lze např. vyzorovat u bezdomovců, se kterými pracuji já. Většině z nich je přes 50 let a životní styl se výrazně podepsal na jejich fyzickém i duševním zdraví. Od člověka, který trpí alkoholovou demencí lze jen těžko očekávat, že bude pravidelně docházet do zaměstnání, když je schopný během deseti minut zapomenout, že nějaké zaměstnání vůbec má. Samozřejmě je také nemalé množství těch, co o práci nejeví vůbec žádný zájem. Jako příklad zde mohu uvést mého klienta, kterému je 60 let a na ulici se pohybuje zhruba 20 let. Polistopadový režim si nemůže vynachválit a je nesmírně šťastný, že už jej nikdo nenutí chodit do práce.²⁸

Závislost bezdomovců na návykových látkách

Bezdomovcům bývá často přisuzován status „alkoholika“. Otázka závislosti bezdomovců na návykových látkách je ovšem do jisté míry otázkou stigmatizace. Bezdomovci (na rozdíl od lidí, kteří sice zneužívají návykové látky různých typů, ale mají kde bydlet), nemají šanci opustit veřejný prostor, a tudíž nemohou návykovou látku (ať už alkohol, či drogy), konzumovat v soukromí, kde by nebyli sledováni okolím. Z toho tedy vyplývá, že toto stigma je přisuzováno ve velké míře právě zjevným (viditelným)

²⁷ MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0090-1. s. 79-80

²⁸ Vlastní šetření, rozhovory s klienty

bezdomovcům. Mezi lidmi na ulici se také pohybují abstinenti, ale svou subkulturou jsou považováni za zvláštní jedince. Je ovšem pravdou, že většina bezdomovců trpí závislostí na návykových látkách, zejména závislostí na alkoholu. Nemusí se však jednat vyloženě o jedince, co se pohybují na ulici, jelikož i u bezdomovců, kteří se z ulice dostali na ubytovnu (byť je tomu často jen během zimních měsíců) dochází k nadměrnému užívání alkoholu. Mnoho z nich to odůvodňuje tak, že „nemají co dělat, a tak svůj čas tráví pitím“.²⁹

4.1.4 Rizika a překážky při sociální práci s bezdomovci

Rizika pro terénní sociální pracovníky/sociální pracovníky – Může dojít k nákaze kožní infekcí, parazity, TBC, hepatitidou aj. Dále může dojít k napadení agresivní či psychicky nemocnou osobou.³⁰ Tato rizika ještě podrobněji rozepíši, přičemž se při jejich rozebírání zaměřím na situace, které se vyskytují v Mostě. Literatura, se kterou jsem se setkal bohužel uvádí pouze stručný výčet možných problémů, ale ty zde nejsou podrobněji rozebrány. Proto budu v této kapitole vycházet především ze situací, do kterých se běžně dostávám já a mé kolegyně.

Nespolehlivost

Jedním ze základních problémů sociální práce s bezdomovci je jejich nestálost. Tím, že se neustále pohybují na ulici a neexistuje žádná možnost, jak se s nimi spojit, bývá velmi obtížné, je vůbec vyhledat. Někteří mají svůj určitý „okruh“, ve kterém se pohybují a lze po určité době určit několik bodů, kde by se zrovna klient mohl nacházet. Ty je pak nutné všechny obejít. Pak jsou zde ovšem bezdomovci, kteří se pohybují po celém městě a jejich vyhledání je

²⁹ Vlastní šetření, rozhovory s klienty

³⁰ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 180

spíše úděl náhody. Tyto situace bývají velmi nepříjemné zejména v případě, kdy je s klientem naplánován doprovod. Jelikož, pokud se jedná např. o doprovod k lékaři a klienta se nepodaří vyhledat, popř. se nedostaví on sám, pak je nutné jej přeobjednat, přičemž čekací doby mohou být někdy značně dlouhé a vyřešení klientovi situace se tak neúměrně protahuje (vyřízení invalidního důchodu apod.). Podobný problém nastává, pokud se má klient dostavit na úřad práce. Toto se týká spíše bezdomovců „skrytých“, kteří žijí na ubytovnách. Nicméně tam často pouze přespávají a přes den je prakticky nemožné, je na ubytovně zastihnout. Docházet na úřad práce je pro ně životně důležité, protože pokud budou vyřazeni pro maření součinnosti, pak jim budou odebrány dávky hmotné nouze a náhle se z nich stanou bezdomovci zjevní.³¹

Návykové látky

Další možnou komplikací je nadměrné užívání alkoholu a nelegálních drog. Alkohol je mezi bezdomovci nejčastěji užívanou drogou. Především kvůli jeho dostupnosti. Je-li klient pouze mírně podnapilý, pak to nijak výrazně nebrání sociální práci (nejedná-li se např. o doprovod k lékaři). Klienti se ovšem nezřídka nacházejí ve stavu těžké opilosti, přičemž takováto situace není jen pouhou komplikací, ale může být i nebezpečná. Zejména, pokud se v takovémto stavu nachází celá skupina bezdomovců. Obdobná situace nastává i v případě klientů, kteří užívají tvrdé drogy typu pervitin a heroin, popř. užívají nadměrné množství tišících léků (oblíbený je zejména rivotril). Takový klient nemusí být nutně agresivní, ale často se nachází ve stavu, kdy není schopen vnímat svoje okolí. Veškerá naplánovaná činnost je tím pádem zbytečná a je třeba veškerou činnost přeplánovat, čímž se mohou výrazně

³¹ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

komplikovat individuální plány, které si sociální pracovník stanovil s jinými klienty.³²

Nemoci a paraziti

Dalším možným rizikem pro sociálního pracovníka, je zdraví bezdomovců, které bývá (ať už fyzické či duševní), naprosto tragické. Při pobytu na ulici je zcela nemožné dodržovat zdravou životosprávu. Provádět základní hygienu také není možné vždy. Většina institucí takové možnosti nabízí, ale značná část bezdomovců nevyužívá. Permanentní chlad, vlhkost, prostředí, ve kterém bezdomovci přespávají a pohybují se, je zamořeno bakteriemi, nedostupnost stravy vede k podvýživě, a nedostatku vitamínů v těle, což ve spojení absencí očkování vede k četným infekčním chorobám, které pro lidi, žijící na ulici bez řádné lékařské péče, bývají často zhoubné. Tento problém navíc silně umocňuje značné nadužívání alkoholu.³³

Nejčastějšími zdravotními obtížemi, kterými bezdomovci trpí, mohou být zejména: nemoci dýchací soustavy, nemoci kůže a vaziva, nemoci oběhové soustavy, nemoci svalové a kosterní soustavy, poranění, otravy, záněty, vředy, infekční a parazitární nemoci, duševní nemoci, poruchy chování, nemoci močové soustavy, oční a ušní nemoci, nemoci endokrinní a metabolické, vrozené vady, novotvary, nemoci krve a poruchy imunity.³⁴

Ne všechny výše zmíněné zdravotní obtíže, jsou rizikem pro sociálního pracovníka, nicméně určité riziko nákazy je zde stále. Jedná se zejména o

³² Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

³³ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

³⁴ ŠUPKOVÁ, D., a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN: 978-80-247-2245-0. s. 24.

riziko přenosu hepatitidy typu A. Klienti často mívají rovněž hepatitidu B a C, ale zde je riziko přenosu poněkud nižší. Vzhledem k tomu, že bezdomovci často zdatelně zanedbávají svoji hygienu, pak je nutné, pokud se dostaví přímo do budovy magistrátu, desinfikovat každou židli, na které seděli, každou kliku, které se dotkli. Dalším velmi nepříjemným jevem, je výskyt štěnic. Tito paraziti se zejména vyskytují na ubytovnách, které jsou jimi doslova zamořené. Pokud zde sociální pracovníci provádějí šetření, tak je zde značné riziko, že si sociální pracovníci zanesou štěnice do svých domovů. Tento problém lze částečně řešit např. různými repelenty, které ovšem mají mizivý účinek, jelikož jsou štěnice proti běžným přípravkům rezistentní.³⁵

