

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Specifika sociální práce
s romskými klienty
v nízkoprahových
zařízeních pro děti a mládež**

Klára Škarohlídová, DiS.

Katedra: Sociální práce
Vedoucí práce: PhDr. Marta Kolářová, Ph.D.
Studijní program: Sociální a pastorační práce
Studijní obor: PSP9

Praha 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem *Specifika sociální práce s romskými klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze 18. 4. 2023

Klára Škarohlídová, DiS.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na romské klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a sociální práci s nimi. Práce si stanovuje za cíl popsat tuto cílovou skupinu a analyzovat možnosti sociální práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež na Mělnicku. Bakalářská práce se skládá z teoretické a empirické části. Teoretická část práce představuje romské etnikum s jeho specifiky, historií, výchovou a hodnotami. Pojednává také o rizicích života romských dětí a mládeže, kteří se pak mohou stát klienty zmíněné služby sociální prevence. Dále charakterizuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a popisuje specifika sociální práce s romskými dětmi a mládeží. Empirická část prezentuje výsledky výzkumu na základě polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a mapuje specifika sociální práce s cílovou skupinou v daném typu zařízení. Hlavním zjištěním je potřeba otevřenosti a komunikace, jelikož jsou romští klienti daných zařízení autentičtí a empatičtí, a tak dokáží vycítit upřímný přístup a podle toho se odvíjí spolupráce. Problematická je ale jejich nesoustředěnost a emotivnost. Podstatou sociální práce s těmito klienty jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, otevřenost a trpělivost, sdílení kultury, komunikace a fyzický kontakt. Zjištěné výpovědi jsou rozděleny do kategorií a následně diskutovány s teoretickými poznatky z odborné literatury.

Klíčová slova

Děti a mládež, romská mládež, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Romové, sociální práce, sociální pracovník, sociální služby.

Bibliografická citace

ŠKAROHLÍDOVÁ, Klára. *Specifika sociální práce s romskými klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Praha, 2023, 80 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta. Vedoucí práce: PhDr. Marta Kolářová, Ph.D.

Summary

The bachelor's thesis is focused on Roma clients in low-threshold facilities for children and youth and social work with them. The thesis aims to describe this target group and analyse the possibilities of social work in low-threshold facilities for children and youth in Mělnicko. The bachelor thesis consists of a theoretical and an empirical part. The theoretical part of the work presents the Roma ethnicity with its specifics, history, upbringing and values. It also discusses the risks to the lives of Roma children and youth, who may then become clients of the mentioned social prevention service. It also characterizes low-threshold facilities for children and youth and describes the specifics of social work with Roma children and youth. The empirical part presents the results of research based on semi-structured interviews with social workers in selected low-threshold facilities for children and youth and maps the specifics of social work with the target group in a given type of facility. The main finding is the need for openness and communication, as the Roma clients of the given facilities are authentic and empathetic, so they can sense a sincere approach and cooperation develops accordingly. But their lack of concentration and emotionality is problematic. The gist of social work with these clients is upbringing, educational and activation activities, openness and patience, sharing of culture, communication and physical contact. The statements found are divided into categories and then discussed with theoretical knowledge from the professional literature.

Keywords

Children and youth, low-threshold facilities for children and youth, Roma, Roma youth, social services, social work, social worker.

Poděkování

Chtěla bych poděkovat paní PhDr. Martě Kolářové, Ph.D. za odborné vedení mé absolventské práce, za její trpělivost a cenné rady, které mi pomohly při zpracování práce. Dále bych ráda poděkovala respondentkám za jejich ochotu při realizaci empirické části. Mé poděkování patří také mé rodině a příteli za podporu při studiu.

Obsah

Úvod	11
Teoretická část	13
1. Romové	13
1.1. Romové a jejich původ.....	13
1.2. Rodina	14
1.2.1. Výchova.....	15
1.3. Hodnoty.....	16
1.4. Vybrané rozdíly v chování	17
1.5. Romština a romský etnolekt češtiny.....	19
2. Problémové oblasti života romských dětí a mládeže	20
2.1. Jazyková bariéra	20
2.2. Vzdělávání	21
2.2.1. Přerazování na praktické školy	23
2.3. Negativní postoje společnosti.....	24
2.4. Rizika života romských dětí a mládeže.....	25
2.4.1. Delikvence.....	26
2.5. Sociální exkluze.....	27
3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	28
3.1. Charakteristika NZDM	28
3.2. Cíle a poslání NZDM.....	29
3.3. Cílová skupina.....	29
3.4. Principy NZDM	29
3.5. Činnosti NZDM.....	30
4. Specifika sociální práce s romskými klienty v NZDM	31
4.1. Navázání vztahu s romským klientem	31
4.2. Řešení konfliktů a jejich předcházení.....	32
4.3. Vhodné metody jednání s romskými klienty.....	33
4.3.1. Činnosti	33
4.4. Dosavadní výzkumy v oblasti romských klientů NZDM.....	35
Empirická část	37
5. Výzkumné šetření	37
5.1. Cíl šetření.....	37
5.2. Metodologie výzkumu	37
5.3. Popis výzkumného souboru	39
5.3.1. Popis vybraných zařízení	39
5.3.2. Reflexe vlastní pozice	40

5.4. Analýza dat	41
5.4.1. Zastoupení romských klientů v NZDM	41
5.4.2. Jazyková bariéra.....	41
5.4.3. Společná specifika romských klientů v NZDM	43
5.4.4. Etnické hledisko klientů a jeho zohlednění při sociální práci.....	44
5.4.5. Zkušenost s romskými pracovníky v NZDM.....	46
5.4.6. Osvědčené metody práce s romskými klienty.....	47
5.4.7. Úskalí sociální práce s romskými klienty	49
5.4.8. Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka v NZDM	51
Shrnutí a diskuse.....	53
Závěr	59
Seznam literatury.....	61
Elektronické zdroje	63
Přílohy.....	64
Příloha č. 1.....	64
Scénář rozhovoru	64
Příloha č. 2.....	65
Rozhovor s respondentkou č. 1, NZDM Kralupy	65
Příloha č. 3.....	70
Rozhovor s respondentkou č. 2, NZDM Kralupy	70
Příloha č. 4.....	75
Rozhovor s respondentkou č. 3, NZDM Mělník.....	75
Příloha č. 5.....	78
Rozhovor s respondentkou č. 4, NZDM Mělník.....	78

Úvod

Bakalářská práce se zaměřuje na romské klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a sociální práci s nimi. Romské děti a mládež představují velkou část klientely této služby sociální prevence. Téma jsem si zvolila ze dvou důvodů, a to z mé preference zaměření na cílovou skupinu dětí a mládeže se zájmem v romských klientech a také z mé pracovní angažovanosti právě v jednom nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Chtěla bych poukázat na důležitost této služby v systému sociálních služeb, jelikož jako jedna z mála se zaměřuje na tuto cílovou skupinu, přičemž se jejím působením snaží pomáhat v řadě nepříznivých sociálních situací klientů a pozitivně jim ovlivňovat způsob trávení volného času, smýšlení a pohledu na život s ohledem na klienty romského etnika. Ráda bych také poukázala na specifickou romského způsobu života a problémových situací romských dětí a mládeže, na základě jejich původu, výchovy a způsobu jednání, jelikož to je jediná cesta k jejich poznání, porozumění a přijetí.

Cílem bakalářské práce je popsat romské děti a mládež s problémovými aspekty jejich života a analyzovat možnosti sociální práce s romskými klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež na Mělnicku, včetně jejich specifik zjištěných na základě rozhovorů se sociálními pracovníky zařízení.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část bakalářské práce se skládá ze čtyř částí. První část slouží jako úvod cílové skupiny a poskytuje obecnou charakteristiku potřebnou pro pochopení problematiky. Druhá část se věnuje problematice oblastem života romských dětí a mládeže. Třetí část charakterizuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, včetně jejich cílů, poslání, cílové skupiny, principů a činností. Čtvrtá kapitola se zaměřuje na specifika sociální práce s romskými klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s ohledem na vztah sociálního pracovníka s romskými klienty, dále řešení konfliktních situací a jejich předcházení a vhodné metody jednání a činnosti ve zmíněném typu zařízení s romskou klientelou.

Empirická část bakalářské práce se zaměřuje na pohled a zkušenosti sociálních pracovníků vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s romskými klienty. V rámci rozhovorů bylo zjišťováno zastoupení romských klientů ve zmíněných zařízeních a jejich specifická, dále případná jazyková bariéra mezi sociálními pracovníky a romskými klienty, zkušenost se sociálním pracovníkem romského etnika v zařízení a zohledňování etnického

hlediska klientů v sociální práci. Nejpodstatnější částí jsou osvědčené metody a úskalí sociální práce s klienty vyplývající ze zkušeností respondentek. Na závěr byla věnována pozornost potřebným vlastnostem a dovednostem sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Pro vypracování bakalářské práce byly informace čerpány zejména z odborné literatury věnující se Romům a sociální práci a dále z internetových zdrojů doplňující literaturu, a nakonec z polostrukturovaných rozhovorů, které jsou zpracovány v rámci empirické části práce.

Teoretická část

1. Romové

K pochopení chování a kultury odlišné skupiny lidí, bez ohledu na to, zda je minoritní nebo majoritní, je důležité znát její původ a způsob, kterým určitá skupina žije. Většina minorit, které u nás v České republice žije, se odlišuje zejména jazykem a několika kulturními zvyklostmi. Ale Romové jsou v tomto jiní, například i když mluví česky, kladou jiný význam některým slovům, řídí se jiným žebříčkem hodnot, žijí v jiném rodinném zázemí a praktikují odlišné výchovné metody, což může vést bohužel k nedorozuměním, segregaci, distancování nebo diskriminaci od majority.¹ Tato kapitola stručně představuje Romy, jejich původ, jinakost romského způsobu výchovy a snaží se nastínit důvody, pro nás nezvyklého, nikoli špatného, jednání.

1.1. Romové a jejich původ

Romové, nebo spíše jejich předkové, žili do 10. století v Indii v kastovním systému, kde se věnovali svým kočovným řemeslům, jako je kovářství, řetězářství, košíkářství, řeznictví, hudba a zvěrolékařství. Poté se přesunuli na evropský kontinent, kde pobývají od 13. stol. Původně byli Romové v Evropě velmi vítáni a přijímáni na dvorech šlechticů a panovníků, jelikož přinášeli zajímavé informace ze vzdálených zemí, pěknou hudbu a nové způsoby ve zpracovávání kovů. Dále byli ceněni jako proslulí lékaři a zvěrolékaři, ženám bylo připisováno umění předpovídat budoucnost. Romové pro jejich putování, byli považováni za kajícíky, aby napravili hříchy předků a sami to podporovali skrze příběhy na základě jejich znalosti křesťanství.²

„Brzy však začalo pronásledování Romů jak ze strany církve, která je vinila z nevěrectví a čarodějnictví, tak ze strany světské moci, která jim podsouvala špionáž, sabotáže, loupežnictví, ale i nekalou konkurenci řemeslnickým cechům. Velká část dosud tradovaných předsudků k Romům má středověký původ.“³ Evropa totiž v době, kdy přišli Romové, byla téměř celá křesťanská a církev rozpoznala, že Romové nejsou kajícíky, za které se vydávali, a tak se přidala ke světskému pronásledování.⁴

¹ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok. *Práce s romskou mládeží: odborný seminář*. 2001, s. 5. Praha: Salesiánská provincie Praha.

² ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál, 2001, s. 119 a 120. ISBN 80-7178-648-9.

³ Tamtéž, s. 120

⁴ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 7

Dalším zdrojem konfliktů Romů s Evropany bylo vlastnické právo k zemi, protože každá část země měla svého majitele, který si nárokoval i vlastnické právo na vše, co na této zemi žilo a rostlo.⁵

Šišková dále zmiňuje, že se pronásledování a útlak Romů vleče celou historií jejich pobytu v Evropě. Některým Romům na jihovýchodě Evropy bylo umožněno se usadit, jinde ale byli pod hrozbou trestu smrti vyháněni, a dokonce i beztrestně zabíjeni.

Nakonec to vyvrcholilo politikou třetí říše a velká část Romů skončila v koncentračních táborech. Základní politická práva přinesly až změny od 90. let 20. století, kdy jsou uznáváni jako národnostní minorita a mluví se o nich jako o neteritoriálním národu.⁶

Tyto historické události přivedly většinu Romů k podezíravosti, nedůvěře, neochotě a nenávisti. Objevují se u nich dokonce jevy, které se absolutně neztotožňují s romskou kulturou, a to neochota pečovat o děti, prostituce, lichva, rozvodovost a neúcta ke starším.⁷

1.2. Rodina

Rodina je nositelkou tradic a u Romů to platí dvojnásob. Děti jsou pro Romy radostí přítomnosti a jistotou budoucnosti. To vychází z historie, kdy kvůli vysoké mortalitě dětí bylo toto jednání jedinou možností udržení rodu, ovšem dnes je to na přelidněné zemi kontraproduktivní.⁸

Romské rodiny jsou velmi početné, protože děti pro Romy znamenají mnoho a postavení ženy se v komunitě upevňuje opakovaným mateřstvím. Romská rodina má smysl pro pospolitost a solidaritu. Vyznačuje se patriarchálním rázem a ceněním ženy na základě plodnosti. Bohužel se také mluví o násilí a zanedbávání na základě konzumace alkoholu a užívání drog.⁹

To, že má někdo dítě znamená, že je dospělý a přináší to respektovaný sociální status. Tento status ovlivňuje u Romů také počet dětí, kterých by mělo být více než dvě a nejlépe by to měli být chlapci. Negativně je poukazováno na

⁵ Tamtéž, s. 7

⁶ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 120

⁷ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 13 a 14

⁸ Tamtéž, s. 12

⁹ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998, s. 46 a 47. ISBN 80-7178-250-5.

ženy, které mají méně dětí nebo žádné, a to dokonce i v případě, že jsou neplodné. V tomto případě je muži odpuštěna nevěra či opuštění manželky.¹⁰

1.2.1. Výchova

Romové žijí pohromadě v rámci několika generací a dítě je obklopeno nejen rodiči a prarodiči, ale i strýci a tetami a jejich dětmi. Romské dítě nikdy není samo, pořád ho někdo nosí, hraje si s ním, mluví s ním, tancuje s ním, zpívá mu, dotýká se ho, a díky tomu se dítě cítí milovaně.¹¹ Romské děti sice dříve dospívají, ale v jejich kultuře je velmi podstatná kolektivita, a protože nikdy není samo, tak není potřeba být samostatný v individuálním smyslu, např. v rozhodování. Pro Romy je totiž důležitější úcta ke starším než individualita a upřednostňuje se podřizování se skupině před schopností prosadit se.¹²

Výchova a péče o děti je v rovině rodičů výhradně starostí matky. Ta se ale mnohdy může cítit sama, tím že je veškerá zodpovědnost za dítě a jeho chování na ní. Na otci zůstává obživa a hájení úcty a cti rodiny. Širší rodina je přítomna a v případě selhání rodičů přebírá jejich roli.¹³

Z důvodu mnoha sourozenců v romských rodinách, jsou děti od útlých let vedeny k samostatnosti ve smyslu fungování v rodině. Dívky se brzy učí vařit a pečovat o sourozence. Chlapci většinou pomáhají otci v řemeslu a je vítané, když v řemesle předků pokračují (kováři, hudebníci). Děti se vychovávají nejen v soukromé rodině, ale v širší komunitě a tato výchova se týká všech. Dítě se učí kontaktem se světem dospělých.¹⁴ Romské dítě se tedy učí automaticky, nápodobou neboli tím, že vidí a vnímá, co dělají druzí a poté to opakuje.¹⁵

¹⁰ BITTNEROVÁ, Dana, David DOUBEK a Markéta LEVÍNSKÁ. *Funkce kulturních modelů ve vzdělávání*. V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2011, s. 136 a 137. ISBN 978-80-87398-18-0. BITTNEROVÁ, 2011, s. 134

¹¹ HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Šaj pes dovakeras: Můžeme se domluvit*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1993, s. 117. ISBN 80-7067-355-9.

¹² Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 12

¹³ BITTNEROVÁ, 2011, s. 134

¹⁴ *Romové - O Roma: tradice a současnost*. Brno: SVAN, 1999, s. 53-55. ISBN 80-7028-141-3.

¹⁵ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 117

1.3. Hodnoty

Komunikace a soužití majority s minoritou může být složitá na základě nerespektování odlišností. Každý vyrůstáme v jiné společnosti a rodině, kde přijímáme jiné hodnoty a názory, které nám ukazují tradice, kulturu, náboženství, co je správné a naopak. V konfrontaci s jiným názorem nebo hodnotou se můžeme cítit ohroženi a reagovat velmi emotivně. V případě soužití dvou skupin s rozdílným hodnotovým systémem dochází k problémům. Nemůžeme ale po někom z minoritní společnosti chtít, aby se svých hodnot vzdal, jelikož je to důležitá součást života člověka.¹⁶

Základní hodnotový systém Romů zahrnuje zejména život, rodinu a děti, úctu, Romství a peníze. Podle tohoto systému je nejdůležitější hodnotou pro Romy *život*. Vše, co ho ohrožuje, je velmi negativní, a vše, co má za následek jeho zachování a pokračování, je ceněno. Další nejpodstatnější hodnotou je *rodina*. Láska k dětem je pro Romy velmi důležitá, a protože v dětech je pokračování rodu, tak si *děti*, někdy až přehnaně, hýčkají. S tím se pojí *úcta* vůči starším a předkům, jelikož jim vděčí za jejich postavení a cení si ho více podle rodiny a rodu než podle vzdělání nebo profese.¹⁷ *“Úcta byla prokazována starým lidem pro jejich moudrost získanou životními zkušenostmi a za výchovu dětí. Dodnes například většina starých Romů odchází ze života v kruhu své rodiny bez toho, aby skončili v ústavech sociální péče nebo v nemocnicích.”*¹⁸ Romové vnímají za důležité i vzhled, znalost jazyka, zvyků a tradic. *Romství* je v každém rodu specifické, ale má společné úctu ke starším, zdvořilost, solidaritu a pohostinnost. Další hodnotou jsou *peníze*, protože jsou potřeba k přežití, tedy zachování života, ale také umožňují uctívat starší a projevovat lásku k dětem.¹⁹

Tento základ rozšiřují i vedlejší hodnoty jako je *zdraví a fyzická síla*, která je znatelná také v pohádkách a vyžaduje obdiv. Dále se jedná o schopnost *držet slovo*, což se týká ale jen vlastní skupiny, jelikož například podvést gádža (Neroma) je pro ně hrdinství, a o čím chytřejšího jde, tím se jedná o lepší výkon. Velmi podstatnou hodnotou je také *pohostinnost*, kterou Romové považují za povinnost bez ptaní přinést jídlo a pití, jejíž nejvyšším projevem je rozdělít se o maso a alkohol. Pokud host nabízené jídlo či pití odmítne, znamená to, že se štítí hostitele.²⁰ *“Laskavost prokazuje ten, kdo si bere, ne ten,*

¹⁶ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 14

¹⁷ Tamtéž, s. 121

¹⁸ *Romové - O Roma: tradice a současnost*, 1999, s. 53

¹⁹ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 121

²⁰ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 35

*kdo dává. Rozdělit se o to, co mám, se považuje za samozřejmost.*²¹ Dalšími hodnotami jsou *hudba* a *tanec*, dále témata jako *smutek* a *láska* a také *sexuální život*, který začíná brzy, již s nástupem puberty.²² Brzká sexualita znamená kratší dětství, časnou pubertu a nedokončení či nepokračování ve vzdělání. Romské dítě je zapojováno do rozhovorů a záležitostí dospělých, a tím dříve dozrává. Bohužel to často znamená nezdravou zátěž pro mladého jedince.²³

Za zmínku stojí i *oslavy*. Romské oslavy, ať už narozeniny, svatby, pohřby, Vánoce, jsou nejvýznamnějšími okamžiky jejich života a kvůli oslavám je samozřejmě ujet i stovky kilometrů, aby se mohli účastnit. Vyznačují se drahým jídlem, pomalým pitím, a kromě smutečních obřadů také tancem. Oslavy přináší mimo jiné možnost urovnání sporů a nepřátelství s jinými Romy. Zajímavé je, že se těchto oslav účastní všechny věkové kategorie.²⁴

1.4. Vybrané rozdíly v chování

Na základě uznávaných hodnot se Romové chovají odlišně na rozdíl od majoritní společnosti. Proto je třeba si ukázat takové příklady, které pomohou pochopit jejich jinakost a nevykládat si ji chybně jako nevychovanost či nezdořilost, ale naopak ji respektovat.