Nedůvěra, sebelítost, agrese

Po psychické stránce jsou na tom bezdomovci podobně, jako po fyzické stránce a mnohdy ještě hůře. Ztráta domova, rodiny, život na okraji společnosti, v nedostatku, v obavách, přežívání ze dne na den, zdravotní obtíže, četné závislosti, opovrhování kolemjdoucími, agrese, hlad, žízeň, zima a mnoho dalších potíží vede k určité rezignaci, a kapitulaci člověka. Jediněc se nakonec vzdá svému osudu, a propadne depresím. Je však prokázaným faktem, že řada bezdomovců trpěla psychickými problémy a poruchami ještě dlouhý čas před tím, než s ocitla na ulici. To, co mnohdy přivede člověka na ulici je právě duševní nemoc, či porucha osobnostní skladby. U bezdomovců se také často objevují paranoidní vize, absolutní nedůvěra, nebo naopak přehnaná naivita a důvěřivost. Ztráta domova navíc bezpochyby jednou ze spouštěcích příčin schizofrenie.³⁶

³⁵ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

³⁶ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

Nelze říci, že by byla agresivita bezdomovců vůči sociálním pracovníkům častým jevem, popř. se jedná pouze o agresivitu verbální, která je navíc obvykle způsobená stavem opilosti. Je také důležité si uvědomit, že mnozí bezdomovci žili normálním životem, ale po roce 1989 se už nedokázali adaptovat na nový systém. Někteří z nich si to stále uvědomují, a právě to bývá někdy spouštěčem jejich impulsivního chování. Jelikož „se jim tehdy žilo dobře a dnes žijí na ulici“. Zodpovědný sociální pracovník by měl ovšem sám odhadnout vážnost situace a v takovém případě sociální práci s klientem ukončit. Probíhá-li sociální práce v terénu, pak je možné se kdykoliv stáhnout. Pokud je klient agresivní přímo v budově nějaké instituce a nepodaří se ho zklidnit, pak je na místě, řešit situaci přes policii.³⁷

Metodická příručka provádění terénní sociální práce uvádí, že „je vhodné provádět terénní sociální práci ve dvojici, zejména ve večerních hodinách. Pracovník by měl svou činnost provádět v pracovním oděvu odlišném od civilního oblečení, měl by používat desinfekční prostředky na ruce. Je také potřeba podstoupit očkování“.³⁸ Tato doporučení jsou jistě velmi užitečná, nicméně je nelze aplikovat vždy. Pro každou organizaci mohou platit odlišná pravidla. Že jsou v nějaké organizaci desinfekční prostředky samozřejmostí neznamená, že to musí nutně být i v jiné organizaci. Stejně tak není možné, provádět šetření vždy ve dvojici (např. z kapacitních důvodů apod.).³⁹

³⁷ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

³⁸ NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 180

³⁹ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

4.2 Romové v sociálně vyloučené lokalitě

Romové jsou další velkou skupinou, obývající sociálně vyloučené lokality (a na Mostecku především). O této menšině bylo již napsáno mnoho písemných prací a mnoho odborné literatury, proto se zde pokusím uvést pouze stručnější charakteristiku. Historii Romů, jejich putování a příchod do Evropy si dovolím přeskočit, jelikož to pro tuto práci není stěžejní.

4.2.1 Kdo vlastně jsou

Pokud mluvíme o Romech, je třeba vycházet z toho, jaké významy se za „romství“ skrývají v reálném životě sociálně vyloučených, o kterých je tato práce. Nabízí se tři rozlišení:

Romové, nositelé romské kultury. (Slovo kultura zde používáme tak, jak je používáno ve společenských vědách, nikoliv ve významu uměnovědním.) Romem je míněn ten, kdo si osvojil a praktikuje určitý komplexní integrovaný systém hodnot, norem, principů sociální organizace, způsobů řešení problémů atd., systém, který identifikujeme jako romskou kulturu.⁴⁰

Romové ve smyslu sebeidentifikace. Romem je ten, kdo se za Roma považuje. Tento význam si zaslouží upřesnění. Sebeidentifikovat se jako Rom, Čech nebo třeba Angličan může znamenat mnoho různých věcí. Neměli bychom druhým podsouvat svůj vlastní způsob kolektivní sebeidentifikace. Ne všichni, kteří o sobě vědí, že jsou Romové, se hlásí k romské *národnosti*, k romskému *národu*. Mnoho občanů České republiky se dost možná považuje za Romy, ale nevnímají své romství jako svou *národnost*, tj. necítí se být

⁴⁰ *Samý známý věci*. [online]. [cit. 2018-6-5]. Dostupné z: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_85_1.pdf

příslušníky jednotného romského národa. Někteří Romové pro svou sebeidentifikaci slovo „Rom“ nepoužívají, nebo ho výslovně odmítají.⁴¹

Rom jako charakteristika připsaná zvnějšku. Romem je zde ten, kdo je za Roma považován významnou částí svého okolí. Protože většina lidí neuvažuje o druhých v kategoriích kultury nebo zvolené identity, jsou lidé identifikováni druhými jako Romové obvykle na základě jakéhosi *typického* *vzhledu*.⁴²

Na závěr bych si zde dovolil uvést jednu svou osobní zkušenost, a to, že ačkoliv byli Romové jednou z nejčastějších cílových skupin, s jakými jsem měl možnost pracovat, tak za dobu své tříleté praxe jsem nezažil jediného Roma, který by sám sebe takto nazýval.

4.2.2 Romové v ČR od roku 1989 po současnost

Drtivá většina Romů v České republice přišla na její území po roce 1945 ze Slovenska. Původní populace českých a moravských Romů byla vyvražděna nacisty. Z odhadovaného počtu 200 – 220 000 Romů tvoří asi 85 procent tzv. slovenští Romové (tradičně usedlí v romských osadách), asi 10 procent tzv. olašští Romové (tradičně kočovní, nuceně usazení komunistickým režimem v roce 1959) a 5 procent potomci původních českých a moravských Romů a Sintů (německých Romů). Příslušníci těchto skupin mluví odlišnými dialekty romštiny a rozdílným způsobem pocítují sounáležitost k romskému etniku jako celku.⁴³

⁴¹ *Samý známý věci*. [online]. [cit. 2018-6-5]. Dostupné z: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_85_1.pdf

⁴² *Samý známý věci*. [online]. [cit. 2018-6-5]. Dostupné z: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_85_1.pdf

⁴³ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989/>

Romové jsou většinovou společností vnímáni bez rozdílu jako „Cikáni“. Většina příslušníků majoritní společnosti si pod tímto pojmem představí nějaké problémy (v soužití, v bydlení, kriminalitu atp.). Vzhledem k tomuto negativnímu obrazu a k historickým zkušenostem, kdy se taková data stala podkladem k diskriminaci, se v oficiálních statistikách hlásí k romské národnosti jen asi jedna desetina z celkového počtu Romů.⁴⁴

Romové byli zasaženi asimilací v letech 1948–1989. Tehdejší režim se sice postaral o zvýšení sociální úrovně života romských rodin (základní vzdělání, zdravotnictví), ale požadoval po Romech, aby se vzdali své národnostní identity. Rozvoj romského hnutí proto nastal až po roce 1989, kdy byla oficiálně uznána romská národnost.⁴⁵

Na začátku března 1990 byla založena politická strana Romská občanská iniciativa. Ve volbách v roce 1990 kandidovala v rámci Občanského fóra. Do parlamentu se dostalo šest romských poslanců do České národní rady a čtyři poslanci do Federálního shromáždění. V letech 1990–1992 bylo založeno mnoho romských sdružení, ale pouze některá z nich zůstala nadále aktivní.⁴⁶

V roce 1993 se dosavadní federace České a Slovenské republiky rozdělila na samostatné státy. Rozdělení přineslo komplikace mnoha Romům v České republice, protože se narodili na Slovensku. Na základě zákona o občanství České republiky museli podávat žádosti o občanství. Od roku 1990 se začaly také projevovat různé rasistické skupiny. Za první polovinu 90. let bylo zaznamenáno několik desítek Romů zabitých z rasistických pohnutek

⁴⁴ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989>

⁴⁵ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989/>

⁴⁶ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989>

především skupinami fašistických skinheadů. Tyto události se staly podkladem pro kritiku ze zahraničí.⁴⁷

V roce 1997 vláda vypracovala „Zprávu o situaci romské komunity v ČR“, která se měla stát základem politiky v této oblasti. Někteří romští aktivisté se podíleli na jejím vypracování, někteří ji odmítli a navrhovali přepracování. V roce 1999 byla schválena nová koncepce tzv. integrace romské komunity.⁴⁸

Romskou komunitu citelně zasáhla privatizace průmyslu. Romové (ve většině případů nekvalifikované pracovní síly) byli propouštěni jako první. Ačkoliv oficiálně diskriminace v zaměstnání neexistuje, postoj zaměstnavatelů vede k dlouhodobé nezaměstnanosti mnohých Romů (podle odhadů Organizace spojených národů je 60 procent Romů nezaměstnaných).⁴⁹

Velmi pozitivním faktem je, že v současné době studuje na vysokých školách již několik desítek Romů. Od druhé poloviny 90. let existuje v Kolíně soukromá romská střední škola, na které studují téměř bezvýhradně romští studenti. Úspěchem je také existence oboru romistika na Filozofické fakultě Karlovy univerzity v Praze. Poměrně slibně se rozvíjejí projekty romských asistentů ve školách, kteří mají zajišťovat komunikaci mezi rodinami z romské komunity a školou. Při krajských úřadech a v některých městech působí jako zaměstnanci samosprávy takzvaní romští poradci.⁵⁰

⁴⁷ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989>

⁴⁸ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989>

⁴⁹ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989>

⁵⁰ *Historie Romů*. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z: <http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989>

4.2.3 Odlišné znaky romského etnika

Některé rozdíly v chování a prožívání Romů vyplývají z odlišnosti vrozených dispozic, např. temperamentových, které ovšem nelze změnit. Genetická výbava je předpokladem k preferenci specifických způsobů chování, zvládnání zátěží a celkového životního stylu. Výraznou normou je důraz kolektivismus, který jednoznačně převažuje nad individualismem. Příslušnost ke skupině dává větší jistotu i bezpečí, zbavuje jednotlivce nutnosti řešit své problémy samostatně a nést za svá rozhodnutí odpovědnost. Romům chybí potřeba většího zdůraznění individua. I z tohoto důvodu se u nich nerozvíjí soutěživost, motivace k vyniknutí ve skupině a vyšší osobní aspirace.⁵¹

Specifický je i způsob užívání bytu a slabý vztah k tomuto teritoriu, resp. jeho nejbližšímu okolí. Byt je i v současnosti chápán jako lokalita přechodného pobytu, k níž Rom nemá větší vztah. Pro romský životní styl je typický sklon k nepravděpodobnosti, živelnosti a nesystematičnosti. V romské rodině chybí pevná struktura a tato tendence se projevuje i ve vztahu k povinnostem. Specifický je jejich vztah k časové dimenzi. Nedovedou plánovat, budoucnost pro ně není příliš významná. Romové jsou vázáni na přítomnost, mají sklony k impulzivní realizaci okamžitých nápadů, nerušené uvažováním o budoucích důsledcích.⁵²

4.2.4 Rizika a překážky sociální práce s romskou menšinou

Stejně, jako tomu bylo v případě bezdomovců, i zde se literatura převážně orientuje na problémy, se kterými se musí potýkat tato cílová skupina. Bohužel, úskalí a překážky při práci s romskou menšinou se mi v odborné

⁵¹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-802-3. s. 677-679

⁵² VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-802-3. s. 680.

literatuře nepodařilo nalézt. Budu tedy opět vycházet ze situací, do kterých se běžně dostávám já a mé kolegyně.

Důvěřovat, ale prověřovat

Důvěra je jedním ze základních pilířů sociální práce s romskou menšinou a stejně tak je třeba brát v potaz zakořeněnou nedůvěru vůči majoritní společnosti. Získání důvěry může být pro sociálního pracovníka velmi náročný úkol, který může trvat dlouhou dobu. Oproti tomu ke ztrátě důvěry ze strany klienta, může dojít velmi rychle a snadno. Její opětovné získání pak bývá zdoluhavé a někdy i nemožné. K získání důvěry příliš nepomáhá ani to, že klienti často nerozlišují např. mezi sociálním pracovníkem jako takovým, a zaměstnancem OSPOD, který je „ten, co jim chce sebrat děti“.⁵³

Bohužel, k částečné ztrátě důvěry může dojít i ze strany sociálního pracovníka vůči klientovi. Není ničím neobvyklým narazit na klienty, kteří jsou manipulativní, popř. se snaží zatajit pravdivé informace, nebo neřeknou celou pravdu. Sociální pracovník samozřejmě dojde k tomu, že všechno, co mu klient sdělil se nemusí zakládat na pravdě. Nicméně se do té doby může udát mnoho nedorozumění, kdy sociální pracovník vychází z toho, co se od klienta dozvěděl. Pokud se takové případy u některých rodin, či jednotlivců opakují, může to mít na sociálního pracovníka ten dopad, že bude při dalších setkáních nahlížet na klienta jako na značně nedůvěryhodného.⁵⁴

⁵³ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

⁵⁴ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

Časté stěhování

A: „Dobrý den, hledám rodinu XY“. B: „Ti už tu asi týden nebydlíš“.

Čas od času se stane, že se klientela (ať už mnohočlenné rodiny, či jednotlivci) musí ze svého bydliště odstěhovat. Důvody mohou být různé. Nevyhovující velikost bytu, zamoření štěnicemi (vzhledem k tomu, že klienti často nerespektují nutné postupy při dezinfekci se ze štěnic stává neřešitelný problém), drahý nájem, či včasné nezaplacení nájemného. Klienti se v rámci stěhování nemusí nutně stěhovat do jiného města, ale často se stěhují po různých ulicích ve městě, kde bydlí. I tak to představuje pro sociálního pracovníka komplikaci v tom smyslu, že jej klienti často neupozorní na to, že se budou stěhovat a ani nezmění trvalé bydliště. Tudíž jsou nedohledatelní.⁵⁵

Aby klienti zůstali, pokud možno na jednom místě, může být z hlediska sociální práce důležitější, než by se mohlo zdát. Jako příklad zde mohu uvést obec Obrnice, kde jsem určitý čas pracoval s romskou mládeží. Tato obec měla nakročeno k tomu, stát se další vyloučenou lokalitou, kde není radno se pohybovat. Nyní je ukázkovým příkladem soužití s Romy. Díky projektům⁵⁶ podporujícím romskou integraci, se skutečně daří tamní Romy začleňovat. Toto je však pouze částečný důvod tohoto úspěchu. Dalším výrazným aspektem může být to, že populace Romů je zde pořád stejná a prakticky se nemění, jelikož dochází ke stěhování pouze výjimečně. Sociální pracovníci tedy pravidelně přicházejí do styku stále se stejnou komunitou a díky tomu se relativně brzy mohou objevit pozitivní výsledky sociální práce. Klienti jsou samostatnější, vědí, že kromě práv mají také povinnosti, prakticky přijali obec

⁵⁵ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

⁵⁶ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

„za vlastní“ a dbají na to, aby zde byl pořádek. Bohužel, v Mostě není žádnou vzácností, že se rodina přistěhuje s několika pytli a po pár týdnech s několika pytli zase odejde. V takovém případě nemohou sociální pracovníci působit na klienty prakticky nijak, jelikož to v tak krátkém časovém úseku zkrátka není možné.⁵⁷

Hádky a agresivita

„Problém Vás bílejších spočívá v tom, že když Vás něco naštvě, tak to dusíte v sobě. Cigán si hned otevře hubu“.

Toto byla věta jednoho romského mladíka, který byl kdysi mým klientem. Nutno podotknout, že měl částečně pravdu. Pokud se tato cílová skupina domnívá, že se jí děje nějaké bezpráví, dokáže to dát dostatečně najevo. Romové dokážou být velmi emotivní a hlasitost je u nich přirozená. Zejména v případě početnějších rodin. Každý chce sdělit svůj názor, každý chce být slyšet, což se může obzvláště při šetření v domácnostech jevit jako problém. Proto je v takových případech velmi důležité rozpoznat, kdy začíná situace gradovat a včas se stáhnout.⁵⁸

⁵⁷ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

⁵⁸ Vlastní šetření, rozhovory s klienty.