Děkování

Většina evropských dětí je vedena k prosení a poděkování a kdo se tak nechová, je nevychovaný a nezdořilý. *“Neděkuj, neděkuj, nejsi u gádžů!”* slýchá dítě v romské společnosti, pak ale přichází do společnosti majoritní a nastává problém. Není zvyklé prosit a děkovat za běžné věci, ale najednou se to po něm vyžaduje. Jde jen o rozdíl v kultuře, nikoli o neúctu nebo neslušnost.²⁵ Romské dítě nemusí být pořád ve střehu, chodit spát a jíst v určitou dobu, být napjaté a bát se udělat chybu, říkat pořád prosím a děkuju.²⁶ Podle všeho to je tak, že pokud mají, tak dají a nečekají za to dík. Je jim dáno Bohem a jemu se má děkovat.²⁷ *“Přespřílišnou zdvořilostí dělám z hostitele lakomce, pro něhož není samozřejmostí a radostí hostovi posloužit.”*²⁸

²¹ Tamtéž, s. 35

²² Tamtéž, s. 35

²³ ŘÍČAN, 1998, s. 108

²⁴ COHN, Werner. *Cikáni*. Přeložil Marek JAKOUBEK. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009, s. 34. Studie. ISBN 978-80-7419-008-7.

²⁵ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 110

²⁶ Tamtéž, s. 117

²⁷ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 110

²⁸ Tamtéž, s. 113

Pomsta

Romové, jak již bylo řečeno, žijí přítomností, protože to je jejich jistota a tam jim je nejlépe. Při vzpomínání na minulost nemohou kriticky hodnotit situaci a činy, jelikož prožívají znovu emoce s tím spojené. Pro Romy nic neznamená „Čas léčí“, protože minulost je zlá, kvůli nekritickému odstupu a plnosti pocitů z dané události. Pro nás se například stará křivda většinou vytratí a nemáme touhu po pomstě jako Romové, jelikož pro ně jde o emotivní až afektivní reakci, která se z minulosti zpřítomnila.²⁹

Fabulace

Podle pedagogů VOŠ Jabok a autorů semináře o práci s romskou mládeží mají někteří členové minority za to, že jsou Romové přeborníci ve lhaní. Jejich „lhaní“ může být ale podmíněno neporozuměním a nerozeznáním reality a fantazie. Jazyk nám poskytuje lehké vyhnutí se protiřečením, ale to ovládá jen ten, kdo je v daném jazyce doma. Proto se stává, že pokud nějaký Rom překládá své myšlenky do češtiny, může se nachytat v logice českého jazyka, a tím se pak zdát jako lhář. Co se týče fantazie, jde o to, že Romové nedokáží tak jistě rozlišovat mezi realitou a fantazií, vzpomínkami a sny. V indické a romské kultuře se mezi těmito pojmy nevytváří nepropustná hranice jako v evropské kultuře a snům je připisován podobný význam jako jiným životním událostem.³⁰

S úctou a zdvořilostí se také pojí odmítání slovem „ne“. Romové ho dávají najevo pohledem a neverbální komunikací, a tím dochází k nespolehlivosti v nedodržených slibech.³¹

²⁹ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 10 a 11

³⁰ Tamtéž, s. 11 a 12

³¹ Tamtéž, s. 74

1.5. Romština a romský etnolekt češtiny

Základním znakem etnické identity a kultury je jazyk. Romština se řadí mezi západní novoinické jazyky a čerpá ze starých slov, které mají původ z Indie a dále se její slovní zásoba dělí na výpůjčky z kontaktních jazyků, které obsahují slova nová a nestálá. Romština se píše latinkou a v češtině se upravuje diakritickými znaménky, aby se označila měkkost.³²

Od Romů a od jiných etnických minorit se očekává, že by měli v majoritní společnosti komunikovat v majoritním jazyce. A když tato minorita stále komunikuje i jejím, původním jazykem, stává se bilingvní neboli dvojjazyčnou. A jelikož jí ani jeden z komunikačních jazyků není vlastní, dochází k jazykovým nedorozuměním.³³ I když Romové žijí v České republice a mluví česky, domácím komunikačním jazykem je romština. Romské děti tak či tak přejímají romskou skladbu vět a aplikují ji do češtiny, což může způsobit problémy v komunikaci. Romské děti nemají velkou slovní zásobu českých slov, protože to není jejich mateřský jazyk a ani češtinu ani romštinu neovládají dokonale.³⁴

Důsledkem neúplného procesu přijetí češtiny vznikl romský etnolekt češtiny. Jedná se o jazykovou odchylku českého jazyka ve struktuře, kterou způsobuje vliv romštiny.³⁵ „*Etnolekt je neustálená forma ne-vlastního jazyka, který bilingvní populace užívá jako druhý. Projevuje se v něm interference, vlivy jazyka vlastního, prvního. Kalkují, to znamená přenášejí, se do něho hloubkové struktury původního etnického jazyka. Romský etnolekt češtiny je tedy česká fonetika poznamenaná romskou výslovností...*“³⁶ Interference znamená vzájemný střet a vliv dvou oblastí, zde se jedná o ovlivňování češtiny a romštiny, což má za následek chyby v komunikaci.³⁷

³² ŠOTOLOVÁ, Eva. In *Vzdělávání Romů*. Praha: Grada, 2000, s. 25-29. Poradce. ISBN 80-7169-528-9.

³³ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 70

³⁴ SAMKOVÁ, Klára. *Romská otázka: psychologické důvody sociálního vyloučení Romů*. Praha: Blinkr, 2011, s. 35 a 36. ISBN 978-80-87579-03-9.

³⁵ JAKOUBEK, Marek a Tomáš HIRT. *Romové: kulturologické etudy: etnopolitika, příbuzenství a sociální organizace*. 2004, s. 292. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 80-86473-83-X.

³⁶ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 71

³⁷ ŠOTOLOVÁ, 2000, s. 30

2. Problémové oblasti života romských dětí a mládeže

Romové, jak již bylo zmíněno, se chovají mnohdy jinak než majoritní společnost a je u nich bohužel rozšířená sociální patologie a nízká vzdělanost. Na druhou stranu snášejí od majoritní společnosti mnoho negativního, ať už se jedná o nenávisť, nadávky, nelehkou situaci ve školním prostředí a na trhu práce nebo dokonce sociální vyloučení. Tyto dvě strany na sebe reagují a mají na sebe vliv. Předsudky a negativní zkušenosti zapříčiňují vzájemnou nedůvěru a nepřátelské vztahy.

Tato kapitola zahrnuje nelehké oblasti romského života, a to nejen ty, které vyplývají z jejich jinakosti a výchovy, ale také vnější vlivy, jako chování a postoje majority k Romům.

2.1. Jazyková bariéra

Při komunikaci s Romy nastává spousta nedorozumění, za což může také nedostatečná schopnost neverbální komunikace majoritní společnosti. Co se týče dětí, brání jim v dosahování školních úspěchů překážka týkající se dorozumívání, a to jak romštinou, tak etnolektem češtiny.³⁸

Problémy nastávají i v případě, že rodiče dítěte doma romsky nemluví, ale ani češtinu nemají na dobré úrovni. Dítě totiž nemá přístup k úplnému mateřskému jazyku a dostává se do jazykové prázdnoty. Také kvůli tomu nastávají problémy v komunikaci, ochuzení myšlení a oslabení jemnosti citění. Jeho rodiče totiž ještě vycházeli z romského jazyka zprostředkujícího kulturu, jenže dítě se ocitá v jazykovém, kulturním a duchovním vakuu.³⁹

Romové používají tzv. účelovou češtinu, která zahrnuje česká slova, ale ta mají romský obsah. I když česká slova znají, stále je tu jazyková bariéra, jelikož slova mají v jiném jazyku jiný význam. Romové myslí romsky a používají mimo slovní komunikaci, zejména komunikaci neverbální, zahrnující (mnohdy nevědomá) gesta, mimiku, pohyby, tón a intenzitu hlasu.⁴⁰ *„Doslovný zápis rozhovoru vyžaduje často komentář, aby bylo jasné, o co v něm vlastně šlo. Tuto vlastnost sdílí s indickými jazyky i romština, význam vět je často pochopitelný až z kontextu intonace hlasu, doprovodných gest, mimiky, pantomimiky a souběžně probíhající empatie až telepatie.“*⁴¹

³⁸ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 11

³⁹ ŘÍČAN, 1998, s. 42

⁴⁰ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 150

⁴¹ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 11

2.2. Vzdělávání

Romové žijí přítomností, jelikož je jistá, stejně tak je jistá minulost. Naopak budoucnost má v jejich životě malou hodnotu. *“Proto si velká část Romů necení školního vzdělání, jež přináší plody až po mnoha letech.”*⁴² Vzdělání je bohužel u Romů málo uznávanou hodnotou, stejně tak psané slovo, jelikož k němu nemají vztah.⁴³ Zřejmě to má spojitost s tím, že chtějí v rámci možností zůstat anonymní, chráněni a svobodní ve vyjadřování. Pokud nějaký Čech nebo jiný příslušník majority romsky rozumí, není ceněn, naopak je považován za vetřelce, na kterého je třeba dát si pozor. Romové svůj jazyk ani nijak nepropagují, a tak je knih a učebnic málo a není z jejich strany ani přílišné nadšení pro zavedení romštiny do škol.⁴⁴

Neúspěch, propadání, opoždění, problémy s chováním, záškoláctví, to vše postihuje většinu romských žáků a na vině jsou jazykové, sociální a psychické bariéry, které je oddělují od ostatních žáků. Stejně jako je nízká docházka do MŠ, tak i málo žáků absolvujících povinnou školní docházku na ZŠ pokračuje dál na SŠ a co se týče VŠ, tam je zastoupení Romů zanedbatelné. Ze všech popsaných důvodů se dá porozumět tomu, proč se romská minorita vyznačuje podprůměrnou vzdělanostní úrovní, a tím i vysokou mírou nezaměstnanosti.⁴⁵

Předškolní výchova romských dětí se odehrává v rodinách, kde jsou pro ni ale nevyhovující podmínky z hlediska bydlení, životosprávy a nedostatečné přípravy do školy. Mateřské školy navštěvuje jen malé procento romských dětí a hlavním důvodem je výše poplatků.⁴⁶ Podle výzkumu z roku 2011 navštěvovalo ve školním roce 2010/2011 mateřskou školu či jiné předškolní zařízení pouze 26 % romských dětí. Na otázku, zda mají dotazovaní mezi 6 a 15 lety zkušenost s předškolním vzděláváním, odpovědělo kladně 44 %, oproti 93 % majority.⁴⁷

⁴² ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 121

⁴³ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 35

⁴⁴ SAMKOVÁ, 2011, s. 35

⁴⁵ NEČAS, Ctibor. *Romové v České republice včera a dnes*. 5. dopl. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002, s. 111 a 112. ISBN 80-244-0497-4.

⁴⁶ Tamtéž, s. 111 a 112

⁴⁷ FRA. Školní docházka a romské děti školního věku. *Vzdělávání: situace Romů v jedenácti členských státech EU*. 2011. [online]. [cit. 2023-03-11]. Dostupné z: http://publications.europa.eu/resource/cellar/5db33bbf-e951-11e8-b690-01aa75ed71a1.0004.04/DOC_2

Výchova v romské rodině nedokáže plnohodnotně připravit dítě na školní úkoly, dítě nepřijde totiž tak často do styku s knížkami, hračkami, tužkami a papíry, chybí také omalovánky, doplňovačky, stavebnice a hádanky.⁴⁸

*“Málokteré romské dítě ve škole obstojí. Doma je hodné, ve škole je zlé. Cítí se tam jako u macechy. Je neustále ve střehu. Neustále napjaté. Neustále čeká, že zase odněkud přiletí pokárání.”*⁴⁹ Romské dítě se rozhoduje v kolektivu, přejímá názory a každý se vyjadřuje k nějaké otázce. Po nikom se nečeká, že úkol vyřeší samostatně, ba naopak, pokud řeší někdo něco sám, je považovaný za sobce. Není divu, že je dítě pak vyvedené z míry ve škole, kde nesmí napovídat a nechat si napovídat.⁵⁰ *“Trestají je za něco, zač byly doma chválené, a chválí je za něco, co by se doma nelíbilo.”*⁵¹

Romské dítě má být ve škole podřízeno autoritě učitele a má se chovat tiše, jenže doma se nemusí bát říct spontánně svůj názor a rozhodování je, jak již bylo zmíněno, na kolektivní úrovni, o to těžší to pro něj je.⁵²

Další problematickou oblastí je samostatnost. České dítě je zvyklé být a hrát si samo. Romské dítě je zvyklé trávit čas pořád s někým a dělit se. Potom ve školce nastává problém, když si s ním české dítě nechce hrát. Tak malé dítě nemůže být rasista, ale je zvyklé hrát si samo a hračka je jeho. Romské dítě si to může vyložit špatně, protože se mu to doma nikdy nestalo, a buď následuje šťouchání, praní se nebo pláč.⁵³

Navrátil popisuje postoje ve výchově mezi majoritní a romskou společností jako velmi rozdílné a přirozené, proto si je jedinci neuvědomují. Právě ve škole nastávají konflikty mezi kolektivním a individualistickým způsobem uvažování. Pro majoritní rodiče bývá mnohdy důležitější výkon dítěte ve škole, tedy jeho výsledky. Proto dětem doma většinou pomáhají se školní přípravou a reagují na jejich nedostatky a potřeby. Romští rodiče jsou oproti tomu spíše zaměřeni zejména pocity dítěte ve škole, tedy jak se k němu chovají učitelé a spolužáci. Podle nich je zase školní příprava záležitostí samotných dětí a jejich učitelů.⁵⁴

⁴⁸ ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998, s. 115. ISBN 80-7178-250-5.

⁴⁹ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 119

⁵⁰ Tamtéž, s. 117

⁵¹ Tamtéž, s. 118

⁵² NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003, s. 126-127. ISBN 80-7178-741-8.

⁵³ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 118

⁵⁴ NAVRÁTIL, 2003, s. 128

Vedle problémů s nízkou spoluprací rodičů v oblasti učení dětí a neznalostí vyučovacího jazyka je další problémovou oblastí častější výskyt specifických poruch, jako je dyslexie a dysgrafie a školní systém, který výjimky odsouvá na okraj místo toho, aby je vychovával zvláštním způsobem.⁵⁵

U romské mládeže je obvyklé, že po ukončení základní školy, zakládají rodiny, a vědomosti, které učením získali, zapomínají.⁵⁶

2.2.1. Přeřazování na praktické školy

Problémem při testech školní zralosti, tedy pohotovosti k nastoupení a inkluzi do ZŠ, je nezohlednění etnických a kulturních odlišností, proto většina romských dětí končí ve zvláštních školách. Tím už se dospělo k tomu, že někteří romští rodiče si tuto školu vymáhají, jelikož se tam jejich děti nebudou muset tolik namáhat a budou se tam cítit lépe, jelikož je tam velké zastoupení jedinců jejich minority a předčí své spolužáky.⁵⁷

Většina romských dětí přechází ze základních škol na zvláštní, dříve praktické školy. Jedním z důvodů může být psychická nezralost dítěte a jeho nedostatečná socializace. Dalším důvodem je rituál, který má zabránit krizové situaci a napětí, které by dítě čelilo při setkání s českými spolužáky a učiteli.⁵⁸ Důležitým důvodem pro přestup na zvláštní školu je také tempo, které zahrnuje nejen něco stíhat, ale také vydržet sedět a soustředit se, a to vyvíjí na jedince tlak. Další věcí je také stigma, kterému čelí romské děti na základních školách, což je problematika, která často přivádí rodiče k přeřazení dítěte na zvláštní školu.⁵⁹ Romství jakožto hodnota má také vliv na posílání dětí do zvláštní školy, jelikož to nevede k odpadnutí od romství. Pokud se někdo věnuje individuální činnosti nebo vystuduje střední či vysokou školu, je to bráno právě jako odpadnutí od romské komunity a snížení intenzity styků a solidarity s rodinou.⁶⁰

⁵⁵ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 44

⁵⁶ Tamtéž, s. 45

⁵⁷ NEČAS, 2002, s. 111

⁵⁸ BITTNEROVÁ, Dana a Mirjam MORAVCOVÁ, ed. *Etnické komunity Romové*. Praha: FHS UK, 2013, s. 115. Agora (Univerzita Karlova). ISBN 978-80-87398-45-6.