5 Praktická část

5.1 Výzkumný problém

Výzkumný problém jsem formuloval ve formě výzkumné otázky: Jaké jsou zásadní problémy a překážky sociálních pracovníků při práci s danou cílovou skupinou? Jedná se o výzkumný problém deskriptivní. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, co jsou pro sociální pracovníce zásadní překážky a problémy při práci s klienty se zaměřením na bezdomovce a Romy. Očekávaným výstupem je popis zásadních překážek a problémů, a zhodnocení ve vztahu k teorii.

Pro daný výzkum jsem oslovil sociální pracovníce Magistrátu města Mostu, které pracují se všemi citlivými skupinami. Jedná se o záměrný, dostupný vzorek.

5.2 Charakteristika metod výzkumu

Pro výzkum jsem zvolil kvalitativní formu výzkumu. Kvalitativní výzkumník v tomto případě vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky lze modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat. Z tohoto důvodu se kvalitativní výzkum někdy považuje za „pružný“ typ výzkumu. V průběhu tohoto výzkumu vnikají kromě výzkumných otázek také hypotézy i nová rozhodnutí, jak modifikovat zvolený výzkumný plán a pokračovat při sběru dat i jejich analýze. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoli informace, které mohou přispět k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry. Sběr dat a jejich analýza v kvalitativním výzkumu probíhají v delším časovém intervalu,

výzkumný proces má dlouhodobý charakter. Analýza dat a jejich sběr probíhají současně. Výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, která data potřebuje, a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává. Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednájí určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.⁵⁹

Kvalitativnímu výzkumu se vytýká, že jeho výsledky představují sbírku subjektivních dojmů. Pro jeho pružný a nestruturovaný charakter ho lze těžko replikovat. Jelikož pracuje s omezeným počtem jedinců a obvykle na jednom místě, vznikají také obtíže se zobecňováním výsledků. Kvalitativnímu výzkumu bývá také vytýkána jeho neprůhlednost, malá transparentnost.

Výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případů. Výzkumník nezůstává na jejich povrchu, provádí podrobnou komparaci případů, zkoumá jejich vývoj a zkoumá příslušné procesy. Kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace, proč se daný fenomén objevil. Velkým přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí nichž lze navrhovat teorii nějakého sledovaného fenoménu.⁶⁰

Z technik jsem využil metodu rozhovoru, který nejčastěji používanou metodou sběru dat kvalitativním výzkumu. Prostřednictvím rozhovoru jsou zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané

⁵⁹ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN: 978-80-262-0982-9. s. 46-48

⁶⁰ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN: 978-80-262-0982-9. s. 48-49

skupiny. Rozhovor umožňuje zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě, což je jeden z principů kvalitativního výzkumu.⁶¹

5.3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek tvořilo deset sociálních pracovníků z oddělení sociální práce Magistrátu města Mostu. Spektrum jejich činnosti je velmi široké a zahrnuje prakticky všechny vrstvy obyvatel. Některé sociální pracovníce se rozmluvily více, jiné byly bohužel poněkud stručné. Před započítáním rozhovoru byly účastnice srozuměny s výzkumem, jeho cílem a povahou, a ujištěny, že poskytnuté informace nebudou zneužity a získaná data, budou použita pouze do této práce. Účastnice souhlasí se zveřejněním rozhovorů v bakalářské práci.

Z jednotlivých rozhovorů (a rovněž z dění, které bylo odpozorováno na pracovišti) vyplynulo několik zajímavých poznatků, které ovšem nejsou do vyhodnocení rozhovorů zahrnuty, jelikož se přímo nevztahovaly k položeným otázkám. Nicméně se jedná o situace, které určitým způsobem ovlivňují kvalitu sociální práce a může na ně být rovněž nahlíženo jako na problém, či překážku. Proto zde před samotným vyhodnocením rozhovorů, uvedu několik odstavců také o těchto zjištěných poznacích.

5.3.1 Etický kodex versus realita na pracovišti

Dodržování etického kodexu by mělo být samozřejmostí na každém pracovišti. Avšak děje se tak všude a za všech okolností? Během výzkumu bylo zjištěno, že na oddělení sociální práce Magistrátu města Mostu, je přístup k etickému kodexu značně problematický. Níže uvedu krátkou definici

⁶¹ ŠEĎOVÁ, K., ŠVAŘÍČEK, R. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-313-0. s. 159-160.

etického kodexu a některých jeho bodů, přičemž poté zhodnotím jejich dodržování na pracovišti.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR vyjadřuje respekt ke klientům a jejich sebeurčení především tím, že staví na hodnotách lidských práv (bod 1.1), jedinečnosti člověka (1.2), potřebě seberealizace klienta (1.3), vedení klienta k vlastní odpovědnosti (2.1.1), hledání možnosti, jak klienta zapojit do řešení problému (2.1.1), apod. Podporu sociální spravedlnosti obsahuje jednak bod 1.2 (respektování jedinečnosti klienta bez ohledu na jeho charakteristiky i na to, jak přispívá ke blahu společnosti), jednak část 2.5 pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke společnosti (zasazuje se o zvyšování sociální spravedlnosti, upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a zajištění přístupu k těmto zdrojům apod.).⁶²

Téma profesní integrity se nachází v části 2.4 pravidla ve vztahu k povolání, a 2.3 ve vztahu ke kolegům. Jedná se o závazek udržovat a zvyšovat svou odbornou úroveň, usilovat o osobní růst, spolupracovat s kolegy, a tak zvyšovat kvalitu služeb. V etickém kodexu jsou také vyjmenovány základní problémové okruhy s nabídkou možnosti konzultace.⁶³

Pokud bych měl jednotlivé body zhodnotit, tak bod 1.3 a 2.1.1 nejsou na tomto pracovišti respektovány prakticky vůbec. Především vedení klientů k samostatnosti. Pokud se např. klient dostaví s formulářem, který není schopen sám vyplnit, tak je naprosto v pořádku, že mu bude při vyplňování sociální pracovník asistovat. Realita je však taková, že většina sociálních pracovníků vyplní kompletně všechny formuláře za klienta a klient se pouze

⁶² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2. s. 42

⁶³ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2. s. 42

podepíše. Má to několik důvodů. Jedním z nich je úspora času. Pokud bude klient vyplňovat formuláře sám, byť mu s tím sociální pracovník pomůže, tak to zabere mnohem více času, než když to udělá sociální pracovník. Dalším důvodem je riziko, že klient vyplní formuláře špatně (z drtivé většiny se jedná o žádosti o dávky a příslušné přílohy). V takovém případě mu bude žádost o dávku zamítnuta, její vyplacení se tím zdrží a tím i řešení klientovi finanční situace. Kromě toho, to pro sociální pracovníci znamená další práci navíc, jelikož se k ní klient dostaví se stejným problémem jako před tím. Dalším důvodem pro toto jednání je syndrom pomocníka, kterému budu věnovat v další části několik odstavců. Nemusí se nutně jednat pouze o vyplňování formulářů. Sociální pracovníce také často poskytují doprovody klientům i v případech, kdy to není vůbec nutné, nicméně klient si již zvykl, že za něj hovoří někdo jiný. Rovněž se jedná i o telefonáty (což neplatí pro klienty, kteří mobilní telefon nemají), popř. odnášení nejrůznějších dokumentů na příslušné instituce, i když by to klient také zvládl sám. Ať už vede sociální pracovníce k tomuto jednání cokoliv, výsledek je vždy stejný: zpohodlnění a nesamostatnost klientů.