⁵⁹ BITTNEROVÁ, Dana, David DOUBEK a Markéta LEVÍNSKÁ, 2011, s. 228 a 229, 257

⁶⁰ JAKOUBEK, Marek a Tomáš HIRT, 2004, s. 199

2.3. Negativní postoje společnosti

Problémy v soužití Romů a Čechů jsou značné, avšak ani jedna strana není bez viny. Některým Čechům se nelíbí romský způsob života, který zahrnuje hlučnost, nevalnou pracovní morálku, záškoláctví, devastaci bytů, nevzdělanost, nečestnost, kriminalitu a agresi. Naopak někteří Romové Čechům vytýkají citový chlad, povýšenost, diskriminaci, složité vzdělávání, byrokracii, rasismus a vypočítavost. V každé skupině se nachází jedinci, kteří generalizují negativní vlastnosti jednotlivců druhé skupiny a přisuzují je celé skupině.⁶¹

Velkou úlohu v soužití hrají právě předsudky a stereotypy, které jsou generalizované a určené jednotlivcům i celým skupinám Romů. Romové jsou považováni za společenskou vrstvu, která se vyznačuje nejhoršími životními podmínkami, což se odráží v podprůměrném stupni dosaženého vzdělání, značnou nezaměstnaností, špatným bytovým a zdravotním stavem, vysokou kriminalitou a zvyšujícím se napětím mezi nimi a majoritní společností.⁶²

*“Masivním negativním faktorem duševního, charakterového a sociálního vývoje romského dítěte je averze gádžovské většiny vůči jeho národu, se kterou se setkává velmi brzy a která mu srozumitelně signalizuje, že tato společnost není “jeho světem”.”*⁶³ V horším případě se velmi často může setkat s rasistickými nadávkami nebo stigmatizací již v útlém věku.

Projevy diskriminace a rasismu vytváří základ pro vznik sociální patologie Romů. Tato diskriminace se může projevovat i nenápadně, v podobě odmítání při osobním setkání a může to přerůst v nepřátelství s rasistickými nadávkami či napadeními. Nenávist proti určité rase, minoritě či skupině hlásá klasický rasismus, který zastávají někteří členové majoritní společnosti a hlásá podřadnost a odsuzuje vlastnosti a charakteristiky příslušníků určité skupiny. Tento rasismus ovšem překročil ve 20. století mez a odsoudila ho většina lidí. Proto vznikl nový rasismus, který má za cíl homogenní kulturu a kulturní integritu národa a odmítá kulturní pluralismus. Myšlenka toho, aby ostatní byli jako my, se snaží uplatňovat i na Romy, ale nedaří se to naplnit, jelikož oni nemají kvůli různým projevům diskriminace (oblast pracovní, bydlení, vzdělání, příjmů, sociálního statusu, sociální exkluze) a nemohou tedy žít jako majoritní společnost. Další formou je institucionální rasismus, který vzniká vytvářením zaměstnaneckých, vzdělanostních a ekonomických

⁶¹ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 123

⁶² NEČAS, 2002, s. 110

⁶³ ŘÍČAN, 1998, s. 108

překážek, který následně zapříčiňuje menší pracovní uplatnění cílové skupiny.⁶⁴

Romové jsou velmi snadno identifikovatelní již podle vzhledu, příjmení a přízvuku, který má romština na předposlední slabice, což může mít za následek diskriminaci v zaměstnání nebo již při jeho hledání.⁶⁵

2.4. Rizika života romských dětí a mládeže

Děti a mládež jsou velice zranitelnou skupinou, která kvůli různým důvodům může ubližovat sobě nebo ostatním. Na jedné straně stojí vrozené faktory (deficit rozumových schopností a komunikačních dovedností, hyperaktivita atd.), na straně druhé existují vnější faktory, které ovlivňují životní dráhu mladého člověka. Co se týče romských dětí, velký vliv na ně má dysfunkce rodiny a prostředí výchovy.⁶⁶ „...žijí v nehygienických podmínkách, trpí nevhodnou stravou, nedostatečnou nebo chybnou péčí v nemoci, nemají vyhovující školní potřeby a klidné místo k přípravě do školy ani vhodné podmínky pro duchovní, mravní a sociální vývoj. Předčasně jim bývá přístupný alkohol a kouření, sledují televizní pořady určené pouze dospělým.”⁶⁷

Dalším faktorem pro rozvoj rizikového chování jsou zátěžové situace, se kterými se dospívající potýkají. Může se jednat o přestup na jinou školu, stěhování, rozvod rodičů, sociální vztahy, onemocnění nebo úmrtí člena rodiny, těhotenství a existenční otázky.⁶⁸

Romská mládež, ale i mládež celkově je ohrožena celou řadou rizik, kterými jsou kriminalita a delikvence, vandalismus, šikana, nezdravé stravovací návyky (anorexie, bulimie), rasismus, diskriminace, záškoláctví, sexuální rizikové chování, vandalismus, násilí, sebepoškozování a sebevraždy.⁶⁹

Matoušek popisuje další závažné riziko, a tím jsou závislosti, ať už na návykových látkách nebo na hracích automatech, protože vedou k degradaci osobnosti, přerušení vazeb k blízkým, škodám na zdraví a dluhům.

⁶⁴ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 155 a 157

⁶⁵ SAMKOVÁ, 2011, s. 35 a 36

⁶⁶ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce s rizikovou mládeží. In *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 269. ISBN 978-80-7367-818-0.

⁶⁷ ŘÍČAN, 1998, s. 109

⁶⁸ TYRLÍK, Mojmír, ed. *Zátěž v adolescenci*. Brno: Masarykova univerzita, 2012, s. 57. ISBN 978-80-210-6042-5.

⁶⁹ SOBOTKOVÁ, Veronika. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada, 2014, 44-48. Psyché. ISBN 978-80-247-4042-3.

Dítě i mladého člověka velice ovlivní také pobyt v ústavním zařízení, jelikož se sociální a psychologická deprivace může negativně podepsat na jejich vzdělání, zdravotním stavu, kriminalitě, partnerském životě a výchově dětí.

Při přechodu ze školy do zaměstnání je u mladých lidí náročná adaptace a setkávají se s nezaměstnaností. Prostředky k životu si mohou pak opatřovat i prostitucí, což má ale nebezpečné následky (nemoci, agresivita).⁷⁰

2.4.1. Delikvence

Kvůli nevýhodnému postavení romské minority ve společnosti dochází k rizikům delikvence. Mezi romskými dětmi a mládeží se sociální patologie a delikvence objevuje mnohem více než u české populace, ovšem musíme brát v potaz míru zastoupení mladých ve společnosti, jelikož Romové mají více dětí a jejich zastoupení je vůči celkovému počtu vyšší než u české populace. Mladistvých romských pachatelů (každý pátý až šestý ze stíhaných je romského etnika) je méně než dětských (každý třetí až čtvrtý), zřejmě kvůli trestné odpovědnosti, avšak to souvisí především se závislostmi na drogách, s čímž se pojí opatřovací kriminalita.⁷¹ U romských dětí a mládeže je právě velmi závažná prekriminální, jelikož jsou často zapojované do distribuce drog a kapsářských gangů.⁷²

Na výskyt delikventního chování mládeže obecně působí nejvíce rodinné prostředí a výchova. Předpoklady pro delikvenci může vytvářet i nezvyklá struktura rodiny, drogy a alkoholismus, duševní porucha, patologická sexualita a rodič páchající trestnou činností. Příčiny kriminality mládeže můžeme najít ale také v širší společnosti, která může mít také negativní vliv na jednání mládeže.⁷³

Motivací je pro romské delikventy fascinace přítomným okamžikem, jelikož mají mnohdy intenzivní potřeby a zároveň slabé regulační mechanismy. Sociální patologie vychází také z výchovy, která nevystavuje dítě stresu, podřízení nepříjemnostem, odložení uspokojení potřeb na později, zdoluhavé práci a řádu a představuje tak nebezpečí vzniku kriminálního chování. Romská i majoritní mládež touží po dobrodružství, uznání, chce zažít něco nového, jsou emotivní a spontánní a nemyslí na následky, což stojí za

⁷⁰ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce s rizikovou mládeží. In *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 269. ISBN 978-80-7367-818-0.

⁷¹ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 157-160

⁷² CHARVÁTOVÁ, Dagmar. *Metody sociální práce 1 pro 1. ročník SŠSP*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1990, s. 86. Učebnice pro střední školy. ISBN 80-042-3992-7.

⁷³ Tamtéž, s. 87

delikvencí. Její trestná činnost se týká nejčastěji majetkové kriminality a zaměřuje se na členy majority. Na delikvenci má také vliv důležitost společenství. Romové by se podělili nejen o zisk z trestné činnosti, ale i o důsledky, které by za to pachatel nesl, a to v rámci materiální pomoci (úkryt pro pachatele či lup), fyzické pomoci (účast či obrana) a křivé výpovědi.⁷⁴

Příčinou vysoké romské kriminality je rovněž nezaměstnanost, segregace a následná exkluze. Na kriminální chování má ale značný vliv stigmatizace, odsuzování a očekávání společnosti, která skrytě tlačí Romy k asociálnosti a kriminalitě, což se týká právě už dětí a mládeže. Dále se jedná o nepřátelství majoritní společnosti vůči Romům a napětí mezi nimi.⁷⁵

2.5. Sociální exkluze

Romové jsou skupinou, která je zasažena sociální exkluzí, která zapříčiňuje nedostatečný přístup k uspokojení základních potřeb, nízkou šanci uspět a omezený přístup ke zdrojům. To se projevuje nízkou kvalitací a příjmy, chudobou, obtížemi při hledání zaměstnání, špatnou bytovou úrovní a horším zdravotním stavem, což má za následek nemožnost účasti na ekonomickém, sociálním a politickém životě společnosti.⁷⁶

Romové jsou vyloučení také místně, v rámci sociálně vyloučených lokalit. Tento pojem označuje prostor, který daná skupina obývá, považují se nebo jsou označováni, v tomto případě, za Romy a jsou sociálně vyloučeni. Sociálně vyloučenou lokalitou může být jeden dům obývaný více jednotlivci a rodinami anebo může jít o celou městskou čtvrť. Taková lokalita je sice integrovaná mezi ostatní stavby, ale je vnímaná negativně či je oddělena územně.⁷⁷

Sociálně vyloučené romské lokality vznikají zejména kvůli dobrovolnému sestěhování se romských rodin do míst, kde je finančně dostupnější bydlení, ale také řízeným vytlačováním romských rodin z lepších bytů do levnějších lokalit na okrajích měst, ubytoven a holobytů.⁷⁸

⁷⁴ *Romové v České republice (1945-1998)*. Praha: Socioklub, 1999, s. 427-434. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902260-7-8.

⁷⁵ ŘÍČAN, 1998, s. 61 a 62

⁷⁶ NAVRÁTIL, 2003, s. 15 a 28

⁷⁷ DAVIDOVÁ, Eva. *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. Praha: Triton, 2010, s. 21. ISBN 978-80-7387-428-5.

⁷⁸ Tamtéž, s. 21

3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Tato kapitola popisuje Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) jako preventivní sociální službu s jasnými cíli, posláními, cílovou skupinou, principy a činnostmi, což poskytuje podstatný základ pro empirickou část práce.

3.1. Charakteristika NZDM

NZDM jsou služby sociální prevence, poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohrožené vznikem a šířením společensky nežádoucích jevů a ocitají se v nepříznivé sociální situaci. Preventivní sociální služby se snaží zabránit sociální exkluzi osob, které jsou jí ohrožené v důsledku náročné životní situace, návyků a způsobu života, což se může stávat příčinou konfliktů se společností, trestné činnosti a sociálně znevýhodňujícího prostředí.⁷⁹

NZDM nebo také nízkoprahové kluby se v České republice rozvinuly po roce 1989 díky nestátním organizacím a nabízí programy pro ohrožené děti a rizikovou mládež. Některá tato zařízení se zaměřují pouze na romské děti a mládež, některá nabízí víkendové a prázdninové akce.⁸⁰

NZDM jsou zřizována na základě zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách a pracovníci této služby motivují klienty formou skupinové a individuální práce ke změně nebo zlepšení jejich postojů k důležitým životním otázkám. V NZDM platí různá pravidla, ale převážně se jedná o zákaz užívání alkoholických nápojů, drog, násilí a šikanu.⁸¹

NZDM nabízí naplnění volného času neorganizovaných dětí a mládeže, poskytuje prevenci kriminality a sociálního selhávání, pomáhá k zařazení mládeže na pracovní trh, zajišťuje poradenství a nabízí motivaci ke vzdělávání.⁸²

⁷⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., *Sociální služby*, § 53, In: Zákon o sociálních službách. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

⁸⁰ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2010, s. 273

⁸¹ Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>

⁸² Tamtéž

3.2. Cíle a poslání NZDM

„Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“⁸³

Posláním NZDM je pomáhat dětem a mladistvým, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy nebo se ocitají v náročné životní situaci, dále jim poskytnout příjemné a bezpečné prostředí, vytvářet podmínky pro řešení pro ně aktuálních a důležitých situací, zlepšit kvalitu jejich života díky prevenci a snižování rizik spojených s jejich způsobem života, předcházet rizikovému chování, zprostředkovat poradenství, nabídnout možnost trávit svůj volný čas aktivně a hodnotně a pomáhat jim se orientovat v jejich sociálním prostředí.⁸⁴

3.3. Cílová skupina

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, přičemž některé NZDM mají cílovou skupinu vymezují v menším věkovém rozmezí. Jedná se o děti a mládež, která *„je ohrožena nežádoucími společenskými jevy, se nachází v nepříznivé životní situaci, hledá alternativní možnost trávení volného času.“⁸⁵* NZDM pracuje zejména s tzv. *rizikovou mládeží*. Pojem riziková mládež označuje mládež, pro kterou je charakteristické protispolečenské a agresivní chování a vyskytují se u ní často sociálně patologické jevy.⁸⁶

3.4. Principy NZDM

Činnosti NZDM koření v následujících principech: *„neutrannost, otevřenost, důvěra, důstojnost, zákonnost, odbornost, bezpečnost, diskrétnost, nízkoprahovost“⁸⁷*, *„respektování jedinečnosti, rovnost, respektování volby,*

⁸³ Zákon č. 108/2006 Sb., *Sociální služby*, § 62

⁸⁴ Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež SPMM. *Služby prevence města Mělníka* [online]. [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: <https://www.spmmm.cz/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-mladez-spmmm/>

⁸⁵ Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (2166397). Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=cfb9485c0d0fa32&736c=8a9b29a0f09b7e8c&SUBSESSION_ID=1671127323492_1

⁸⁶ SOBOTKOVÁ, 2014, s. 44

⁸⁷ Tamtéž, s. 44

*individuální přístup, soukromí, mlčenlivost, předcházení závislosti na službě, týmová spolupráce, profesionalita“.*⁸⁸

3.5. Činnosti NZDM

Základní činnostmi NZDM jsou „...*výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“⁸⁹

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti zajišťují podmínky pro volnočasové aktivity, které jsou přijatelné pro společnost, dále obstarávají pracovní výchovnou činnost s cílovou skupinou, jedná se také o nácvik a upevnování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností a podporují podmínky pro přiměřené vzdělávání.⁹⁰

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím zahrnuje aktivity, které poskytují lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společnosti. Jedná se o klubovou činnost, výlety, pobytové akce, preventivní programy, kulturní pořady a besedy.⁹¹

Sociálně terapeutické činnosti směřují k vývoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, které podporují sociální inkluzi.⁹²

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí pojímá pomoc při vyřizování obvyklých záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách, které podporují sociální inkluzi. Zahrnuje sociální, zdravotní (protidrogové), pedagogické a právní poradenství.⁹³

⁸⁸ Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (5657832). Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=17680aac88c5c5aa&736c=3f72930da5182675fc26e9f0737bbefd&SUBSESSION_ID=1672129516930_3

⁸⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., *Sociální služby*, § 62

⁹⁰ Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (2166397). Registr poskytovatelů sociálních služeb

⁹¹ Tamtéž

⁹² Tamtéž

⁹³ Tamtéž

4. Specifika sociální práce s romskými klienty v NZDM

V NZDM se setkává sociální pracovník a klient majority s mnoha romskými klienty, s některými vychází a s jinými přichází do konfliktu. Tato kapitola zahrnuje podněty a přístupy vhodné k navázání bezpečného a důvěrného vztahu s romským klientem, dále se zaměřuje na předcházení konfliktních situací, a nakonec představuje vhodné metody jednání s romským klientem.

4.1. Navázání vztahu s romským klientem

Romové se svou výchovou a životním stylem liší od majoritní společnosti ve spoustě věcech. Jsou ochotní dělit se, orientují se na přítomnost a na změnu, jsou citově spontánní, mají velmi živý temperament, ale také pocit méněcennosti, méně kontrolují své emoce a jejich základní emocí je strach. To vše se odráží v jejich chování, kompenzací zdůrazňovaným sebevědomím a arogantních a agresivních reakcích. Strategie sociální práce s Romy by s tím měla počítat a zaměřovat se na zabezpečení ochranou, bezpečím a upřímnou nákloností.⁹⁴

Kvůli rozdílnosti romské a majoritní kultury dochází totiž k nepochopení, odsuzování a posuzování romské kultury na základně té naší (etnocentrismus). To ale ohrožuje komunikaci, soužití, řešení problémů a pochopení. Základem navázání vztahu je ochota komunikace, poznání, porozumění a respektování odlišností.⁹⁵

První setkání klienta a sociálního pracovníka odráží následnou spolupráci, takže je důležité udělat dobrý první dojem. Toto setkání většinou zahrnuje představování obou stran včetně možností spolupráce a je třeba jasně vysvětlit podstatu zařízení a to, co může sociální pracovník poskytnout. Je třeba být na stejné úrovni, tedy mít oči ve stejné úrovni a nenechat se nikým rušit.⁹⁶

Přístup sociálního pracovníka by měl být vřelý a otevřený, díky čemuž je možné vytvořit osobní vztah na základě bezpečí a důvěry. Zahrnuje to také kladení přiměřených a srozumitelných požadavků a nastavení pravidel

⁹⁴ ŘÍČAN, 1998, s. 54 a 55

⁹⁵ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s 49

⁹⁶ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 35. ISBN 80-858-5000-1.

(nenásilí, pořádek, poslušnost). Správně by mělo prostředí vyzařovat atmosféru důvěry, rodinného zázemí, tvořivosti a veselosti.⁹⁷

Zájem o určitou oblast ovlivňuje také vztah mezi klientem a pracovníkem. Citovou vazbu prohlubuje upřímný zájem o klienta a jeho situaci, časté pochvaly a povzbuzování, proto je třeba hledat oblast, ve které může být klient úspěšný.⁹⁸

Pokud pedagog nebo sociální pracovník nezná romskou výchovu, neměl by se snažit romské rodiče či děti "převychovat". Je potřeba být tolerantní, vnímavý, citlivý a lidský.⁹⁹

4.2. Řešení konfliktů a jejich předcházení

Důvodem řady konfliktů je očekávání změny ostatních, přičemž mé chování je v pořádku. Je nebezpečné hodnotit druhé ve smyslu „*Tak, jak to děláš, je špatně. Dělej to jako já. Takhle je to správně.*“ Takový postoj vede k odporu a agresi, jelikož každý si je jist oprávněností svého chování.¹⁰⁰

Podle autorů semináře o práci s romskou mládeží by se konflikt se neměly řešit extrémně, ale flexibilně a rozumně. Měly by být řešeny pouze s účastníky konfliktní situace a na jiném místě. Všichni by se měli posadit a řešitel situace by měl sedět mezi nimi a jako nositel spravedlnosti klást otázky a dobrat se spravedlivého závěru.¹⁰¹

Romské dítě má odlišné vzorce chování vyplývající z výchovy a větší svobody projevu v rodině. Proto se může stát, že chování či komunikace sociálního pracovníka neměli žádný efekt, což ho může vyvést z míry a může dojít ke konfliktu.¹⁰²

Romské dítě, které překročí určitou mez, bývá okřiknuto nebo fyzicky potrestáno. Proto je mnohdy efektivnější hlasité okřiknutí, namísto dlouhého domlouvání. Tato situace si ale žádá citlivý odhad.¹⁰³

⁹⁷ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 45

⁹⁸ Tamtéž, s. 45

⁹⁹ HÜBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 118

¹⁰⁰ NAVRÁTIL, 2003, s. 129

¹⁰¹ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok., 2001, s. 74

¹⁰² Tamtéž, s. 74

¹⁰³ Tamtéž, s. 74

4.3. Vhodné metody jednání s romskými klienty

Jak již bylo řečeno, Romové jsou vybaveni vysokou empatií, a to má vliv na spolupráci se sociálním pracovníkem. Šišková píše, že Rom totiž většinou pozná, jestli je přístup pracovníka upřímný a ochotný, pokud totiž není, objevuje se bariéra. S empatií se pojí vyšší senzitivita, kterou většinová společnost umí skrývat, ovšem Romové se velmi rychle dostávají do pocitů radosti, strachu, bezmoci a nejistoty a není pro ně snadné udržet si nadhled a racionalitu.

Při práci s Romy je důležité pracovat s emocemi, tak že klientovi necháme prostor pro jejich projev, budeme parafrázovat a zrcadlit pocity.

Pokud máme bližší vztah s klientem, můžeme mu dát najevo naši upřímnost a poskytnout mu pocit bezpečí skrze dotyk. Dotyky jsou totiž pro Romy jistotou a pocitem bezpečí, díky čemuž jsou klidnější a dokáží se lépe soustředit.

Je potřeba čekat také možnost, že se klient nedostaví na sjednanou schůzku, což nemusí být nutně projev nespolehlivosti, ale může s tím souviset nějaká rodinná záležitost, která je pro něj důležitější.

Je důležité respektovat jeden druhého a vytvořit si společně pravidla, nikoli je jen předložit a čekat, že se romský klient bude podle nich chovat. Velmi podstatné je ověřovat, zda klient rozumí a dokáže danou věc říct vlastními slovy.¹⁰⁴

4.3.1. Činnosti

Podle Navrátila volnočasové aktivity, životní styl, sociální opory a individuální výbava jedince ovlivňují schopnost zvládat zátěžové situace. Organizované aktivity nabízejí pocit sounáležitosti, uznání, vytvoření podporujících sociálních vazeb, možnost řešení problémů a získání schopností v oblasti psychické, sociální i fyzické. Navíc je klientům umožněno jednat v situacích, které vyžadují konkurenceschopnost a soutěživost, což je pro mladistvé Romy velmi důležité z hlediska dospívání, prosazení se a učení.

Při sociální práci s romskými dětmi a mládeží přispěje obměna činností, aby se klient nezačal nudit a rozptylovat. Při práci s klienty v NZDM je podstatné pracovat ve skupině a dát dětem pocit zodpovědnosti v pomoci druhým a navodit příjemnou a bezpečnou atmosféru. Ve volnočasových

¹⁰⁴ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 145 a 146

aktivitách je užitečné zapojovat více smyslů, jako zpěv, pohyb, rytmus a barevné nákresy.¹⁰⁵

Pro sociální práci s romskými klienty nejen v NZDM je důležitá atraktivní činnost a prožití úspěchu.¹⁰⁶

Mládež často ničí veřejný a cizí majetek, dělá výtržnosti, napodobuje filmy s násilnými činy, což může vycházet z nedostatečného zájmu a lhostejnosti dospělých osob v jejich okolí.¹⁰⁷ Prevence kriminality u romských dětí a mládeže spočívá ve věnování jim pozornosti, ve smyslu kvalitního úsilí v oblasti vzdělávání a výchovy a přípravy preventivních aktivit vhodných pro tuto cílovou skupinu.¹⁰⁸

„Udržet zájem dětí o školu znamená udržet je v aktivitě stálými změnami metod a forem práce, možností soutěžit, výzdobou, hudbou, co nejčastější komunikací..., a také zmírňováním stresu plynoucího ze špatné znalosti češtiny.“¹⁰⁹

Mladí Romové se dají nalákat na tanec a hudbu, jelikož jsou to, jak bylo již zmíněno, jedny z jejich hodnot, a tedy i silným motivátorem. Nejčastějšími druhy písní jsou čardáš, halgato, pop a novoromské písně.¹¹⁰

Zde je shrnutí vhodných metod práce při jednání s romským klientem podle Šiškové:

- *„Nespěchat, být trpělivý.*
- *Vnímat mimoslovní komunikaci a umět dávat informace i řečí těla.*
- *Nekritizovat negativně před velkým kolektivem, spíše v soukromí.*
- *Ověřovat si sjednané termíny.*
- *Nebát se blízkosti, dotyku.*
- *Nebát se emocí – svědčí o angažovanosti člověka, nikoli o výzvě k souboji.*
- *Mluvit jasně, věcně, stručně, konkrétně.*
- *Diferencovat, ke každému přistupovat podle individuálních potřeb.*
- *Používat zpětnou vazbu.*
- *Respektovat hodnotový systém romského etnika.“¹¹¹*

¹⁰⁵ NAVRÁTIL, 2003, s. 128

¹⁰⁶ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 69 a 70

¹⁰⁷ CHARVÁTOVÁ, 1990, s. 86 a 87

¹⁰⁸ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 160

¹⁰⁹ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 45

¹¹⁰ Tamtéž, s. 35

¹¹¹ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 145 a 146

4.4. Dosavadní výzkumy v oblasti romských klientů NZDM

Na podobné téma této práce byly již napsány jiné diplomové práce, které se zaměřovaly na obdobnou tematiku a zaznamenaly výzkum jiným způsobem.

Příkladem dosavadního výzkumu v podobné oblasti je absolventská práce Šárky Bauerové, která se zabývala specifiky sociální práce s mladistvými v jednom konkrétním NZDM, zaměřovala se ale obecně na všechny klienty a prováděla výzkum s ohledem na jiné oblasti.¹¹²

Dalším příkladem je bakalářská práce Terezy Baudišové, která se zabývala možnostmi zlepšení komunikace s romskými klienty na základě zkušeností několika vybraných pracovníků pražských NZDM.¹¹³

Příkladem by také mohla být bakalářská práce Filipa Hrubého, která se zaměřuje sice na romské klienty, ale s ohledem na pedagogiku volného času v budějovických NZDM.¹¹⁴

A v neposlední řadě jde o bakalářskou práci Kateřiny Vnenkové, která se zabývala také romskou klientelou NZDM, ovšem ve městě Cheb a prováděla rozhovory se zaměřením na jiné oblasti sociální práce. Nelze proto zcela porovnávat výsledky této práce s výsledky zmíněných prací, jelikož se zabývají jinými tématy a jsou zaměřené na jiné oblasti.¹¹⁵

¹¹² BAUEROVÁ, Šárka. *Specifika sociální práce s mladistvými v NZDM Džagoda*. Praha, 2020, 57 s. Absolventská práce. Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická. Vedoucí práce: Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

¹¹³ BAUDIŠOVÁ, Tereza. *Participativní přístup v NZDM*. Praha, 2021, 118 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Evangelická teologická fakulta. Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Ivana Čihánková

¹¹⁴ HRUBÝ, Filip. *Práce s romskou mládeží v nízkoprahových zařízeních v Českých Budějovicích*. České Budějovice, 2008, 53 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Pavel Kuchař, Ph.D.

¹¹⁵ VNENKOVÁ, Kateřina. *Práce s romskými dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních*. České Budějovice, 2015, 87 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce: Ph.D.PhDr. Salim Murad, Ph.D.

Empirická část

5. Výzkumné šetření

V empirické části této bakalářské práce je uvedena specifikace sociální práce s romskými klienty NZDM na Mělnicku a bližší charakteristika cílové skupiny.

Výzkumné šetření zahrnuje cíl včetně výzkumného problému a výzkumné otázky, metodologii výzkumu, popis výzkumného souboru a analýzu dat rozdělenou do několika kategorií.

5.1. Cíl šetření

Výzkumný problém byl stanoven následovně: Specifika sociální práce s romskými klienty v NZDM na Mělnicku.

V souvislosti s výzkumným problémem byl definován cíl výzkumu a dílčí cíle. Cílem výzkumu bylo identifikovat specifičnost sociální práce s romskými dětmi a mládeží v NZDM v Kralupech a na Mělníku. Dílčím cílem bylo popsat charakteristiku romských klientů zařízení a příklady dobré praxe z pohledu sociálních pracovníků, kteří s nimi pracují.

Určena byla následující výzkumná otázka: Jak vnímají sociální pracovníci v NZDM na Mělnicku specifika práce s romskými dětmi a mládeží.

5.2. Metodologie výzkumu

S ohledem na cíl této práce byl zvolen pro empirickou část kvalitativní výzkum z důvodu hlubšího vhledu do tematiky. Konkrétní technikou byl polostrukturovaný neboli polostandardizovaný rozhovor, který jak již název naznačuje, je částečně řízený. „*V praxi to znamená, že si výzkumník připraví tematické okruhy či širší otázky, na něž se během rozhovoru ptá: „guide list“ může mít podobu jak rámcové tematické osnovy rozhovoru, tak i jasně formulovaných a přesně seřazených otázek, a to dle povahy výzkumného problému či praxe v určitém oboru.*“¹¹⁶ Rozhovor neboli interview je technika získávání dat, spočívající v přímé interakci výzkumníka s respondenty skrze ústní jednání. Během tohoto rozhovoru se snaží výzkumník získat informace pomocí otázek vztahující se ke zkoumanému tématu.¹¹⁷

¹¹⁶ NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠŤOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019, s. 322. ISBN 978-80-7571-025-3.

¹¹⁷ BAUM, Detlef. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014, s. 91. ISBN 978-80-7464-390-3.

Výhodou této metody je podle Novotné a kol (2019) mimo jiné prostor pro respondenty, jelikož je zde prostor pro reakce, vlastní formulace a doplňující otázky, přičemž se zachová téma rozhovoru a položí se všechny připravené otázky. Tato flexibilita a otevřenost umožňuje ujasnění si význam otázek či odpovědí, čímž se zmírní riziko nedorozumění jak pro výzkumníka, tak pro respondenta.

„Celkově tento formát umožňuje následovat aktérské porozumění zkoumanému tématu, současně ale udržet určitou míru strukturovanosti a přehlednosti. Jednotlivé rozhovory realizované v rámci výzkumu pokrývají stejné tematické oblasti a zčásti mají i podobnou strukturu, což usnadňuje jejich následnou analýzu.“¹¹⁸

Rozhovory byly realizovány v klidném prostředí vybraných NZDM a byly nahrávány na záznamník mobilního telefonu. Rozhovory byly provedeny v únoru roku 2023 a jsou doslovně přepsány v přílohách bakalářské práce. Rozhovory se týkaly následujících tematických oblastí, které jsem formulovala na základě teorie a vlastní zkušenosti v daném typu zařízení:

- Zastoupení romských klientů v NZDM
- Jazyková bariéra
- Společná specifika romských klientů v NZDM
- Etické hledisko klientů a jeho zohlednění při sociální práci
- Zkušenost s romskými pracovníky v NZDM
- Osvědčené metody práce s romskými klienty
- Úskalí sociální práce s romskými klienty
- Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka v NZDM

Kladla jsem důraz na etiku výzkumu a od respondentek jsem získala na začátku rozhovoru souhlas s jeho nahráváním. Respondentky byly seznámeny s cílem výzkumu a zaměřením bakalářské práce. Účast respondentek ve výzkumu byla dobrovolná.

¹¹⁸ NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠŤOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019, s. 322. ISBN 978-80-7571-025-3.

5.3. Popis výzkumného souboru

Respondentky jsou sociální pracovnice působící v NZDM v okrese Mělník. NZDM jsem vyhledala díky Registru sociálních služeb, kde jsem pomocí filtru získala dostupné sociální služby v daném okrese. Na Mělnicku se nachází dvě NZDM, přičemž je jedno v Kralupech s názvem Rep Sun Klub a druhé je na Mělníku a jmenuje se Kontakt.

Obě zařízení poskytují ambulantní i terénní služby a jsou poskytována bezplatně. Mělnické zařízení jsem kontaktovala prostřednictvím emailu adresovaném vedoucí pracovníci a s obsahem žádosti o účast ve výzkumu alespoň dvou pracovnic. Jelikož pracuji v kralupském NZDM domluvila jsem se na výzkumu se sociálními pracovnicemi osobně. Následně byly domluveny termíny setkání, přičemž jsem se dostavila osobně na adresu daného NZDM, kde rozhovory probíhaly. Rozhovory trvaly v průměru 20 minut.

Pro zachování anonymity respondentek nejsou uvedeny jejich jména, ale pro možnou identifikaci jim jsou přidělena čísla. Je k nim uveden jejich věk, pracovní pozice, doba působení v sociálních službách a doba, po kterou pracují v NZDM.

Respondentka číslo	Věk	Pracovní pozice	Délka praxe v sociálních službách	Délka praxe v NZDM
1	51	Vedoucí pracovnice	7 let	6 let
2	42	Sociální pracovnice	8 měsíců	8 měsíců
3	30	Vedoucí sociální pracovnice	12 let	3 roky
4	28	Sociální pracovnice	5 let	Skoro 4 roky

5.3.1. Popis vybraných zařízení

Pro mou bakalářskou práci a její výzkum jsem vycházela z mé zkušenosti působení v NZDM a mou oblast zájmu, čímž jsou děti a mládež.

Pracuji téměř 3 roky v NZDM v Kralupech nad Vltavou a velmi mne zaujala práce s romskými klienty, jelikož sama vnímám specifičnost této cílové skupiny a přístupu k ní. Toto zařízení spravuje Charita Kralupy nad Vltavou a je otevřeno každý všední den od 12:00 do 18:00, přičemž se v určité časy

poskytuje v terénní formě. Zařízení je určeno pro děti od 6 do 26 let z Kralup a okolí.

Jelikož jsem se plánovala zaměřit na kralupské NZDM a potřebovala jsem pro výzkum větší vzorek respondentů než dva, rozhodla jsem se zvolit určitou oblast, do které by spadalo, a tím se stal právě okres Mělník.

NZDM na Mělníku je pod správou města Mělník a poskytuje své služby pouze 3 dny v týdnu od 13:00 do 18:00 včetně určených časů terénní služby. Zařízení poskytuje službu ve stejném rozsahu jako předchozí, bez úpravy věku cílové skupiny, tedy dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let z Mělníka a okolí.

5.3.2. Reflexe vlastní pozice

Ráda bych zde refletovala svou pozici v jednom ze zařízení, kde jsem prováděla rozhovory. „*Subjektivní reflexivita označuje připuštění si skutečnosti, že výzkumník je integrální součástí výzkumného procesu a že výzkumný proces je reciproční, tedy že jeho výsledky jsou nutně ovlivněny individualitou jak výzkumníka, tak aktérů/subjektů výzkumu, a jejich vzájemnými vztahy.*“¹¹⁹

V kralupském NZDM, jak jsem již zmínila, pracuji pár let a poznala jsem díky tomu do určité míry specifika práce s romskými klienty. Díky mým zkušenostem jsem měla představu, kterým tématům se chci v bakalářské práci věnovat a na kterou oblast se zaměřit při empirické části.

To, že mám s touto prací zkušenosti a že se o danou tematiku zajímám, se odráželo také v subjektivní potřebě doplňovat otázky, abych respondentky nasměrovala k tématu, které se k tomu vztahovalo a ony se vzdalovaly.

Obě dotazované pracovnice z NZDM v Kralupech, se kterými se znám delší dobu, odpovídaly déle a šířeji. Dotazované pracovnice druhého zařízení mi neposkytly bohužel tolik informací, což bylo zřejmě ovlivněno mimo jiné tím, že jsme se neznaly a viděly jsme se poprvé.

Jelikož jsem součástí jednoho z vybraných NZDM mohlo to ovlivnit do jisté míry výsledky, zejména na základě vztahů s respondentkami a také mou individualitou. Individualita mohla být takovým vlivem v obou zařízeních, jelikož se odrážela v mém vzhladu, věku, přístupu, ve způsobu navázání kontaktu, v umožnění dostatečného prostoru, ve vyjádření zájmu a také ve způsobu kladení otázek.

¹¹⁹ NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠŤOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019, s. 280. ISBN 978-80-7571-025-3.

5.4. Analýza dat

Po uskutečnění rozhovorů přišel na řadu jejich přepis z nahrávek do písemné formy. V následujících kapitolách budou získaná data analyzována a přiřazována k již zmíněným oblastem a informace budou vybírány podle důležitosti k tématu. V případě, že se v rozhovoru objeví informace, které se vztahují k jiné kategorii, budou k ní vhodně přiřazeny.

5.4.1. Zastoupení romských klientů v NZDM

Tato oblast má za cíl zjistit, jaký je poměr romských a neromských klientů v daných NZDM. Sociální pracovníce byly dotázány na jejich subjektivní pohled a odhad zastoupení těchto klientů. Je to důležité kvůli vytvoření obrazu, zda je tento typ zařízení využíván spíše romskými klienty, od čehož se odvíjí potřeba této služby pro dotyčné děti a mládež.

Podle odpovědí sociálních pracovníků obou zařízení navštěvuje NZDM více než polovina klientů, kteří jsou romského etnika. „*U nás v zařízení je to zhruba 2:1, 2 je romský klient a 1 ostatní klienti.*“ (Respondentka č. 3) Druhá sociální pracovníce NZDM na Mělníku souhlasí s kolegyní v poměru romských a neromských klientů. „*Řekla bych 60 a 40, jakože ta romská komunita trošičku jako převládá.*“ (Respondentka č. 4)

V NZDM v Kralupech podle výpovědi je ten poměr vyšší než v NZDM na Mělníku. „*Za mě bych řekla 90 % romských klientů...*“ (Respondentka č. 2) Respondentky v Kralupech tvrdí, že až třičtvrtě klientů je romského etnika, přičemž na Mělníku je to více než polovina. „*...třičtvrtě našich klientů je z romské komunity...*“ (Respondentka č. 1)

Důležitým aspektem této oblasti je ale také fakt, že u některých klientů není znám původ a nedá se to na první pohled snadno rozeznat, díky smíšené rodin. „*Protože tu máme hodně smíšených rodin, tak v podstatě nedokážeme rozeznat, jestli už je smíšená většinová romská nebo jestli už je větší podíl Čechů nebo nějaké jiné národnosti v té rodině.*“ (Respondentka č. 1)

5.4.2. Jazyková bariéra

Tato kategorie se snaží odhalit, zda se sociální pracovníce v daných NZDM potýkají s jazykovou bariérou při sociální práci s romskými klienty. Bude zde popsáno, zda se romští klienti NZDM dorozumívají spíše romsky nebo česky a jak se to odráží v sociální práci s nimi.