Hledání možnosti, jak klienta zapojit do řešení problému, mnoho sociálních pracovníc také vypouští. Nicméně, pokud se na tuto situaci podívám střízlivě, jakožto člověk, který na tomto oddělení také pracuje (byť pouhý jeden rok), že tento přístup není možné použít vždy. Mnoho klientů je nezaměstnaných, a ačkoliv by mohli nastoupit do nějakého vhodného zaměstnání, tak o něj nejeví zájem a život na dávkách jim vyhovuje. Sociální pracovníce by správně tuto klientelu měly motivovat k vyhledání zaměstnání, nicméně už to dělají pouze ze setrvačnosti a často vůbec, jelikož samy nevěří, že bude klient ochoten do nějakého zaměstnání nastoupit na dobu delší než několik dní. Pokud se např. jedná o narkomana, který již 15 let užívá pervitin, a kromě sehnání peněz na

drogy už jej nic jiného nezajímá, ale přesto žádá o pomoc (např. sehnání ubytovny během zimních měsíců), či se jedná o klienty, kteří mají lehkou až středně těžkou mentální retardaci (ačkoliv nejsou omezení ve svéprávnosti), pak je veškerá činnost na sociální pracovníci, jelikož klienti v tomto stavu již prakticky nejsou schopni samostatně fungovat. Sociální pracovníce tedy vykonají vše potřebné a tím pro ně celá záležitost končí do doby, než se klient znovu objeví.

V bodě 1.2 je také část, která zmiňuje respektování jedinečnosti klienta bez ohledu na jeho charakteristiky i na to, jak přispívá ke blahu společnosti. Rovněž se tak neděje vždy a sociální pracovníce nepřístupují ke všem klientům stejně. Jedná se především o problémové klienty, kteří mají např. sklony k drzosti, agresivitě apod. S takovými klienty jedná sociální pracovníce velmi nerady a některé se jich dokonce bojí. Lze dokonce tvrdit, že prakticky každá sociální pracovníce má několik klientů, které nesnese a nejraději by je vůbec neviděla (i přesto jim samozřejmě s jejich problémem pomůže).

Na bod 2.3, který upravuje vztahy ke kolegům, také není příliš brán zřetel. Sociální pracovníce se sice v případě potřeby dokáží vzájemně zastoupit, ale mezilidské vztahy zde nejsou zcela ideální, což poněkud narušuje atmosféru na pracovišti. Lze říci, že oddělení se „drolí“ na jednotlivé skupinky podle toho, kdo je komu sympatický (což zahrnuje i vedoucí oddělení). Dokonce si lze povšimnout, že mezi kanceláři panuje určitá rivalita.

5.3.2 Syndrom vyhoření versus syndrom pomocníka

Dalšími jevy, které rozdělují sociální pracovníce na oddělení, je syndrom vyhoření a syndrom pomocníka. Stejně jako v předešlé kapitole zde nejprve uvedu krátkou definici.

Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Syndrom vyhoření je převládající příčinou toho, že pracovník sociálních služeb svou roli nezvládá nebo sociální práci opouští. Ten, kdo organizuje sociální práci, by měl užívat metodické postupy tak, aby pravděpodobnost vývoje syndromu vyhoření minimalizoval. Syndrom vyhoření je vždy výslednicí interakce podmínek k práci vytvořených organizací, pro niž profesionál nebo dobrovolník pracuje, a subjektivních očekávání pracovníka. Nespecifickou, obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, jež na pracovníka klade intenzivní kontakt s lidmi využívajícími sociální služby.⁶⁴

Oproti tomu syndrom pomáhajících je specifická narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Trpí hladem po porozumění a po uznání. Pokud je pomáhající profese provozována bez supervize, jen prohlubuje tuto nekončící a nenasytanou touhu po vděčnosti a obdivu. Syndromem pomáhajících netrpí jen jednotlivci, ale celé instituce zdravotnické, pedagogické a sociální. Syndrom pomáhajících je posilován také tím, že slabost, bezmocnost a otevřené doznání emocionálních problémů veřejnost přijímá a podporuje u klientu, zatímco obraz pomáhajícího musí zůstat prostý takových zjevných příznaků. Zatímco klient vyjadřuje během sezení volné své potřeby a hledá cesty k jejich uspokojení, pomáhající musí vyjádření svých potřeb potlačit.⁶⁵

⁶⁴ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2. s. 55

⁶⁵ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2. s. 59

Pokud mám příčiny syndromu vyhoření vztáhnout přímo na konkrétní pracoviště, kde probíhal výzkum k bakalářské práci, pak lze tvrdit, že se zde nejčastější příčiny různí podle věku a doby působení v sociální oblasti. U sociálních pracovníků, mladších třiceti let, které mají krátkou praxi, jde často o zklamání z toho, že realita sociální práce nevypadá tak, jak si původně myslely. Jako příklad zde můžu uvést kolegyni, která před nástupem do tohoto zaměstnání působila dva roky na Úradě práce – oddělení hmotné nouze v Mostě (byť se taková činnost nedá považovat za sociální práci). Vyplácení dávek a hádky s klienty se na ní nesmazatelně podepsaly a sama syndrom vyhoření přiznává. V praxi se to následně projevuje tak, že i když podává v zaměstnání excelentní výkony a zvládá i ty nejtěžší sociální případy, tak její vztah vůči klientům je naprosto nulový a ona sama nehodlá v sociální práci působit dlouhodobě.

U sociálních pracovníků nad čtyřicet let, které zde působí prakticky po celý jejich profesní život, je nejčastější příčinou syndromu vyhoření, vyčerpání a neuspokojivé vztahy na pracovišti. I přes to většina z nich nehodlá změnit zaměstnání z obavy, že by při jeho hledání nebyly úspěšné. Tudíž se řídí heslem, že „do důchodu už to zde nějak vydrží“. U jedné sociální pracovníce ovšem došlo k situaci, kdy se syndrom vyhoření vyvinul ze syndromu pomocníka. Její původní snaha, pomoci co nejvíce klientům, v co nejkratším čase a pokud možná co nejefektivněji, vyústila ve vyčerpání, nervozitu a letargii.

Syndrom pomocníka může být velkým problémem. O to horším, pokud jím trpí sama vedoucí oddělení. V takovém případě s ní mohou mít dobré vztahy ti, kteří jsou nastavení podobně. Ostatní zaměstnanci postupně upadají v nemilost. Takováto skupina si jednak syndrom pomocníka nepřiznává, a navíc si odmítá

připustit, že tento přístup k sociální práci začne být časem zatěžující nejen pro ně, ale také pro ostatní zaměstnance. Jelikož, pokud jsou klienti u některých sociálních pracovníků zvyklí na určitý „nadstandard“, pak ho automaticky považují za samozřejmost i od ostatních sociálních pracovníků.

Na téma „syndrom vyhoření“ a „syndrom pomocníka“, proběhlo několik supervizi, které ovšem neměly příliš velký úspěch, jelikož většina sociálních pracovníků nahlíží na supervizi jako na něco zcela zbytečného, co jim nic nepřináší a bez čeho se s klidem obejdou. Dokonce jsem se setkal i s názory, že supervize je pouze „spousta zbytečných keců o ničem“, popř. se stížnostmi typu „za ty dvě hodiny, co jsem tu strávila, jsem mohla udělat spoustu práce“.

5.4 Vyhodnocení rozhovorů

Sociálním pracovníkům byly položeny následující otázky:

1. Na jaké pozici pracujete?
2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?
3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?
4. Jaké konkrétní překážky či problémy?
5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?
6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?
7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?
8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Statistické otázky na závěr:

Věk

Dosažené vzdělání

Počet let praxe v oboru

Z rozhovorů (jejichž přesný přepis je uveden v přílohách) je patrné, že všechny sociální pracovníce, bez ohledu na to, zdali působí jako referentky, či přímo pracují v terénu, popř. jsou případovými sociálními pracovníci (které nechodí do terénu prakticky vůbec), přicházejí s těmito cílovými skupinami do styku, a práce s nimi se rozhodně neobejde bez překážek a problémů. O tom ostatně vypovídají odpovědi všech respondentek, přičemž žádná neodpověděla, že by se při sociální práci s těmito cílovými skupinami s nějakým problémem nesečkala.