Z analýzy dat vyplynulo, že není problém v komunikaci s romskými klienty, protože se sociálními pracovníci mluví česky. „Nevnímám to jako problém, protože klienti se nebaví mezi sebou romsky v 99 %.“ (Respondentka č. 2) Komunikace v českém jazyce je navíc v NZDM velmi potřeba ke zlepšení a učení klientů. „Pro mě je to dost tristní, protože ani za tu dobu, co jsem tady, tak jsem se nedokázala naučit jazyk. Na druhou stranu to není zase úplně nutné, protože máme tu pořád dost dětí, kteří romský jazyk neumí, takže potřebují, aby se komunikovalo v klubu česky a tu češtinu potřebují všichni trochu zdokonalovat.“ (Respondentka č. 1)

Respondentky uvedly, že romštinu neovládají, maximálně nějaké základy. Sociální pracovníce uvedly, že romští klienti používají romštinu maximálně mezi sebou, a tím pádem není potřeba ji ovládat. „V dnešní době si myslím, že už ta bariéra není úplně taková, protože oni romsky mluví občas, ale málo, u nás jako hodně málo, sem tam mezi sebou. Ale nepřijde mi to jako úplná bariéra ...“ (Respondentka č. 3)

Jedna z pracovníc zmínila, že pokud by ovládala romštinu, mohla by být klientům blíže a prospělo by to v jejich interakcích. „A myslím, že kdybych s nimi dokázala komunikovat v jejich jazyce, tak že by to byl další level, kam bych mohla postoupit, ale musí to být jako přirozený.“ (Respondentka č. 1)

Jedna z dotazovaných sociálních pracovníc se blíže věnovala studiu romštiny a její výpověď oponuje předchozímu názoru, protože docházelo k řadě nepochopení a nedorozumění z důvodu etnolektu a jiných odchylek. „...já jsem před mateřskou pracovala v nízkoprahu, kde byla jenom romská klientela a vlastně mám i nějaké kurzy romštiny, takže něco jako umím. ... jsem vlastně zjistila, když jsem studovala tu romštinu, že ty děti mi stejně vůbec nerozuměly, když jsem se s nimi snažila mluvit. Protože ony mají nějakou takovou podivnou hatmatilku, že je to vlastně něco mezi slovenštinou, maďarštinou, romštinou a češtinou, takže ony vlastně vůbec nerozuměly.“ (Respondentka č. 4)

V případě nějakých nejasností se pracovníce snaží najít nějakou cestu k dorozumění, i co se týče jiných jazyků. „A co se týče etnolektu, tak když se bavíme, tak si rozumíme nebo máme něco vysvětleno, co se tím myslí, protože někdy to už ani v té romštině nemá ten význam, který to slovíčko dostalo, když ho přenesli do češtiny.“ (Respondentka č. 1)

5.4.3. Společná specifika romských klientů v NZDM

Tato oblast se věnuje společným znakům romských klientů v NZDM podle sociálních pracovníků daných zařízení. Bude zde popsáno, co mají podle respondentek romští klienti jako etnikum společné, co je odlišuje od ostatních klientů a je potřeba na to brát zřetel a ohled při práci a komunikaci s nimi.

Vlastnosti a způsob chování

Z rozhovorů vyplynulo, že jsou romští klienti NZDM otevření a přirození, na nic si nehrají a svým chováním dávají upřímně najevo, na čem daný člověk je. „... líbí se mi na nich, že jsou *“co na srdci, to na jazyku”*, že *nejedou takový to mazání kolem pusy, ale prostě Vám to řeknou naplno...*“ (Respondentka č. 4)

Tím, že jsou většinou otevření a autentičtí, neskrývají ani svoje emoce, což je pro pracovníce důležité při práci s těmito klienty. Je na nich totiž vidět, jestli jsou naštvaní nebo smutní a pak se s tím dá lépe pracovat, než kdyby tyto silné emoce skrývaly.

Podle sociálních pracovníků se romští klienti NZDM na Mělníku snaží prosadit, jsou upovídaní a hlučnější než ostatní. Také se v rozhovoru objevilo téma hierarchie a průbojnosti, kdy romští klienti mezi sebou bojují o to, kdo vede danou skupinu.

Romští klienti NZDM jsou velmi empatičtí a je potřeba s nimi jednat narovinu a upřímně, jelikož by se mohlo stát, že práce a vztah ztroskotá na nerovném přístupu pracovníka. *„Oni to všechno pocítují přes to emoční naladění a musí vycítit, že to s nimi myslíme dobře, srdečně. Oni mají úplně detektor na to, aby poznali, jestli to člověk myslí vážně nebo ne. Když to není opravdové, tak tam ke sdílení a k důvěře nedojde.“* (Respondentka č. 1)

Rodina

Z oblasti hodnot romských klientů sociální pracovníci zmiňovaly zejména rodinu a soudržnost s nejbližšími. „... *důraz na to, aby rodina držela pohromadě, nějakou svoji historii té rodiny, vztahy, ...*“ (Respondentka č. 1)

Romští klienti NZDM se podle výpovědí respondentek velmi starají o rodinné příslušníky a přátele. „... *mají rádi svoji rodinu, svoje rodiče, svoje sourozence, že je to pro ně důležité. Řekla bych, že o sebe navzájem pečují, starají se, a to i jak z důvodu, že se bojí, že se budou rodiče zlobit, že se o sebe nepostarali navzájem, tak i z důvodu toho, že opravdu cítí za sebe tu zodpovědnost.*“ (Respondentka č. 2) Starost u romských klientů znamená i ochranu a obranu blízkých. *„Určitě jako rodina, za tu by bojovali vším, s každým a proti všem. A pak jsou to taky blízcí přátelé, se chrání mezi sebou, ...“* (Respondentka č. 3)

Problematické oblasti

U romských klientů se zdá, že rodinná soudržnost hraje velkou roli, ale dokáže nastat i druhý pól vztahů, a tím jsou rozepře a nesnášenlivost. „... když se ty klany setkají nebo nejsou sehraní nebo spojení. Dokážou se taky rozkmořit a pak to připomíná Romea a Julii, Monteky a Kapulety ...“ (Respondentka č. 1)

Sociální pracovnice NZDM v Kralupech se setkává ze stran romských klientů s neregulováním reakcí a vulgarit. „Berou některý věci svojí kultury za normu, něco jako většinová společnost svoje zvyklosti a nedoptávají se, jak to je jinde. Například třeba to děkování, to, jak mluví, že nevnímají, že mluví vulgárně.“ (Respondentka č. 1) S čímž souhlasí i druhá pracovnice, která dodává, že je to díky jejich autenticitě. „... díky tomu, jak jsou autentičtí a otevřenější, tak jsou divočejší, že nejdou daleko pro sprostý slovo nebo pro to, toho druhého strčit anebo mu vyhrožovat.“ (Respondentka č. 2)

Z výpovědí vyplynulo, že romští klienti NZDM většinou nemyslí na svou budoucnost, zaměstnání, a že se jejich život a mysl zaměřuje na přítomnost. „Potom to jejich neplánování, žítí ze dne na den, to hodně ovlivňuje to, jakým způsobem děti vychovávají a jak přistupují ke vzdělávání, jak myslí na nějaké sebezaopatření a plány do budoucna, na důchod a tak.“ (Respondentka č. 1)

Další problematickou oblastí je nedostatečná podpora ve vzdělávání, což souvisí i s předchozím bodem. „... vnímám, že není v rodině podpora, co se týče učení, přípravy do školy a může to být můj subjektivní pocit. ... většinou ta podpora je malá. Řekla bych, že rodiče třeba řeší víc, jestli děti chodí do školy, ale už ne potom to učivo.“ (Respondentka č. 2)

5.4.4. Etnické hledisko klientů a jeho zohlednění při sociální práci

Tato oblast mapuje, zda a do jaké míry dotazované pracovnice reflektují etnické hledisko romských klientů. Otázka si klade za cíl zjistit, zda a případně jakou hraje etnicita roli v přístupu sociálních pracovníků ke klientům.

Většina dotázaných uvedla, že zohledňují etnické hledisko nejen romských klientů, zejména z důvodu předcházení konfliktů, ale i bezpečnější komunikace a respektu. „Určitě, a zároveň se učím, co třeba je nebo není vhodné, ... A určitě zohledňuji etnické hledisko, abych třeba nikoho neurazila, že opravdu se nad tím zamýšlím, jak s tím člověkem komunikuji a snažím se volit slova tak, abych je nezranila nebo aby to nebylo třeba rasisticky volené, byť neúmyslně z mé strany.“ (Respondentka č. 2) Je to důležité z toho důvodu, aby nedocházelo k nedorozuměním nebo dokonce ke konfliktům nejen z jejich strany, ale i ostatních klientů. „Jojo, snažím se. Protože to, když někdo někomu nadává z té populace většinové, nebo tady u nás spíš menšinové, ale když bude

někdo nadávat, Čech nebo Ukrajinci nebo Rusové nebo jiná národnost, tak si to každá ta skupina bude brát jinak. A mezi Romy lítají věci, které mě by třeba urazily a je neurazí. A naopak může to znít úplně bezpečně a klidně, ale dokážou se zranit pomocí toho, že se označí, že jsou nějak nemocný, příklad toho je třeba rakovina. My to neřekneme, ale nás by to úplně neurazilo, ale pro ně je to prostě to nejhorsí, co si můžou říct.“ (Respondentka č. 1)

Jedna z respondentek uvedla, že etnické hledisko pro ni není směrodatné a pracuje se všemi klienty na bázi individuálního přístupu. *„Tak při své práci volím individuální přístup, takže etnické hledisko pro mě není nějaké jako východisko, takže to pro mě nehraje nějakou velkou roli. S každým klientem se snažím jednat stejně.“ (Respondentka č. 3)*

Z analýzy dat vyplynulo, že se respondentky snaží o romskou kulturu zajímat, což uváděly i jako dobrou praxi pro sociální práci s klienty. *„Snažím se spíš naopak od nich něco učit, takže se třeba vyptávám na romské pohádky, romské vtipy, nebo se snažím prostě, aby mi to něco dalo a vlastně chci, aby to bylo o tom, že se navzájem obohatíme, ... Že vlastně chci, abychom byli nějaká taková komunita.“ (Respondentka č. 4)* Rozhodně je podstatné se romské klienty nesnažit měnit a respektovat jejich potřeby, například když se chtějí zabývat jejich kulturou a upevňovat si svou identitu. *„Někteří mají pocit, že umí romsky, ale nerozumí třeba písničkám. Takže když je ta nálada, ten prostor a chuť, nebo vidíme tu potřebu těch dětí, si ujasnit svou identitu, tak se snažíme nalézt překlady, ... byli jsme i na návštěvě u paní, která se zabývá romistikou a pokoušeli jsme se i psát nějaké krátké texty v romštině a aby se děti vyptávaly svých rodičů, aby si ujasnily, co to znamená.“ (Respondentka č. 1)*

Při sociální práci s klienty v NZDM je důležité poznávat jiné kultury, a tím se učit respektovat jinakost druhých. *„Bavíme se o tom, co se neříká a co uráží to dané etnikum, když k tomu dojde. A tím přispíváte k tomu, aby se vzájemně poznali a dokázali se začlenit a nebereme jim zároveň tu jejich autenticitu a tu jejich identitu.“ (Respondentka č. 1)*

5.4.5. Zkušenost s romskými pracovníky v NZDM

Tato oblast sleduje zkušenosti sociálních pracovníků s přítomností romského pracovníka v NZDM. V případě nepřítomnosti takové zkušenosti byl zjišťován názor a pohled na případnou spolupráci s pracovníkem romského etnika.

V NZDM v Kralupech pracovaly ženy z romské komunity, ale podle zkušeností pracovnice to nedělalo dobrotu, jelikož se osobně znaly s klienty zařízení. „... *nedokázaly být vůči těm svým nejbližším nezaujaté. A nedokázaly udržet mlčenlivost. ... Ale ony měly problémy s tím, že rozlišovaly v té své komunitě mezi bližšími a těmi vzdálenějšími, takže to nedělalo moc dobře. Ale nepracoval tu nikdo na pozici sociálního pracovníka, spíš na pozici asistenta nebo brigádníka a tam to šlo líp ukočírovat.*“ (Respondentka č. 1) Nejednalo se ale o pozice sociálních pracovníků, takže problémy nebyly tak markantní. Bylo také zmíněno, že by bylo méně problematické, kdyby se jednalo o osobu, která nenáleží k dané komunitě. „*Umím si to představit na pozici sociálního pracovníka, ale nesměl by být z tohoto města.*“ (Respondentka č. 1)

Na druhou stranu by mohl být právě problém v tom, že by se jednalo o romského pracovníka externího a vzdělaného, protože by k němu nemuseli klienti chovat takovou důvěru. „*Ale zase když už tam jako pracoval Rom, který měl vysokou školu a nebyl z té komunity, tak oni ho zase nepřijali. Takže je to takový složitý no.*“ (Respondentka č. 4)

Z výpovědí vyplynulo, že v mělnickém NZDM nepracoval pracovník romského etnika, ale pracovnice to vidí jako velmi pozitivní možnost. „*U nás nikdy nepracoval nikdo takový, takže nemám s tím zkušenosti. Já si myslím, že by to nebylo od věci. Myslím, že by se to jako uvítalo, měl by k nim blíž i důvěrou. Myslím si, že v každém tom nízkoprahu měl někdo takový pracovat.*“ (Respondentka č. 3)

Podle respondentek by to ale bylo prospěšné, jelikož by k takovému pracovníkovi mohli klienti nalézt lépe cestu a on by chápal a uměl lépe pracovat s jejich náturou. „*Myslím, že by to bylo přínosné, pokud by to byl člověk, který je samozřejmě otevřený těm dětem a zná ty jejich specifické potíže a zároveň naladění, tak si myslím, že by to bylo fajn.*“ (Respondentka č. 2)

5.4.6. Osvědčené metody práce s romskými klienty

V této kategorii jsou sledovány metody sociální práce s romskými klienty v NZDM. Cílem otázky bylo poznat příklady dobré praxe sociálních pracovníků, tedy aktivity a metody práce s klienty, které fungují a pokládají za důležité při sociální práci s touto cílovou skupinou.

Přístup ke klientům

Z analýzy dat vyšlo najevo, že je pro dotazované pracovníce při sociální práci s romskými klienty primární autentičnost a upřímnost. „... *otevřenost a přímost. A snažím se prostě fungovat s nimi na bázi nějaké jako spravedlnosti ... Že prostě chci, aby ti klienti neměli pocit, že romské nebo neromské klienti, jednu nebo druhou skupinu já jako vyzdvihávám nebo naopak jako degraduju.*“ (Respondentka č. 4)

Podle dotazovaných sociálních pracovníků je potřeba v přístupu k romským klientům trpělivost a komunikace zejména při konfliktních situacích. „*Takže to, že něco dělá, neznamená, že je špatnej, ale že to má svůj důvod a dobře pojd' me se na ten důvod podívat a pojd' me se snažit to změnit a naučit se to jinak. A když se to nepodaří, tak furt je to člověk a ještě dítě, který se to učí.*“ (Respondentka č. 2)

Sociální pracovníci obou zařízení se shodují na tom, že je při sociální práci, ale i jiném kontaktu s romskými klienty důležité opakovat a vysvětlovat, proč se, co dělá a mluvit o tom. „... *že je nechci nálepkovat, nechci je hodnotit "ty to neumíš, ty si hloupá, jak to, že to nevíš, když jsem ti to říkala 5x" ale vlastně jim to po desátý znova zopakovat, protože oni si to prostě nepamatují z nějakého důvodu. Když je na to budu upozorňovat, nebudou si to pamatovat líp, ale budou se cítit hůř.*“ (Respondentka č. 2) Je tedy podstatné k nim přistupovat s trpělivostí a ochotou dané věci ozřejmit a naučit je jím.

Komunikace

Dále vyzdvihují rozhovory a kladení otevřených otázek. Při této metodě se totiž utuží vztah, zjišťují se informace, odhalují se potřeby a tužby klientů a dostává se jim naslouchání. Také je důležité respektovat jejich další potřeby, které se váží k jejich povaze a aktuálnímu naladění. „*Asi respektovat jejich naturalismu, hodně se ptát, být otevřený. Takže když mají nějakou potřebu, ať zpěvu, hlučnosti nebo si chtějí povídat o svém jazyce, o svých zvycích a porovnávat to s našimi jako s bílými, protože já jsem bílá, tak neurazit se hned, protože to mám jinak.*“ (Respondentka č. 1)

Co se týče konfliktů je na místě k nim přistupovat tak, abychom nepodnítli jejich afekt a reakce, ale spíše je upokojili a snažili se najít vzájemnou domluvu. „...*Hned to s nimi řešit a řešit to s nimi v klidu a vlastně jim to vysvětlovat. A vysvětlovat jim pohled svůj, pohled dalšího klienta a zeptat se na jejich pohled a snažit se, abychom se snažili vzájemně porozumět a vzájemně domluvit...*“ (Respondentka č. 2)

Fyzický kontakt

Podle získané odpovědi je podstatné jim nabízet a přijímat kontakt, i ten fyzický, jelikož jak již bylo zjištěno, romští klienti dokáží i podle reakce vycítit, zda je to s nimi myšleno dobře a upřímně. „*Konkrétně se jich neštítím, dokážu jim nabídnout nějaký kontakt, i fyzický. Že jim dokážu podat ruku a malé děti, když se potřebují obejmout, tak v rámci bezpečných možností, jim dovolím i ten kontakt tenhle ten. Tak pro ně je to strašně důležité a bez toho by to vůbec nešlo. Víím, že když se člověk odtáhne, tak jim dá informaci, že s nimi nemůže komunikovat, že jsou jako nepřátelé a nedostaneme se dál ani v těch vztazích.*“ (Respondentka č. 1) Je to tedy významné nejen z nezbytnosti uspokojení potřeby po lidském kontaktu, ale i k vybudování důvěry a vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Ovšem důležitost fyzického kontaktu zmínila pouze jedna pracovnice.

Nabídnutí většinové kultury

Z analýzy dat vyplynulo, že je nebytné se zajímat o kulturu klientů. Ale zároveň je podle sociálních pracovníků potřeba jim nabízet kulturu většinovou, seznamovat je s ní a vysvětlovat si, co je přípustné a co naopak ne, což přispívá k učení a lepší sociální inkluzi. „... *být otevřená k tomu jejich pohledu a mít zájem poznávat jejich kulturu. ... zprostředkovat jim naší nebo jinou kulturu a vytáhnout je z té jejich bubliny a sociokulturní skupiny. A oni pak budou sdílnější ... Dát jim k dispozici ten svět, protože když mi důvěřují, tak já jim musím taky nabídnout ten svůj svět jako úplně, ne že jim budu něco zatajovat nebo jim řeknu, že je něco tak dané a přes to vlak nejede.*“ (Respondentka č. 1)

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Nejčastěji zmiňované byly volnočasové aktivity, jako tvoření, hry, hudba, zpěv a tanec. „... *zpěv, tvoření, umění, sport. Ale takový ne ten výkonnostní, ale aby to byla zábava a trošku soutěž. ... dál tanec, hudba, to je základ, to baví všechny. A i ti, co říkají, že neumí, tak se nechají strhnout skupinou.*“ (Respondentka č. 1) Dále záleží na vybavenosti NZDM. „*Co se týče aktivit, tak*

u nás je to hra na hudební nástroje, to se opakuje často. A máme tu boxovací pytel a fotbalek, takže to využívají hodně.“ (Respondentka č. 3) Všechny dotazované pracovnice se shodly na oblíbenosti volnočasových aktivit, díky kterým mohou najít cestu blíže ke klientům. „... koukat na různý videjka, zvláště holčiny. Sledují nějaký youtubery. Hodně je baví romský písničky ... je baví fotbalek, ping pong, určitě je baví kreslení, ...“ (Respondentka č. 2)

Byly zmíněny i konkrétní hry jako Cink, Double a Země, město, které sociální pracovnice zařazují z důvodu procvičování počítání a rozšiřování slovní zásoby. K tomu se pojí také pomoc se školními záležitostmi, ať už přípravu do školy, učení nebo pomoc s domácím úkolem, což je důležité nejen pro jejich prospěch, ale i jejich sebevědomí. „... přípravu do školy, protože vidím, že se pak cítí líp, zvyšuje jim to sebedůvěru, ... dokážou si pak přečíst, co potřebují a můžou se vlastně díky tomu pak i ve škole posunout a začlenit se do té společnosti. Nejsou vlastně vyčlenění třeba díky tomu, že uměj číst.“ (Respondentka č. 2) Je ale nutné připravit prostor pro školní nebo jinak složitě záležitosti, aby romský klient vydržel a soustředil se. Je tedy třeba tichý a nerušivý prostor, ve kterém se bude sociální pracovník věnovat individuálně klientovi. „No tak asi tak, že mají hodně speciální potřeby, že potřebují být sami, v tichu, nic nikde nejlépe nevidět a soustředit se jenom na ten úkol ...“ (Respondentka č. 2) Ke kreativním činnostem pracovnice dodala, že se u nich romští klienti dokáží ztišit, soustředit se a dotáhnout činnosti do detailů. Když si jde navíc někdo něco kreslit nebo jinak tvořit, je inspirací pro ostatní, kteří se k němu přidávají.

5.4.7. Úskalí sociální práce s romskými klienty

Tato oblast se snaží odhalit příklady toho, jak s romskými klienty v rámci sociální práce v NZDM nejednat, tedy čemu se vyvarovat a co může práci ztížit. Tato kategorie zahrnuje, o čem sociální pracovnice z NZDM vypověděly, že je komplikované na práci s romskými klienty.

Fabulace

U romských klientů NZDM se zdá, že mají velmi dobré fabulační schopnosti, ať už se jedná o nějaký příběh nebo při rozhovoru. Podle pracovnice je to do jisté míry z důvodu žití v přítomnosti a přizpůsobení majoritní společnosti. „Ta bezprostřednost může být taky zranitelná, pro všechny, a ohrožující a taky si myslím, že tam je to žití v tomhle tom okamžiku. To znamená, že když něco říkám, tak je to pravda v tuhle chvíli a za tři minuty to může být úplně nějaká jiná pravda nebo to může být lež, i když se k tomu nevracíme, že to byla lež.“

Nevnímají to, že lžou, tak jak to vnímáme my, ... Záludná věc, která se s nimi pojí, je přehodnocovat všechny informace několikrát.“ (Respondentka č. 1) Je proto potřeba brát některé informace s rezervou a doptávat se.

Konflikty

Z výpovědí vyplynulo, že romští klienti se dokáží velmi rychle a ve velké míře rozzlobit, ovšem na krátkou chvíli. Je potřeba to ale brát v potaz a umět s nimi v konfliktní situaci komunikovat. *„Tak jsou to horké hlavy, hnedka dokážou vzplanout, dokážou vzplanout velkým hněvem a musí se respektovat, že ten hněv je velký, ale na druhou stranu často netrvá dlouho, ... Snažíme se pracovat s tím, jak zvládat ten hněv a takové ty výbuchy ... A musíme s tím počítat a vyhodnocovat to jinak než třeba u bílé populace.“ (Respondentka č. 1)*

Je podstatné s touto cílovou skupinou jednat klidně a zbytečně nezvyšovat hlas, aby nedošlo k nedorozumění. *„... jediný úskalí je to, že já někdy s nimi jedním trošku jako hlasitěji a oni to berou někdy jako nějaký útok, ...“ (Respondentka č. 4)*

Respondentky se shodly na tom, že na základě jejich velké lásky k rodině a blízkým, se navzájem chrání a brání před ostatními. To se právě může stát kamenem úrazu v NZDM, kdy se do konfliktní situace vloží další klienti. *„Také že se mají rádi, že si pomáhají, že se hodně brání, což mi přijde někdy potom jako problém, když ostatní klienti třeba i slovně nebo fyzicky napadají ostatní, tak vlastně se do toho vloží i sourozenci, což je potom náročnější, ale zároveň mi to přijde moc hezké a důležité.“ (Respondentka č. 2)*

Při sociální práci v NZDM je také problematické uskutečnit organizovanou akci, jelikož se můžeme setkat s neúspěchem, neúčastí a nespokojeností ze stran romských klientů. *„No neradi jsou tlačeni k nějakým jako organizovaným aktivitám, a tak no. Ty akce různé, co se snažíme pořádat, mám pocit, že to jako vnímají, že je chceme jako nasoukat do toho školního systému, a pak se tomu vyhýbají. Takže to si myslím, že je u nás takové úskalí a vznikají z toho konfliktní situace, že se snažíme, aby jako plnili tu sociální sféru, ale oni jako úplně nechtějí.“ (Respondentka č. 3)*

Křehkost vztahu

Při sociální práci s romskými klienty může být náročnější navázání vztahu a vytvoření důvěry, jelikož jsou opatrní vůči majoritě. *„Jsou ostražití vůči bílým lidem, panuje tam určitá nedůvěra.“ (Respondentka č. 1)* Podle respondentek je potřeba si dávat také pozor na určitá slova nebo fráze, které by romské klienty mohli, i když neúmyslně, zranit nebo urazit a narušilo by to následně

již vytvořený vztah. „... musím hodně dávat pozor na to, co říkám, aby oni to nebrali jako nějaký rasismus. To je jako jediný, co já vnímám jako problém. Jinak že mám někdy jako nevhodné vtipy třeba nebo někdy mi něco ulítne ...“ (Respondentka č. 4)

Pokud se ale podaří vybudovat důvěryhodný vztah je na místě myslet na to, že se to může kdykoli změnit, ať už z důvodu změny atmosféry, nálady či na základě konfliktu a že jim nejsme blízcí ani zdaleka jako jejich rodinní příslušníci. „A taky že to připojení k nám není tak pevné jako připojení k jejich rodině, v jednu chvíli nás mají rádi nebo zbožňují, milují a ve druhé chvíli to cítí naopak.“ (Respondentka č. 1)

Nesoustředěnost

Sociální pracovnice poukazovaly na to, že se romští klienti často hůře soustředí a sociální pracovnice při práci s nimi mají problém je zaměstnat a udržet jejich pozornost. „... romští klienti u ničeho dlouho nevydrží, takže nějaká jako setrvačná práce u nich je docela těžká. Velice střídají jak náladu, tak aktivity, činnosti. ...“ (Respondentka č. 3) Romští klienti NZDM nejsou zvyklí tyto situace zvládat a věnovat se něčemu delší dobu bez rozptylování a často se stává, že od toho odbíhají. „... špatná pozornost, udržení pozornosti. Bych řekla, že u dětí tady se nedokážou soustředit na věc, která se jim úplně nechce dělat. Když je to baví, tak určitě ta pozornost vydrží déle, ale ve chvíli, kdy je to nějaký úkol do školy nebo nějaká příprava, tak bych řekla, že se velmi často nechají strhnout ... a vlastně utíkají od toho, že se jim to zaprvé nechce a zadruhé tam nemají ten návyk vlastně vydržet to, zvládnout to po nějakou dobu.“ (Respondentka č. 2)

5.4.8. Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka v NZDM

Tato kategorie zjišťuje, jakým vlastnostem a dovednostem k vykonávání dané profese přikládají sociální pracovnice význam. Záměrem otázky bylo zjistit, jaké předpoklady považují respondenti za nejdůležitější v rámci profese sociálního pracovníka v NZDM.

Z výpovědí je jasné, že aby mohl člověk pracovat jako sociální pracovník v NZDM je potřeba, aby měl rád lidi, zejména děti a uměl s nimi jednat. „... že by měl mít rád lidi, měl mít rád rozhodně děti a nevidět v tom, co dělají primárně nějaký naschvál nebo špatnost, negativní osobnostní rys nebo ...“ (Respondentka č. 2) Pro volbu tohoto povolání je nutná určitá míra altruismu, ochoty pomáhat

a dobrosrdečnosti. „A musí to prostě s těma klienty myslet dobře, ...“ (Respondentka č. 4)

Respondentky se shodly na tom, že v NZDM není místo pro rasismus, jelikož se tam sociální pracovník setkává se spoustou klientů jiných ras a etnik. „... rozhodně si myslím, že by neměl být teda rasista, to v žádném případě, obecně měl vidět primárně v dětech a lidech to dobré.“ (Respondentka č. 2)

Z rozhovorů dále vyplynulo, že podstatnými vlastnostmi sociálního pracovníka v NZDM jsou empatie, otevřenost, upřímnost, schopnost aktivního naslouchání a komunikativnost. „... empatičnost, umět naslouchat, taky si myslím, že by sociální pracovník měl být upřímný a přímý ... říct jim narovinu na čem jsou ... Dál komunikativní, ...“ (Respondentka č. 3) Flexibilita je také velmi zásadní, jelikož do NZDM klienti volně přichází a kdykoli odchází, potkávají se tam různé skupiny a jednotlivci a situace se tak může změnit během minuty. „... Umět se přizpůsobit situacím, které přicházejí nebo jsou ty situace na denním pořádku, změny ... Tolerantnost.“ (Respondentka č. 1)

Při sociální práci se všemi klienty NZDM je zapotřebí schopnost edukovat a vysvětlovat daná pravidla zařízení, která je potřeba respektovat k vytvoření rodinné a bezpečné atmosféry. „Na druhou stranu udržení si pozornosti a taky vědomí nějakých pravidel a hranic a aby je ten pracovník uměl edukovat, srozumitelně, umět vysvětlit, proč se, co dělá a proč ta pravidla dodržujeme. K tomu je asi nezbytná empatie a taky určitě dokázat udržet si odstup od situací, od těch klientů, od té práce všeobecně.“ (Respondentka č. 1) Vedle znovu zmiňované empatie je také nutnost být schopný stanovit a udržet hranice.

Pro práci sociálního pracovníka v jakémkoli zařízení je třeba široká škála schopností a dovedností k přiblížení se ke klientovi, možnosti naplňovat jeho potřeby, informovat ho a odpovídat na jeho dotazy. K tomu je nezbytné vzdělání a neustálý rozvoj informovanosti a samotné osobnosti pracovníka.

Shrnutí a diskuse

V rámci empirické části jsem se díky polostrukturovaným rozhovorům se čtyřmi respondentkami zabývala specifiky práce sociálních pracovníků ve dvou konkrétních zařízeních a zmapovala tak osm oblastí věnující se sociální práci s cílovou skupinou v daném typu zařízení a následně jsem jejich výroky diskutovala s odbornou literaturou. V této kapitole jsou prezentovány získané výsledky z empirického výzkumu a následně jsou srovnány s teoretickými poznatky autorů.

Více než polovina klientů těchto zařízení je jsou romské děti a mládež. Pod pojem specifika sociální práce s romskými klienty v NZDM jsem zahrнула nejprve možnou jazykovou bariéru, kterou sociální pracovníci podle výpovědí nepocítují. Další kategorií rozhovoru byla společná specifika romských klientů v NZDM, kdy je patrné, že jsou otevření, autentičtí a velmi emočně založení. V tomto je právě důležitý upřímný přístup sociálního pracovníka, jelikož by mohly vzniknout bariéry v komunikaci a vztahu. Důležitou hodnotou, kterou vnímají respondenty jsou vztahy a rodina, což může mít následně vliv také na konflikty týkající se sourozenců a blízkých, do kterých se zapojují. Další zmiňovanou problematikou bylo žití v přítomnosti, vulgárnost a nedostatečná podpora rodičů ve vzdělávání. Dále se ukázalo, že se dotazované pracovníce snaží zohledňovat etnické hledisko svých klientů, aby nedocházelo k nedorozuměním, zlepšovaly atmosféru a utužovaly vztahy mezi klienty tím, že se vzájemně poznávají a obohacují. Pracovníci jsou v zásadě otevření ke spolupráci s romským sociálním pracovníkem, jsou na místě ale obavy, že by mohl být klientům cizí v případě příslušnosti k jiné komunitě a zároveň existuje riziko, že by nebyl nestranný, kdyby klienty znal osobně. Nejpodstatnější částí výzkumu byla oblast osvědčených metod sociálních pracovníků v NZDM. V této oblasti je podle respondentek podstatný otevřený a trpělivý přístup, komunikace a rozhovory s klienty, fyzický kontakt, sdílení kultury a výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti jako jsou například různé hry, hudba, tanec, zpěv, sport, kreativní činnosti a pomoc se školními záležitostmi. Mezi úskalí sociální práce s romskými klienty byly zařazeny fabulační schopnosti, konflikty, emotivnost, nesoustředěnost a křehkost vztahu. Podle respondentek je důležité, aby sociální pracovník v NZDM měl rád děti, aby byl upřímný, komunikativní, otevřený být v kontaktu s lidmi jiných etnik a národností, byl empatický, uměl edukovat, dokázal stanovit a udržet hranice a uměl aktivně naslouchat.

Zjišťované kategorie jsou diskutovány a propojovány s odbornou literaturou. V diskuzi se nachází další náměty, kterými se dotazované sociální pracovnice nezabývaly, ale autoři, kteří se věnují tematice sociální práce s romskými klienty, je považují za podstatné.

Na spolupráci mezi romským klientem a sociálním pracovníkem v NZDM má značný podíl vyšší míra empatie nejen ze stran sociálního pracovníka, ale i ze stran klienta. Je to z toho důvodu, že romský klient většinou dokáže odhalit opravdovost a upřímnost ochoty sociálního pracovníka a pokud se mu něco nezdá, vzniká bariéra v komunikaci a přístupu.¹²⁰ Obdobně se vyjádřila jedna z respondentek, která zmiňovala, že díky jejich emočnímu naladění dokáží romští klienti vycítit, zda to s nimi dotyčný pracovník myslí dobře a vážně a pokud ne, tak nedochází k vytvoření důvěry a ke sdílení.

S empatií souvisí senzitivita, kterou Romové většinou neumí skrývat a rychle nabývají silných emocí, přičemž je pak obtížné jednat racionálně.¹²¹ Stejný názor se objevil i ve výpovědích sociálních pracovníků, které vyzdvihovaly autentičnost klientů romského etnika a zároveň jejich většinou unáhlené reakce a silné, vulgární výrazy.

Dotazované sociální pracovnice se shodovaly na tom, že je pro romské klienty NZDM velmi charakteristická důležitost rodiny a soudržnosti. Je to pro ně z hlediska hodnot velmi podstatné a o rodinu a nejbližší se starají, jak nejlépe dovedou. Toto blíže specifikuje Říčan, který píše o skupinové kohezi neboli soudržnosti Romů, která je výrazná a její základy jsou v kolektivismu. Romové mají charakteristický sklon být s někým, s kým se mohou o všem bavit a společně rozhodovat.¹²²

Stejně jako pracovnice mluvily o tom, že romští klienti v jejich zařízení neregulují vulgarismy, tak bylo také zmíněno děkování, nebo spíše neděkování. Jak bylo vysvětleno v teoretické části práce, nejde o neúctu ale o zvyk. Rozdávání je pro Romy přirozené, protože jsou rádi, když mohou něco dát, a přitom nečekají ani prosbu ani dík.¹²³

Respondentky měly rozporuplné názory, co se týče otázky o sociálním pracovníkovi v NZDM romského původu. Objevilo se téma nepřijetí, z důvodu vzdělanosti a nepřislušnosti ke komunitě klientů, a v opačném případě byly zmíněny zkušenosti, kdy nedocházelo k profesionalitě, rovnému přístupu a dodržení mlčenlivosti, pokud byl dotyčný pracovník v bližším kontaktu

¹²⁰ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 145

¹²¹ Tamtéž, s. 145

¹²² ŘÍČAN, 1998, s. 53

¹²³ HUBSCHMANNOVÁ, 1993, s. 117

s klienty mimo zařízení. Šišková ale píše, že právě jeden z nejlepších vlivů na chování a komunikaci s romským klientem má romský pracovník, protože má přirozenou autoritu a díky tomu může vytvářet příjemnou atmosféru.¹²⁴

Základem navázání vztahu je ochota komunikace, poznání, porozumění a respektování odlišností.¹²⁵ Důležitost otevřenosti, komunikace, zájmu o klientovu kulturu a respektování jinakosti vyzdvihovaly i respondentky, které to doplňovaly o tolerantní, rovný a upřímný přístup.

Klíčovým prvkem intervence sociálního pracovníka je vztah, který má zahrnovat lidský zájem o klienta, včetně jeho problémů. V přístupu sociálního pracovníka ke klientovi je hlavní nehodnotící postoj a respekt práva na sebeurčení, zahrnující respekt vzhledem k přáním, právům a odpovědnosti klienta. Dalším atributem je akceptace, která pojímá empatii, laskavost a tolerantnost.¹²⁶ Totéž se nachází i ve výpovědích respondentek, které považují za významné umět vytvořit bezpečný vztah, nehodnotit klienta a zde uvedené vlastnosti považují za nejpodstatnější.

Respekt a trpělivost jsou v sociální práci také základními aspekty spolupráce. Sociální pracovník totiž klientovi nezprostředkovává pouze informace a návazné služby, ale je mu i respektujícím partnerem, který je schopen mu poskytnout zpětnou vazbu ohledně jeho plánů a rozhodnutí.¹²⁷ Podobný názor zastávají i dotazované pracovnice, které vyzdvihly různé pozitivní vlastnosti, zejména trpělivost, respekt, otevřenost a upřímnost.