V případě popisování konkrétních problémů, které mohou při sociální práci s klienty nastat, se odpovědi respondentek začaly mírně rozcházet. Tři sociální pracovníce z deseti, se vyjádřily zvláště k problémům při práci s bezdomovci (závislosti, hygienické návyky, nedůvěra apod.), zvláště k problémům při práci s Romy (temperament, výbušnost, nedodržování norem apod.). Další respondentky chtěly být spíše stručnější, a proto jsou jejich odpovědi vztažené na obě cílové skupiny (časté selhávání klientů, neochota ke spolupráci, negramotnost apod.). Pouze sociální pracovníce Andrea (rozhovor č. 3) nevnímala žádné zásadní překážky a problémy ze strany klientů, ale vidí problém v celém systému sociální pomoci.

Nelze si nepovšimnout, že jednotlivé sociální pracovníce přistupují k překážkám, při práci s klienty odlišně, často podle vnitřního nastavení. To je dáno také tím, že na tomto pracovišti nejsou vytvořeny standardy sociální práce s klientem. Někdo se snaží postupovat čistě podle metod sociální práce a dlouhodobých zkušeností. Někdo sází spíše na empatický, či autoritativní přístup ke klientům. Bohužel je patrné, že sociálním pracovnícům se překážky spíše nedaří zvládat. Většina jejich odpovědí je typu „ne“, spíše ne, popř. „jak kdy“. Pouze Martina (rozhovor č. 10) jako jediná uvádí, že metody její práce

jsou efektivní. Toto tvrzení může být ovšem poněkud dvousečné, jelikož Martina je vůči klientům opravdu velmi empatická a často toho pro ně dělá víc, než kolik činí její kompetence (odpozorováno přímo na pracovišti). Kromě toho je také vedoucí oddělení, což má na chování klientů určitý vliv, jelikož jí nepovažují za obyčejnou sociální pracovníci.

Velmi zajímavé byly odpovědi na poslední otázku, „co dalšího znesnadňuje sociálním pracovnícům jejich práci:

Jako značně podstatné považují připomínky k GDPR (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ke kterému měla výhrady polovina respondentek (tři sociální pracovníce uvedly, že jim jejich práci znesnadňuje platná legislativa, nicméně to bylo také vztaženo k GDPR). Snahou sociálních pracovníků je úspěšně vyřešit sociální situaci klienta, pokud možno efektivně a bez zbytečných průtahů. K tomu patří i získávání informací, které je nyní s příchodem GDPR poměrně problematické. Dle sociálních pracovníc, stačilo dříve pouze zvednout telefon, či napsat e-mail se slovy „dobrý den, obracím se na Vás kvůli klientovi XY“. To již není pod hrozbou pokuty možné (nutno podotknout, že oficiálně to nebylo možné ani tehdy). Obdržení informace, či objednání klienta se nyní může z několika minut protáhnout i na hodiny, popř. dny. Je nutné použít písemnou korespondenci, datovou schránku, speciální program (který musí používat i ten, komu je zpráva odesílána), nebo zajít do příslušné instituce i s klientem. Lze tedy říci, že z pohledu sociálních pracovníc GDPR prozatím efektivitu sociální práce spíše snižuje. Paradoxem je, že drtivou většinu klientů GDPR vůbec nezajímá a pouze chtějí, aby byla jejich situace vyřešena co nejdříve.

Další důležitou připomínkou, která byla v rozhovorech alespoň dvakrát zmíněna, jsou vztahy na pracovišti. Ty jsou pro efektivní práci také velmi důležité, jelikož i oddělení sociální práce by mělo fungovat jako jeden tým. Na tomto pracovišti se to ovšem příliš nedaří. Každá sociální pracovnice má jinak nastavené osobní hranice vůči klientům (což může být také zapříčiněno chybějícími standardy). Na základě toho vznikají konflikty mezi pracovnicemi, které se snaží postupovat čistě podle platné legislativy (tím pádem jsou považovány u klientů za „ty špatné“) a pracovnicemi, jejichž činnost výrazně přesahuje jejich kompetence, a která není vždy v souladu s etickým kodexem, či zákony (nicméně jsou u klientů považovány za „ty hodné“). Druhý případ (tedy „ty hodné pracovnice“) bývá navíc často posvěcen samotným vedením, což rozhodně není správně. Většina sociálních pracovnic má navíc alespoň jednoho klienta, kterého považuje za svojí „srdcovou záležitost“ a věnuje mu více času a péče než ostatním. Je pochopitelné, že hranice v sociální práci je na tomto pracovišti často probíraným tématem. Dokonce byla na toto téma i uskutečněna supervize, která ovšem v tomto směru nepřinesla žádný výrazný pokrok.

Stejně tak byla velmi důležitá připomínka ohledně nedostatku ubytovacích kapacit, což platí jak pro azylové domy, tak pro ubytovny. V Mostě je navíc tato situace umocněna opatřením obecné povahy, jelikož největší ubytovna v Mostě, kde mohlo do nedávna najít útočiště mnoho lidí bez domova (pro které např. nezbylo místo v azylovém domě), stojí v lokalitě, ve které již opatření obecné povahy platí a zcela nesmyslně se týká i této ubytovny. Pro bezdomovce je tedy nemožné se zde ubytovat, jelikož jim nebude schválen doplatek na bydlení. Sociální pracovník je tím pádem při řešení klientovy situace bezradný, jelikož zkrátka není kde klienta ubytovat. Opatření obecné povahy navíc nepřináší takové výsledky, které byly původně předpokládány.

V Mostě bylo během pravidelných mapování např. zjištěno, že mnohé problémové rodiny se bez doplatku na bydlení s klidem obejdu. Jelikož, pokud polovina členů domácnosti pobírá příspěvek na péči, rodičovský příspěvek, či invalidní důchod, tak je to plně dostačující k pokrytí všech nákladů na bydlení.

Co sociální pracovníce rovněž považují za poněkud nešťastné rozhodnutí, je vyplácení části příspěvku na živobytí v potravinových poukázkách. Shodují se na tom, že původní myšlenka, zabránit tomu, aby příspěvek na živobytí skončil ve výherních automatech, či byl používán pro nákup cigaret, alkoholu apod., byla sice chvályhodná, ale prakticky nic nevyřeší. Pro klienty není nic snazšího než zajít do nejbližší večerky, kde mohou potravinové poukázky směnit za peníze. Přičemž prodavači si pochopitelně určité procento strhnou (obvykle 10–20,- Kč).

Polovina respondentek zmínila jako jeden z problémů také administrativu. Přesněji řečeno se jedná o standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí jednotného systému „OKnouze“. Jedná se o program, který používají všechny obecní a krajské úřady v České republice. Zápis do tohoto programu probíhá následovně: je nutno vybrat ze seznamu vhodný typ intervence, který se shoduje s tím, co sociální pracovník dělal, zadat časový rozsah intervence a popsat její průběh (ten již musí sociální pracovník sepsat sám). Tyto respondentky se také shodly na tom, že je třeba zjednodušit a zpřehlednit standardizovaný záznam sociálního pracovníka, jelikož zápisy do systému OKnouze bývají mnohdy zdlouhavé a není vždy jasné, kterou z nabízených intervencí použít (nezřídka kdy se stává, že se pro vykonanou činnost nehodí ani jedna).

6 Závěr

Pokud by bylo možné shrnout závěr do jedné věty, pak by zněla: „Sociální pracovníci to rozhodně nemají snadné“. Tato věta by nicméně byla pravdivá.

Cílem této práce bylo zjistit, s jakými problémy a překážkami se mohou sociální pracovníci při výkonu svojí práce setkat. Následný výzkum bohužel nejenom potvrdil výskyt problémů, uvedených v teoretické části, ale odhalil také mnoho těch, které v ní vůbec uvedeny nebyly.

Sociální pracovníci se musí potýkat nejen s překážkami a problémy ze strany klientů (jejichž řešení, ale je zde celá řada dalších aspektů, které jim mohou jejich činnost výrazně ztížit. Může se jednat o novely zákonů a různá opatření, která mají původně dobrý záměr, ale z pohledu sociálních pracovníků se jedná o zbytečnou komplikaci a byrokracii (opatření obecné povahy, GDPR, vyplácení části příspěvku na živobytí v poukázkách). Dále je zde problém ve vzájemné spolupráci s ostatními organizacemi, které se navzájem spíše vnímají jako konkurence. Tuto situaci nezlepšuje ani fakt, že v organizacích může docházet ke konfliktům díky nejasnostem v tom, jak má správná sociální práce vypadat. V jednom z rozhovorů také zazněla poznámka o „povědomí o obsahu sociální práce obecně“. Jak někteří klienti, tak především veřejnost má o sociální práci stále poněkud zkreslené představy a v jejich očích se jedná pouze o „sociálku, která cpe peníze nepřizpůsobivým“. Samy sociální pracovnice se mi během rozhovorů svěřily, že souhrn všech těchto problémů je příčinou, proč jsou často vyčerpané a mnohdy chodí do zaměstnání s nechutí.