Respondentky se při rozhovoru o důležitých vlastnostech a dovednostech sociálního pracovníka v NZDM zaměřovaly zejména na osobnostní předpoklady a pouze jedna zmínila vzdělání. Mezi dovednosti sociálního pracovníka patří mimo jiné právě kompetence získané studiem, bez nichž nelze vykonávat toto povolání. Mezi tyto předpoklady je zařazeno vzdělání, orientace v zákonech a v možnostech řešení situace klienta a znalost návazných služeb.¹²⁸

V teoretické části již bylo popsáno, že se můžeme klientovi přiblížit i skrze dotyk. Dotyk pro člověka může mít význam upřímnosti, jistoty a poskytnout pocit bezpečí, což je v pomáhajících profesích podstatné.¹²⁹ Smysl dotyku zmínila jen jedna respondentka, která to spojovala právě s empatií romských

¹²⁴ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 151

¹²⁵ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 49

¹²⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 45-47. ISBN 80-903070-0-0.

¹²⁷ MATOUŠEK, 2010, s. 223

¹²⁸ MATOUŠEK, 2010, s. 222

¹²⁹ ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 146

klientů. Skrze nabídnutí a přijmutí fyzického, ale bezpečného dotyku, se buduje důvěra ve vztahu a dokazuje upřímnost a nezištnost.

Pro předcházení konfliktů a vytvoření lepšího vztahu bylo z výpovědí zjištěno, že je třeba se domluvit a vysvětlovat dané věci a situace. Při jejich práci nejen s romskými klienty se snaží dobrat vzájemné domluvy a vysvětlení. S tím souhlasí i Navrátil, který píše, že když nebude přístup pracovníka trpělivý a bude se spíše ubírat směrem „*Děláš to špatně. Takhle to dělej, protože tak je to správně*“, narazí dříve nebo později na odpor. Kvůli hodnotícímu přístupu pak dochází k řadě konfliktů.¹³⁰ Je třeba očekávanou změnu chování dostatečně objasňovat, ne ji jen bezpodmínečně vyžadovat.

V oblasti volnočasových aktivit byly nejčastěji zmiňované umělecké činnosti, jako je tvoření, kreslení, hra na hudební nástroje, zpěv a tanec, dále sportovní aktivity, např. fotbal, ping pong, box a v neposlední řadě deskové a počítačové hry. V literatuře stojí, že organizované volnočasové aktivity poskytují pocit uznání a sounáležitosti, nabízejí vytvoření sociálních vazeb a rozvíjí psychické, fyzické a sociální schopnosti. Co se týče romských dětí a mládeže, je důležité vyhnout se jednotvárnosti aktivit, pracovat se skupinou a zapojovat smysly.¹³¹ Co se týče sportu a her, je podle jedné respondentky důležitý aspekt zábavy a soutěže. Soutěživost a konkurenci při volnočasových aktivitách zmiňuje i Navrátil, který popisuje jejich podstatnost pro romské klienty v období adolescence a s ohledem na potřebu se prosadit.¹³²

Romové jsou podle všeho tedy velice empatičtí a zřejmě i proto ostatním říkají, co chtějí slyšet nehledě na pravdivost. Je pro ně totiž projevem neúcty, říkat člověku nepříjemné věci. Pravda bývá pro Evropany logickou kategorií, která se shoduje s objektivní skutečností, ale pro Romy jde o morální kategorii, tedy o něco, za co jsou ochotni dát ruku do ohně, ale nemusí se shodovat s objektivní skutečností.¹³³ Totéž se objevilo i v analýze získaných dat, kde bylo o fabulačních schopnostech romských klientů hovořeno s ohledem na jejich žití v přítomnosti a nutnosti adaptace. Doporučením proto bylo, přehodnocovat získané informace a snažit se zjistit více.

Významnou problematickou oblastí při práci s romskými klienty v NZDM je odbíhání od činností a nesoustředěnost. Problémem bývá samotný jazyk, který zapříčiňuje řadu nedorozumění a nevhodného chování. Romština nemá tak bohatou slovní zásobu jako čeština, a proto se stává, že dítě nerozumí

¹³⁰ NAVRÁTIL, 2003, s. 129

¹³¹ NAVRÁTIL, 2003, s. 128

¹³² Tamtéž, s. 128

¹³³ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 11 a 12

a ztrácí orientaci, tím se stává nejisté, nesoustředěné a neklidné.¹³⁴ Respondentky problematiku nesoustředěnosti romských klientů ale vysvětlovaly s ohledem na nezvyk setrvačné práce a vypracování zadaného úkolu. Uvedly, že je třeba mít klidné prostředí a přistupovat individuálně. Literatura ale uvádí, že k udržení zájmu romských dětí o školní záležitosti je potřeba měnit metody a formy práce (hudba, soutěž, hry, tvoření, skupinové a individuální aktivity), která navíc povede ke zmírňování nejistot z důvodu mnohdy nedostatečné znalosti českého jazyka.¹³⁵

Mé zkušenosti se podobají tomu, co uvedla respondentka č. 1, jelikož tam pracuje déle a respondentka č. 2 je v zařízení krátce., byť jsou její pracovní přístupy a způsob komunikace s klienty výborné. S většinou získaných dat naprosto souhlasím, ale rozhodně je negeneralizuji. Uvědomuji si a opravdu zažívám, že každý klient je jiný a originální, od čehož se odvíjí následný přístup a z působ komunikace s ním. Maximálně bych ráda doplnila, že je vhodné při práci s romskými dětmi a mládeží v NZDM při delší aktivitě střídat činnosti, a hlavně dělat pauzy, aby si dotyčný odpočinul a byl schopný další práce. Je také potřeba respektovat jejich potřebu hluku a hlasité hudby. A v neposlední řadě jsem se setkala zejména s romskými vulgárními výrazy, které s kolegyněmi zaznamenáváme, abychom věděly, kdy už je to za určitou mezí a jsou porušena pravidla zařízení, jako je slušnost a verbální nekonfliktnost.

¹³⁴ NAVRÁTIL, 2003, s. 128

¹³⁵ Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok, 2001, s. 45

Závěr

Bakalářská práce se věnovala specifikům sociální práce s romskými dětmi a mládeží v NZDM. Cílem bakalářské práce bylo popsat romské děti a mládež s problémovými aspekty jejich života a analyzovat možnosti sociální práce s romskými klienty v NZDM na Mělnicku, včetně jejich specifik zjištěných na základě rozhovorů se sociálními pracovníci zařízení. V teoretické části práce jsem představila danou tematiku s danými problematickými okruhy a v empirické části jsem se díky polostrukturovaným rozhovorům zabývala specifiky práce sociálních pracovníků ve dvou konkrétních zařízeních. Pod pojem specifika sociální práce s romskými klienty v NZDM jsem zahrнула zejména možnou jazykovou bariéru, zohledňování etnického hlediska klientů sociálními pracovníci a osvědčené metody a úskalí sociální práce se zmíněnou cílovou skupinou.

Napadá mne, že jsem mohla provést průzkum i mezi klienty zařízení, u kterých bych například mohla zmapovat, čemu se věnují ve volném čase a v čem jim pomáhá navštěvovat NZDM. Uvědomuji si také, že kdybych rozšířila svůj výzkumný soubor a měla více respondentů, byly by výpovědi reprezentativnější. Nicméně zkoumaný typ zařízení pracuje více méně stejně, liší se však určitým způsobem klientela. Každopádně s ohledem na vybranou oblast se mohou výsledky v rámci možností zobecnit.

Díky psaní bakalářské práce na dané téma jsem si rozšířila vědomosti o romském etniku a jeho jinakosti a také o možných přístupech v sociální práci v NZDM s romskými klienty. Již v průběhu psaní jsem využila získané poznatky a celkově mi to pomohlo při mém zaměstnání. Díky informacím vycházejícím z bakalářské práce se snažím být tolerantnější, jelikož jsem pochopila spoustu věcí, které mi pomohou při budování vztahů a sociální práci s romskými klienty. Bakalářská práce je svým obsahem pro mne velmi přínosná pro mou profesi a přístup ke klientům.

K pochopení chování druhých je potřeba znát jejich motivy, výchovu a styl života. Romské etnikum se jako každé jiné řídí jinými zvyky ve výchově a předává jedinci jiné hodnoty, které dříve nebo později majoritní společnost může odsuzovat nebo se u nich minimálně pozastavovat. Odlišnost ale nemusí být nutně negativní. Je na každém, jak se k tomu postaví a zejména sociální pracovníci v NZDM mají možnost pomoci, motivovat a pozitivně ovlivnit romské děti a mládež. Ve zlepšení vztahů mezi majoritou a minoritou stojí na straně Romů ochota akceptovat požadavky majority a na straně majority je úkol respektovat odlišnost ve zvycích a způsobu života.

Seznam literatury

1. BITTNEROVÁ, Dana a Mirjam MORAVCOVÁ, ed. *Etnické komunity Romové*. Praha: FHS UK, 2013. Agora (Univerzita Karlova). ISBN 978-80-87398-45-6.
2. BITTNEROVÁ, Dana, David DOUBEK a Markéta LEVÍNSKÁ. *Funkce kulturních modelů ve vzdělávání*. V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2011. ISBN 978-80-87398-18-0.
3. COHN, Werner. *Cikáni*. Přeložil Marek JAKOUBEK. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Studie. ISBN 978-80-7419-008-7.
4. DAVIDOVÁ, Eva. *Kvalita života a sociální determinanty zdraví u Romů v České a Slovenské republice*. Praha: Triton, 2010. ISBN 978-80-7387-428-5.
5. HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Šaj pes dovakeras: Můžeme se domluvit*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1993. ISBN 80-7067-355-9.
6. CHARVÁTOVÁ, Dagmar. *Metody sociální práce 1 pro 1. ročník SŠSP*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1990. Učebnice pro střední školy. ISBN 80-042-3992-7.
7. JAKOUBEK, Marek a Tomáš HIRT. *Romové: kulturologické etudy: etnopolitika, příbuzenství a sociální organizace*. 2004. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 80-86473-83-X.
8. JAKOUBEK, Marek a Lenka JAKOUBKOVÁ BUDILOVÁ, ed. *Romové a cikáni - neznámí i známí: interdisciplinární pohled*. Voznice: Leda, 2008. ISBN 978-80-7335-119-9.
9. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
10. NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.
11. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
12. NEČAS, Ctibor. *Romové v České republice včera a dnes*. 5. dopl. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002. ISBN 80-244-0497-4.

13. NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠŤOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.
14. *Romové v České republice (1945-1998)*. Praha: Socioklub, 1999. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902260-7-8.
15. *Romové - O Roma: tradice a současnost*. Brno: SVAN, 1999. ISBN 80-7028-141-3.
16. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. *Studijní texty*. ISBN 80-858-5000-1.
17. ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-250-5.
18. Salesiánská provincie Praha a VOŠ Jabok. *Práce s romskou mládeží: odborný seminář*. 2001. Praha: Salesiánská provincie Praha.
19. SAMKOVÁ, Klára. *Romská otázka: psychologické důvody sociálního vyloučení Romů*. Praha: Blinkr, 2011. ISBN 978-80-87579-03-9.
20. SOBOTKOVÁ, Veronika. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada, 2014. Psyché. ISBN 978-80-247-4042-3.
21. ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.
22. ŠOTOLOVÁ, Eva. *Vzdělávání Romů*. Praha: Grada, 2000. Poradce. ISBN 80-7169-528-9.
23. TYRLÍK, Mojmír, ed. *Zátěž v adolescenci*. Brno: Masarykova univerzita, 2012. ISBN 978-80-210-6042-5.
24. BAUEROVÁ, Šárka. *Specifika sociální práce s mladistvými v NZDM Džagoda*. Praha, 2020, 57 s. Absolventská práce. Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická. Vedoucí práce: Doc. PhDr. David Urban, Ph.D.
25. BAUDIŠOVÁ, Tereza. *Participativní přístup v NZDM*. Praha, 2021, 118 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Evangelická teologická fakulta. Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Ivana Čihánková
26. HRUBÝ, Filip. *Práce s romskou mládeží v nízkoprahových zařízeních v Českých Budějovicích*. České Budějovice, 2008, 53 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Pavel Kuchař, Ph.D.

27. VNENKOVÁ, Kateřina. *Práce s romskými dětmi a mládeží v nízkoprahových zařízeních*. České Budějovice, 2015, 87 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce: Ph.D.PhDr. Salim Murad, Ph.D.

Elektronické zdroje

1. Děti a mládež. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/deti-a-mladez/>
2. FRA. Školní docházka a romské děti školního věku. *Vzdělávání: situace Romů v jedenácti členských státech EU*. Průzkum romské populace. 2011. [online]. [cit. 2023-03-11]. Dostupné z: http://publications.europa.eu/resource/cellar/5db33bbf-e951-11e8-b690-01aa75ed71a1.0004.04/DOC_2
3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-a-mladez/>
4. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež SPMM. *Služby prevence města Mělníka* [online]. [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: <https://www.spm.cz/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-mladez-spm/>
5. Zákon č. 108/2006 Sb., *Sociální služby*, § 53 a § 62, In: Zákon o sociálních službách. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>
6. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (2166397). *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=cbfb9485c0d0fa32&736c=8a9b29a0f09b7e8c&SUBSESSION_ID=1671127323492_1

Přílohy

Příloha č. 1: Scénář rozhovoru

Příloha č. 2: Rozhovor s respondentkou č. 1, NZDM Kralupy

Příloha č. 3: Rozhovor s respondentkou č. 2, NZDM Kralupy

Příloha č. 4: Rozhovor s respondentkou č. 3, NZDM Mělník

Příloha č. 5: Rozhovor s respondentkou č. 4, NZDM Mělník

Příloha č. 1

Scénář rozhovoru

1. Kolik Vám je let a jaká je Vaše pracovní pozice?
2. Jak dlouho působíte v sociálních službách? Jak dlouho působíte v NZDM?
3. Jaký je přibližný poměr romských a neromských klientů ve vašem zařízení?
4. Jak vnímáte jazykovou bariéru mezi Vámi a klienty? Umíte nějaké základy a jak se romští klienti baví mezi sebou?
5. Jaká nacházíte u svých romských klientů společná specifika?
6. Zohledňujete při své práci etnické hledisko svých klientů a jak?
7. Pracoval ve vašem zařízení někdy pracovník romského etnika? Případně, jak to vypadalo a byla lepší komunikace?
8. Jaké jsou Vaše osvědčené metody práce s romskými klienty?
9. Jaká jsou podle Vás úskalí při práci s touto cílovou skupinou?
10. Jaké dovednosti nebo vlastnosti by měl mít podle Vás sociální pracovník v NZDM?
11. Je něco, co byste chtěl/a dodat?

Příloha č. 2

Rozhovor s respondentkou č. 1, NZDM Kralupy

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Ano, souhlasím.

2. Na úvod se zeptám, kolik Ti je let a jaká je Tvoje pracovní pozice.

Je mi 51 let. Jsem vedoucí nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a předtím jsem tu působila jako pedagogický pracovník v sociálních službách a lektor volného času.

3. Jak dlouho působíš v sociálních službách? Jak dlouho působíš v NZDM?

V sociálních službách působím od roku 2015 nebo 2016, no byl to zlom, takže kolem 7 let. V NZDM jsem od roku 2017, no 6 let asi.

4. Jaký je přibližný poměr romských a neromských klientů ve tomto zařízení?

Čistě romských je určitě nadpoloviční většina. Protože tu máme hodně smíšených rodin, tak v podstatě nedokážeme rozeznat, jestli už je smíšená většinová romská nebo jestli už je větší podíl Čechů nebo nějaké jiné národnosti v té rodině. Takže tak jak na nás působí a jak se jmenují a tak, tak bych řekla, že třičtvrtě našich klientů je z romské komunity.

5. Jak vnímáš jazykovou bariéru mezi Tebou a klienty? Jestli umíš nějaké základy a jak se romští klienti baví mezi sebou?

Pro mě je to dost tristní, protože ani za tu dobu, co jsem tady, tak sem se nedokázala naučit jazyk. Na druhou stranu to není zas úplně nutné, protože máme tu pořád dost dětí, kteří romský jazyk neumí, takže potřebují, aby se komunikovalo v klubu česky a tu češtinu potřebují všichni trochu zdokonalovat. Takže se neuchylujeme k tomu, aby se romština používala, ale je to pro ně hodně důležité. Někteří mají pocit, že umí romsky, ale nerozumí třeba písničkám. Takže když je ta nálada, ten prostor a chuť, nebo vidíme tu potřebu těch dětí, si ujasnit svou identitu, tak se snažíme nalézt překlady, měli jsme tu, teda byli jsme i na návštěvě u paní, která se zabývá romistikou a pokoušeli jsme se i psát nějaké krátké texty v romštině a aby se děti vyptávaly svých rodičů, aby si ujasnily, co to znamená. Za mě, já romsky umím pár možná slovíček, spíš rozumím a spíš z kontextu nebo vím, komu říct, aby mi to přeložil. Ale nemám to jako aktivní slovní zásobu a neumím ji tak používat. A co se týče etnolektu, tak když se

bavíme, tak si rozumíme nebo máme něco vysvětleno, co se tím myslí, protože někdy to už ani v té romštině nemá ten význam, který to slovíčko dostalo, když ho přenesli do češtiny.

6. Jaká nacházíš u svých romských klientů společná specifika?

Tak všeobecně známé, že mají důraz na to, aby rodina držela pohromadě, nějakou svoji historii té rodiny, vztahy. Drží při sobě, vlastně jsou hodně nějak příbuzní, ale potom i velké rozpory, když se ty klany setkají nebo nejsou sehraní nebo spojení. Dokážou se taky rozkmotřit a pak to připomíná Romea a Julii, Monteky a Kapulety, tak to tam vnímám hodně jako důležité. Potom to jejich neplánování, žití ze dne na den, to hodně ovlivňuje to, jakým způsobem děti vychovávají a jak přistupují ke vzdělávání, jak myslí na nějaké sebezaopatření a plány do budoucna, na důchod a tak. Že tam ta motivace jít pracovat třeba, abych potom třeba, když už nebudu mít sílu, tak abych byl nějak zaopatřen. Taky ty hodnoty, které vyznává většinová společnost, třeba že chce cestovat a tak, tak oni tak jako přejímají, ale jen v rámci třeba cest za příbuznými, bez poznávání jiné kultury nebo aspoň většina z nich, ale vidí v tom spíš jako zábavu a ten návrat k tomu kočovného způsobu života. Berou některý věci svojí kultury za normu, něco jako většinová společnost svoje zvyklosti a nedoptávají se, jak to je jinde. Například třeba to děkování, to, jak mluví, že nevnímají, že mluví vulgárně.