A tím se dostávám k dalšímu záměru této bakalářské práce, který sice v úvodu uveden nebyl, ale považuji ho za velmi důležitý. Tj., poukázat na to, že sociální práce, která je stále značně podceňovaná a podhodnocená, rozhodně není o poklidném sezení v kanceláři a popíjením kávy, jak to může být ze strany neznalých milně interpretováno. Zároveň také připomenout, že se poněkud zapomíná na to, že i sociální pracovník je stále pouze člověk. Pokud jsou na něj neustále kladeny požadavky ať už ze strany klientely, obce, rady města, MPSV apod., přičemž naopak podpora může být značně mizivá, pak to na něj bude mít negativní dopad. Proto je důležité si uvědomit, že stejně jako je sociální pracovník oporou klientovi, pak by i sociální pracovník měl mít určitou oporu a pokud běžně ve své praxi zažívá, že něco nefunguje, tak by jeho námitky neměly být brány na lehkou váhu.

Na úplný závěr bych rád dodal, že jsem tuto práci pojal jako vhodnou příležitost, jak odhalit skutečnosti, které se v sociální práci mohou objevit, ale o kterých se příliš nemluví. Pevně doufám, že to případné sociální pracovníky neodradí od výběru tohoto povolání, jelikož i přes občasné překážky a problémy, je to práce velmi zajímavá a především přínosná.

7 Literatura

Odborná literatura

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN: 978-80-262-0982-9

HRADECKÝ, I a kol. *Definice a typologie bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: DESTINY, 2007. ISBN: 978-80-86451-13-8

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1

KELLER, J. *Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti*. 1. vyd. Praha: Slon, 2010. ISBN: 978-80-7419-031-5

MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012.

ISBN: 978-80-262-0090-1

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2

NAVRÁTIL, P., *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-741-8

NEDĚLNÍKOVÁ, D., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008

ŠEĐOVÁ, K., ŠVARŤÍČEK, R. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-313-0

ŠUPKOVÁ, D., a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN: 978-80-247-2245-0

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-802-3

Internetové zdroje

Feantsa. [online]. [cit. 2018-5-20]. Dostupné z:
http://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf

Samý známý věci. [online]. [cit. 2018-6-5]. Dostupné z:
http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_85_1.pdf

Historie Romů. [online]. [cit. 2018-6-3]. Dostupné z:
<http://skola.romea.cz/cs/historie/romove-v-ceske-republice-po-roce-1989/>

8 Přílohy

Příloha č. 1 – Rozhovory se sociálními pracovníci

Rozhovor č. 1 – Jana

1. Na jaké pozici pracujete?

Sociální pracovník

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano pracuji.

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Určitě ano.

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

K překážkám, které znesnadňují práci, patří zejména:

u bezdomovců – závislosti (alkohol, psychotropní látky), hygienické návyky, nedůvěra v instituce, nedostatek kompetencí, neochota začlenit se do společnosti, nemoci, neschopnost hospodařit s financemi.

při práci s Romy – se jedná zejména o jejich temperament, výbušnost, žijí teď a tady, neumějí si naplánovat budoucnost, nedodržování norem majoritní společnosti, nedůvěra v instituce.

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Bezdomovci – závislost, neochota začlenit se do společnosti

Romové – nedodržování norem, temperament

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Snažím se vždy přistupovat individuálně, vcítit se do situace klienta, nenálepkovat.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Záleží vždy na dané situaci a na konkrétním případě. Ve většině případů se můj přístup vyplatí, někdy se výsledek nedostaví.

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Někdy mi v práci překáží zákony, nedostatek vhodných zařízení, přístup jiných organizací.

Rozhovor č. 2 - Romana

1. Na jaké pozici pracujete?

Sociální pracovnice

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

***Romové** – Absence vzdělání, nízká vzdělanost a kvalifikační úroveň z toho plynoucí nezaměstnanost, žití ze soc. dávek, neschopnost hospodařit s penězi, špatná bytová situace, lichva, kriminalita, užívání omamných látek, prostituce, nevhodná výchova dětí, špatné vzory pro děti, zneužívání dětí pro kriminální činnost. Nedodržování morem majoritní společnosti.*

***Bezdomovci** – nezaměstnanost, nechť začlenit se do společnosti, nadužívání omamných látek a alkoholu. Špatný zdravotní stav, exekuce, neschopnost hospodařit s financemi. Stávají se oběťmi, ale také pachateli trestných činů. Nedodržování hygienických návyků.*

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

U Romů – nezaměstnanost, u bezdomovců nechť začlenit se do společnosti.

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Překážky se zvládají velmi špatně. Při práci jsou využívány metody sociální práce jako např. motivační rozhovor, krizová intervence, poradenství, nácvik schopností a dovedností, podpora kompetencí jedince, poradenství, doprovázení klienta jeho tíživou životní situací.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Metody se většinou míjí účinkem. Mám pocit, že za mou prací, není vidět žádný výsledek. Když už to vypadá, že se klient postaví na nohy a začlení do společnosti, vždy opět přijde něco, většinou ze strany klienta, co celou práci zhatí.

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Současná platná legislativa. Rovněž, to, že nejsou přijatí majoritní společností, pro své patologické jevy – jak Romové, tak bezdomovci.

Statistické otázky na závěr:

Věk 54

Dosažené vzdělání VOŠ

Počet let praxe v oboru 32

Rozhovor č. 3 Andrea

1. Na jaké pozici pracujete?

Sociální pracovnice, referentka oddělení sociální práce, OSV MmM

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano, cílovou skupinou jsou občané města Most, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci či klienti, u kterých nastane nepříznivá situace v lokalitě našeho města a obrátí se na náš úřad s žádostí o pomoc, popř. v obci ve správním obvodu města Most.

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

Překážky vidím v celém systému sociální pomoci a v návaznosti na jiné obory, úřady – lékaři/zdravotnická zařízení, ÚP, OSSZ, soudy. Odborníci z jiných institucí neznají – návaznost systému sociálních služeb, chybně doporučují i psychiatrickým osobám, aby si podali žádost do domova pro seniory aj. nesmysly.

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Např. osoby, které dosáhnou věku pro odchod do starobního důchodu, nemají nárok na jeho výplatu, musejí k nároku na dávky pomoci v HN plnit podmínky ÚP – evidence uchazeče o zaměstnání, Vidím, jako zatěžující, nesmyslné, tyto osoby jsou nezaměstnatelné,

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Zvýšený dohled těchto osob, splnění podmínek při zajištění příjmu a bydlení, asistence při jednání s ÚP i jinými institucemi.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

NE, zejména problémy u lékařů, neochota spolupracovat.

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Opatření na ochranu osobních údajů časově prodlužuje možná řešení problémových situací, získání informací aj.

Statistické otázky na závěr:

Věk: 42 let

Dosažené vzdělání: VŠ

Počet let praxe v oboru: 9 let

Rozhovor č. 4 – Lenka

1. Na jaké pozici pracujete?

Referentka na odboru sociálních věcí, oddělení sociální práce.

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

Překážky ze strany pracovníka – moje osobní – občasné skeptické postoje ke smyslu práce s klientem, využívání rutinních postupů.

Překážky ze strany klienta – absence skutečné motivace ke změně vedoucí k samostatnému fungování (příprava na budoucí povolání, nástup do pracovního poměru, zlepšení životních podmínek využíváním sociálních služeb).

Překážky způsobené systémem – chybí návaznost mezi resorty sociálních věcí a zaměstnanosti, zdravotnictví, školství, spravedlnosti. Systém sociálních dávek je zbytečně složitý – množství jednotlivých dávek + náročný proces posouzení nároku na dávky. Postup pro stanovení okruhu společně posuzovaných osob podporuje rozdělování rodin.

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Překážky ze strany klienta.

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Překážky ze strany klienta – snaha o motivaci; ostatní – vzdělávání, rozhovory s kolegy, práce v terénu.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Samozřejmě nejsou.

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Představa, že sociální práce se pojí pouze s osobami v hmotné nouzi, a povědomí o obsahu sociální práce obecně – jsme „ze sociálky“ a problematického občana „někam dáme“.

Atmosféra na pracovišti

Statistické otázky na závěr:

Věk 46

Dosažené vzdělání VOŠ

Počet let praxe v oboru 28

Rozhovor č. 5 – Zuzana

1. Na jaké pozici pracujete?

referent – sociální pracovník

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

nízká úspěšnost našich intervencí a časté selhávání klientů – důvodem je jednak osobnostní nastavení těchto lidí (AT závislosti, určitá nedisciplinovanost a nespolehlivost – často vypadají, že ani pomoci nechtějí), ale také předsudky, odsudky a nálepkování ostatních, např. potencionálních ubytovatelů či pronajímatelů, či poskytovatelů následných služeb (často padají otázky: "není to cikán?", není špinavej?" "von smrdí", apod.),

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

malá úspěšnost při hledání ubytování nebo dalších služeb, např. praktického lékaře či jiných odborníků, nedostatek ubytovacích kapacit a různých služeb pro cílovou skupinu, zejména pro ženy – bezdomovkyně,

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

nedostatek ubytovacích kapacit a následných jakýchkoli služeb pro bezdomovkyně bez nezaopatřených dětí - zde v Mostě pro ně není vůbec nic, stalo se nám, že 62 letá diabetička se silným revmatismem (2. stupeň PNP) skončila v únoru na ulici, cca měsíc přespávala v hale nádraží ČD, i když se její zdravotní stav zhoršoval, nebyla hospitalizována; nyní bydlí na obecní ubytovně, kde však teče jen studená voda (teplá na žetony za 20,-Kč/kus) a topí se pevnými palivy, které si dotyčný musí opatřit sám.

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Využívám znalosti vyplývající z dlouhodobého výkonu mého povolání, určité osobní autority a někdy se musím smířit s tím, že překážka zůstane nezdolána....

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Jak kdy, nejhorší je, když se člověk kvůli klientovi dohaduje, něco pro něj vymůže nebo vyloženě "vysomruje" a klient selže....

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

pasivita až lenost a pohodlnost některých klientů, zejména Romů – dlouhodobý příjemce dávek tvrdí, že neví, jak vyplnit žádost o tyto dávky - "mate mi to vyplnit", "já, od čeho jste tady?", "jo nějaký poradenství? - tak to si nechte, já chci výpomoc", "já jsem nepřišel poslouchat, jak mám jít do práce, ale chci svoje peníze..." (přepsáno přesně podle slov sociální pracovnice).
někdy je velkým problémem neodborné a nekompetentní rozhodnutí nadřízených – mají pocit, že dát někomu ryby je lepší, než naučit jej rybařit....

Statistické otázky na závěr:

Věk	52
Dosažené vzdělání	VŠ
Počet let praxe v oboru	24 let

Rozhovor č. 6 – Hana

1. Na jaké pozici pracujete?

Sociální pracovník

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Pracuji s osobami romského původu /rodiny, jednotlivci/ ve vyloučené lokalitě. Osoby bez přístřeší se v dané lokalitě nachází hlavně v zimních měsících. Nabízená pomoc se ne vždy setká s pozitivní odezvou. Tak je poskytnuto pouze základní poradenství.

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

Neschopnost a nespolehlivost těchto osob čelit problémům, obzvláště jsou-li dlouhodobé a jejich řešení vyžaduje spolupráci a včasnou reakci na jednotlivé menší problémy.

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Nespolehlivost, lehkovážnost.

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Překážky se snažím zvládat pomocí vzájemné komunikaci, navázáním důvěry, nabídkou více možností řešení nepříznivé situace.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Někdy ano někdy ne.

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Ano, krom jiného i neochota lidí podílet se na řešení situace. Administrativa

Statistické otázky na závěr

Věk: 45

Dosažené vzdělání: vyšší odborné

Počet let praxe v oboru: 27

Rozhovor č. 7 – Zdeňka

1. Na jaké pozici pracujete?

Sociální pracovník

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

Neschopnost/nezájem klientů aktivně řešit svoji situaci. Omezená kapacita AD.

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Nezájem klienta. Někteří se sociální pracovníci spolupracují proto, aby jim byly vypláceny sociální dávky.

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Motivace klienta, podpora jeho kompetencí.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Ne

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Administrativa

Statistické otázky na závěr:

Věk	46
Dosažené vzdělání	VOŠ
Počet let praxe v oboru	25 let

Rozhovor č. 8 – Kateřina

1. Na jaké pozici pracujete?

Případový sociální pracovník

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

Nízké vzdělání klientů, negramotnost, neschopnost orientace v dávkách SSP a HN, nesmyslná byrokracie na úřadech, neochota klientů řešit své problémy, neplnění zadaných úkolů

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Neochota klientů řešit své problémy a úřednická byrokracie na úřadech

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Někdy se překážky dají překonat, někdy ne, často záleží na motivaci klienta, zda opravdu chce svou situaci řešit nebo se jen spokojí s vyplácením dávek

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Ne

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Administrativní zátěž

Statistické otázky na závěr:

Věk	37
Dosažené vzdělání	bakalářské
Počet let praxe v oboru	1,5 roku

Rozhovor č. 9 – Stanislava

1. Na jaké pozici pracujete?

Terénní sociální pracovník

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Ano

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

Nesplnění domluvených úkonů, neochota, lhaní, nízké vzdělání, negramotnost

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Nesplnění domluvených úkonů

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Snažíme se překážku vyřešit, případně zmírnit (nevím, asi nic nevyžívám...)

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Vždy se tak nedaří

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Ano, GDPR, administrativa

Statistické otázky na závěr:

Věk - 24

Dosažené vzdělání – vyšší odborné

Počet let praxe v oboru – 2 roky

Rozhovor č. 10 – Martina

1. Na jaké pozici pracujete?

Pracuji jako sociální pracovník na oddělení sociální práce.

2. Pracujete i s osobami z vyloučených lokalit – s bezdomovci, Romy?

Ano pracuji zejména s Romy. Tvoří převážnou část mých klientů. Mám klienty i bezdomovce.

3. Vnímáte při práci s těmito osobami nějaké překážky, problémy?

Překážky a problémy se vyskytnou při práci s klienty vždy. Vždy je něco, co brání dojít k výsledku řešení a je jiné najít způsob jak.

4. Jaké konkrétní překážky či problémy?

U Romů určitě neschopnost porozumění, nedostatek kompenzují, nevzdělanost. Dále ulpívavost na konkrétního sociálního pracovníka, jejich manipulace, porušování a neochota dodržování hranic. Jiné instituce je často nálepkují, někdy i některé z mých kolegyň. U bezdomovců je to téměř podobně, zde navíc další překážkou užívání alkoholu, neochota přizpůsobení.

5. Které z uvedených překážek či problémů vidíte jako zásadní?

Jako zásadní překážky vidím: Romové – kulturní zvyky a normy, vědí, na co mají nárok, ale nechtějí znát povinnosti. Bezdomovci – alkohol a možná nedostatek ubytovacích zařízení pro tuto skupinu.

6. Jak tyto překážky zvládáte, co k tomu využíváte?

Používám klasické metody sociální práce a snažím se tolerovat etnika a být empatická.

7. Jsou vždy použité metody vaší práce a prostředky efektivní?

Myslím si, že mě metody při práci jsou efektivní a výsledky jsou.

8. Je něco dalšího, co vám znesnadňuje vaši práci?

Práci mi znesnadňuje přístup jiných organizací, někdy legislativa, a není zákon pro sociální pracovníky. Dále administrativní zátěž.

Statistické otázky na závěr:

Věk	47
Dosažené vzdělání	dis
Počet let praxe v oboru	29