7. Zohledňuješ při své práci etnické hledisko svých klientů a jak?

Jojo, snažím se. Protože to, když někdo někomu nadává z té populace většinové, nebo tady u nás spíš menšinové, ale když bude někdo nadávat, Čech nebo Ukrajinci nebo Rusové nebo jiná národnost, tak si to každá ta skupina bude brát jinak. A mezi Romy lítají věci, které mě by třeba urazily a je neurazí. A naopak může to znít úplně bezpečně a klidně, ale dokážou se zranit pomocí toho, že se označí, že jsou nějak nemocný, příklad toho je třeba rakovina. My to neřekneme, ale nás by to úplně neurazilo, ale pro ně je to prostě to nejhorší, co si můžou říct. Bavíme se o tom, co se neříká a co uráží to dané etnikum, když k tomu dojde. A tím přispíváte k tomu, aby se vzájemně poznali a dokázali se začlenit a nebereme jim zároveň tu jejich autenticitu a tu jejich identitu.

8. Pracoval v tomto zařízení někdy pracovník romského etnika? Případně, jak to vypadalo a byla lepší komunikace?

Ano, pracoval, a protože byl z komunity, nedělalo to moc dobře. Protože nedokázaly, byly to ženy a nedokázaly být vůči těm svým nejbližším nezaujaté. A nedokázaly udržet mlčenlivost. My taky nepřistupujeme asi ke všem stejně,

i když to chceme. Ale ony měly problémy s tím, že rozlišovaly v té své komunitě mezi bližším a těmi vzdálenějšími, takže to nedělalo moc dobře. Ale nepracoval tu nikdo na pozici sociálního pracovníka, spíš na pozici asistenta nebo brigádníka a tam to šlo líp ukočírovat. Umím si to představit na pozici sociálního pracovníka, ale nesměl by být z tohoto města.

9. Jaké jsou Tvoje osvědčené metody práce s romskými klienty? Někjaké příklady dobré praxe

Asi respektovat jejich naturalismu, hodně se ptát, být otevřený. Takže když mají nějakou potřebu, ať zpěvu, hlučnosti nebo si chtějí povídat o svém jazyce, o svých zvycích a porovnávat to s našimi jako s bílými, protože já jsem bílá, tak neurazit se hned, protože to mám jinak. Dát jim k dispozici ten svět, protože když mi důvěřují, tak já jim musím taky nabídnout ten svůj svět jako úplně, ne že jim budu něco zatajovat nebo jim řeknu, že je něco tak dané a přes to vlak nejede. Prostě já mám tenhle pohled a být otevřená k tomu jejich pohledu a mít zájem poznávat jejich kulturu. To je asi jako můj úkol, zprostředkovat jim naši nebo jinou kulturu a vytáhnout je z té jejich bubliny a sociokulturní skupiny. A oni pak budou sdílnější. Konkrétně se jich neštítím, dokážu jim nabídnout nějaký kontakt, i fyzický. Že jim dokážu podat ruku a malý děti, když se potřebují obejmout, tak v rámci bezpečných možností, jim dovolím i ten kontakt tenhle ten. Tak pro ně je to strašně důležité a bez toho by to vůbec nešlo. Víím, že když se člověk odtáhne, tak jim dá informaci, že s nimi nemůže komunikovat, že jsou jako nepřátelé a nedostaneme se dál ani v těch vztazích. A myslím, že kdybych s nimi dokázala komunikovat v jejich jazyce, tak že by to byl další level, kam bych mohla postoupit, ale musí to být jako přirozené. Oni to všechno pociťují přes to emoční naladění a musí vycítit, že to s nimi myslíme dobře, srdečně. Oni mají úplně detektor na to, aby poznali, jestli to člověk myslí vážně nebo ne. Když to není opravdové, tak tam ke sdílení a k důvěře nedojde.

10. A přes jaké volnočasové aktivity se k nim dá najít cesta?

Jo tak to určitě přes zpěv, tvoření, umění, sport. Ale takový ne ten výkonnostní, ale aby to byla zábava a trošku soutěž. To určitě taky. Říkala jsem zpěv, dál tanec, hudba, to je základ, to baví všechny. A i ti, co říkají, že neumí, tak se nechají strhnout skupinou. Když tancuju já, já tancuju úplně nejhůř, tak se přidají taky, je to taková motivace, aby se ukázali a předvedli, co v nich je v hloubi zakořeněno a aby se s nimi navázal ten kontakt a přispívá to k tomu, že jim zvedneme sebevědomí.

11. Jaká jsou podle Tvoje úskalí při práci s touto cílovou skupinou?

Tak jsou to horké hlavy, hnedka dokážou vzplanout, dokážou vzplanout velkým hněvem a musí se respektovat, že ten hněv je velký, ale na druhou stranu často netrvá dlouho, to už by to musela být nějaká zásadní situace. Snažíme se pracovat s tím, jak zvládat ten hněv a takové ty výbuchy, takže oni potom když si uvědomí, jak by dokázali komunikovat v té většinové společnosti bez těch výbuchů, tak to docela přijímají. Ale trvají na tom, že je to jejich vlastní a že takhle to mají a nemají pocit, že by se to mělo nějak korigovat jo. A musíme s tím počítat a vyhodnocovat to jinak než třeba u bílé populace. Ta bezprostřednost může být taky zranitelná, pro všechny, a ohrožující a taky si myslím, že tam je to žítí v tomhle tom okamžiku. To znamená, že když něco říkám, tak je to pravda v tuhle chvíli a za tři minuty to může být úplně nějaká jiná pravda nebo to může být lež, i když se k tomu nevracíme, že to byla lež. Nevnímají to, že lžou, tak jak to vnímáme my, říkají "Já jsem si to spletl, já si to nepamatuju". Ty fabulační schopnosti, možná že aby se přizpůsobili většinové společnosti, jim zůstávají a je to způsob přežití, když se dokážou přizpůsobit. Záludná věc, která se s nimi pojí, je přehodnocovat všechny informace několikrát. A taky že to připojení k nám není tak pevné jako připojení k jejich rodině, v jednu chvíli nás mají rádi nebo zbožňují, milují a ve druhé chvíli to cítí naopak. Jsou ostražití vůči bílým lidem, panuje tam určitá nedůvěra.

12. Jaké dovednosti nebo vlastnosti by měl mít podle Tebe sociální pracovník v NZDM?

Myslím, že jedna důležitá věc je opravdovost a flexibilita. Umět se přizpůsobit situacím, které přicházejí nebo jsou ty situace na denním pořádku, změny. I díky tomu, že do nízkoprahu přicházejí a odcházejí děti volně, tak se může změnit situace během jedné vteřiny, takže ta flexibilita je asi nutný požadavek. Tolerantnost s tím asi jde ruku v ruce. Na druhou stranu udržení si pozornosti a taky vědomí nějakých pravidel a hranic a aby je ten pracovník uměl edukovat, srozumitelně, umět vysvětlit, proč se, co dělá a proč ta pravidla dodržujeme. K tomu je asi nezbytná empatie a taky určitě dokázat udržet si odstup od situací, od těch klientů, od té práce všeobecně. No ale někdy se to pere s tím, když to není srdcař nebo ten, kterého ta práce těší, tak by se to nedalo dělat. Asi i vybavenost schopností a dovedností v takový šíři, aby se dokázal těm lidem přiblížit a naplnit jejich potřeby, dotazy jako. Asi by měl být vzdělaný a pořád rozvíjel ty svoje informace a dovednosti a byl pozorný asi k té situaci ve společnosti, protože dělají závěry nebo se bojí, jak nejsou tolik informovaní o nějakém dění, viz válka,

politika, covid. Tak jim zprostředkovat a nabídnout možnosti, kde si něco najít a prevenovat něco, co se týká i zdraví a politického naladění a strachu.

13. Ode mě je to všechno, je něco, co bys chtěla dodat?

Já myslím, že k romské komunitě bychom mohly mluvit hodně dlouho, takže někdy.

Příloha č. 3

Rozhovor s respondentkou č. 2, NZDM Kralupy

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Ano.

2. Na úvod se zeptám, kolik Ti je let a jaká je Tvoje pracovní pozice.

Je mi 42 let a jsem sociální pracovník.

3. Jak dlouho působíš v sociálních službách? Jak dlouho působíš v NZDM?

To je stejné, 8 měsíců.

4. Jaký je přibližný poměr romských a neromských klientů v tomto zařízení?

Za mě bych řekla 90 % romských klientů a zbytek vietnamská národnost, ukrajinská národnost a Češi, když to tak řeknu, bílé pleti.

5. Jak vnímáš jazykovou bariéru mezi Vámi a klienty? Umíš nějaké základy a jak se romští klienti baví mezi sebou?

Já romsky neumím vůbec nic. Nevnímám to jako problém, protože klienti se nebaví mezi sebou romsky v 99 %. Zažila jsem takový spíš vtípky ze strany klientů, kdy mezi sebou mluvili romsky a čekali, co já na to budu říkat. Tak jsem zjistila, že nejlepší je nereagovat, protože ono je to potom nebaví, a tím to končí. Takže bych řekla minimální zkušenosti.

6. Takže nevnímáš žádnou jazykovou bariéru?

Nevnímám, nevnímám problém, co se týče jazyka.

7. Jaká nacházíš u romských klientů společná specifika?

Nooo, tak to bych řekla, že jsou otevření, autentičtí, a to znamená že, když jsou naštvaní, všichni vidíme, že jsou naštvaní, když jsou smutní, vidíme, že jsou smutní, když jsou naštvaní na nás, tak nám to řeknou nebo se tak na nás tváří, což mi přijde rozhodně přínosné. Plus bych ještě řekla další věc, že mají rádi svoji rodinu, svoje rodiče, svoje sourozence, že je to pro ně důležité. Řekla bych, že o sebe navzájem pečují, starají se, a to i jak z důvodu, že se bojí, že se budou rodiče zlobit, že se o sebe nepostarali navzájem, tak i z důvodu toho, že opravdu cítí za sebe tu zodpovědnost. Také že se mají rádi, že si pomáhají, že se hodně brání, což mi přijde někdy potom jako problém, když ostatní klienti třeba i slovně nebo

fyzicky napadají ostatní, tak vlastně se do toho vloží i sourozenci, což je potom náročnější, ale zároveň mi to přijde moc hezké a důležité. Taky bych řekla ještě další věc, že tam vnímám, že není v rodině podpora, co se týče učení, přípravy do školy a může to být můj subjektivní pocit. Některý vidím, že opravdu to mají od rodičů, že se snaží, že to třeba rodiče kontrolují a nemůžou jít klienti ven, dokud se třeba něco nenaučí, ale řekla bych, že je to velmi nízké procento, že většinou ta podpora je malá. Řekla bych, že rodiče třeba řeší víc, jestli děti chodí do školy, ale už ne potom to učivo. Tak to bych viděla, za mě, jako znak našich klientů.

8. Zohledňuješ při své práci etnické hledisko svých klientů a jak?

Určitě, a zároveň se učím, co třeba je nebo není vhodné, jak komunikovat s těma dětma. Což bylo třeba vtipné, jedna klientka se nudila a já jí říkala "No tak můžeš jít třeba ven si sednout a opakovat se" a ona mi řekla "Vždyť jsem tmavá dost", což bylo pro mě vlastně zajímavé, protože my se opalujeme, ne proto abychom byli tmavý a vlastně v tomhle jsme si vůbec neporozuměly. Tak to byla pro mě velmi zajímavá a vtipná zkušenost. A určitě zohledňuju etnické hledisko, abych třeba nikoho neurazila, že opravdu se nad tím zamýšlím, jak s tím člověkem komunikuji a snažím se volit slova tak, abych je nezranila nebo aby to nebylo třeba rasisticky volené, byť neúmyslně z mojí strany.

9. Pracoval ve vašem zařízení někdy pracovník romského etnika? Případně, jak to vypadalo a jestli byla lepší komunikace?

Za těch 8 měsíců, co tu pracuju, nepracoval, takže nemůžu říct zpětně, protože nevím, jak to bylo předtím. Mě osobně by to velmi zajímalo. Myslím, že by to bylo přínosné, pokud by to byl člověk, který je samozřejmě otevřený těm dětem a zná ty jejich specifické potíže a zároveň naladění, tak si myslím, že by to bylo fajn. To by mě zajímalo, bavilo.

10. Jaké jsou Tvoje osvědčené metody práce s romskými klienty? Nějaký příklad dobré praxe

Příklad dobré praxe. Za mě určitě být autentická v tom, že se mi něco nelíbí, že jsem naštvaná, že to potřebuju jinak a v tu chvíli hned říct jak, co potřebuju, jak to potřebuju. Takže tohle se mi osvědčilo. Hned to s nimi řešit a řešit to s nimi v klidu a vlastně jim to vysvětlovat. A vysvětlovat jim pohled svůj, pohled dalšího klienta a zeptat se na jejich pohled a snažit se, abychom se snažili vzájemně porozumět a vzájemně domluvit. Zároveň, to bych řekla obecně, že to mam s dětma, že je nechci nálepkovat, nechci je hodnotit "ty to neumíš, ty si hloupá, jak to, že to nevíš, když jsem ti to říkala 5x" ale vlastně jim to po desáté

znova zopakovat, protože oni si to prostě nepamatují z nějakého důvodu. Když je na to budu upozorňovat, nebudou si to pamatovat líp, ale budou se cítit hůř. To bych řekla, že mám obecně s dětma.

11. A co se týče aktivit s romskými klienty?

Aktivita, určitě se nám osvědčilo, teda mě se osvědčilo, hrát s nimi různé hry, ať už se jedná o Cink, kde se jedná o počítání, kde jde o rychlost, rychlost i pohybu. Což jde vlastně někomu líp, někomu hůř. Někdo to spočítá rychle, ale vlastně už nedokáže tak rychle cinknout. Ted' jsme začali dělat Země, město, což mi přijde taky úžasný, protože oni vlastně si rozšiřují slovní zásobu, i co se týče zvířat. Zrovna včera to bylo perfektní, že jsme si vlastně říkali několik nových zvířat na určitý písmeno a oni přesto, že vlastně nevěděli ani jedno zvíře, a jak jsme hráli dál, tak už dokázali vyjmenovat třeba dvě. Takže je vidět, že si vlastně pamatují, že jim to pomohlo. Zároveň třeba Double hraje a tam je úžasné, že třeba vidím, že ty děti neznají základní názvy zvířat, nebo názvy základních domácích zvířat, jako pes, kočka atd. A že když to spolu hraje, tak se jim rozšiřuje slovní zásoba, a i ty reakce jsou potom rychlejší. Plus za mě já vnímám nesmírně důležitou přípravu do školy, protože vidím, že se pak cítí líp, zvyšuje jim to sebedůvěru, dokážou si pak přečíst, co potřebují a můžou se vlastně díky tomu pak i ve škole posunout a začlenit se do té společnosti. Nejsou vlastně vyčlenění třeba díky tomu, že umějí číst.

12. A jaké aktivity dělají jen spolu, co je baví?

Spolu, určitě si myslím, že je baví koukat na různé videjka, zvláště holčiny. Sledují nějaký youtubery. Hodně je baví romský písničky, to si tam pouštějí na YouTube a ptají se mě, jestli se mi to líbí. Tak mě se to samozřejmě líbí, některé ne, protože jsou na mě drsný, ale já jim to samozřejmě řeknu. Samozřejmě nemůžu odmítnout jejich romský písničky, to vůbec. A potom určitě je baví fotbálek, ping pong, určitě je baví kreslení, hodně si kreslí, hodně vybarvují vlastně omalovánky. A je hezké, že se navzájem vlastně inspirují, že někdo jde kreslit, a pak jdou další a další. Opravdu jsou u toho v klidu, ticho, třeba i půl hodiny, i ti starší klienti, kterým je 13, 14 a normálně jsou divočejší. Tak vlastně jsou úplně ticho, já si říkám, že už odešli a oni tady pořád kreslí. Tak to je hezké, že se dokážou ztišit, soustředit a opravdu to dotáhnout do detailů, neodbydou to. Tak to se mi líbí, to mě těší, že se takhle snaží.

13.A naopak nějaká úskalí při práci s romskými klienty? Příklad konfliktní situace

No těch je bych řekla taky dost, ale nejen s romskými klienty, ale s dětmi a s lidmi obecně. Určitě díky tomu, jak jsou autentičtí a otevřenější, tak jsou divočejší, že nejdou daleko pro sprosté slovo nebo pro to, toho druhého strčit anebo mu vyhrožovat. Ale rozhodně si nemyslím, že je to negativum povahy, prostě je to zvyk, jak řeším konflikty, jak řeším to, že jsem naštvaný a že se mi něco nelíbí. Takže se vlastně učíme, jak to řešit jinak, bez toho, abychom potlačila svůj názor, svůj pocit, svoje cítění. Tak vlastně jak to vyjádřit vlastně v souladu s nějakou sociální normou společnosti. Za mě mám pocit, že se jim to hodně daří, někdy ne, ale tak to ani nám dospělým, ani ostatním dětem, takže myslím, že dobrý.

14.A co nějaké jejich vlastnosti, který jsou nějak problematické?

Řekla bych, že špatná pozornost, udržení pozornosti. Bych řekla, že u dětí tady se nedokážou soustředit na věc, která se jim úplně nechce dělat. Když je to baví, tak určitě ta pozornost vydrží dýl, ale ve chvíli, kdy je to nějaký úkol do školy nebo nějaká příprava, tak bych řekla, že se velmi často nechají strhnout zvukem támhle, kamarádem naproti, to že někdo mluví, že támhle je nějaký barevný obrázek, tady barevná pastelka, a vlastně utíkají od toho, že se jim to zaprvé nechce a zadruhé tam nemají ten návyk vlastně vydržet to, zvládnout to po nějakou dobu. Ale určitě si myslím, že tam budou nějaký "omezení", jako například ADHD nebo obrácený naopak, že dítě naopak nevnímá a nechá se rozptýlit, přesto že tady neběhá a neskáče. No tak asi tak, že mají hodně speciální potřeby, že potřebují být sami, v tichu, nic nikde nejlépe nevidět a soustředit se jenom na ten úkol a nevydrží u toho některý dlouho, nebo velká část dětí u toho nevydrží dlouho. Ale musím říct, že se snaží všichni, za mě.

15.Jaké dovednosti nebo vlastnosti by měl mít podle Tebe sociální pracovník v nízkoprahu?

No v nízkoprahu určitě si myslím, že by měl mít rád lidi, měl mít rád rozhodně děti a nevidět v tom, co dělají primárně nějaký naschvál nebo špatnost, negativní osobnostní rys nebo ... rozhodně si myslím, že by neměl být teda rasista, to v žádném případě. Ale myslím si, že by obecně měl vidět primárně v dětech a lidech to dobré. Takže to, že něco dělá, neznamená, že je špatný, ale že to má svůj důvod a dobře pojd'me se na ten důvod podívat a pojd'me se snažit to změnit a naučit se to jinak. A když se to nepodaří, tak furt je to člověk a ještě dítě, které

se to učí. Takže vlastně nevidět to dítě primárně jako špatné, ale jako někoho, kdo se prostě učí, stejně jako my každý den.

16. Je něco, co byste chtěla dodat?

Já mám vždycky, co dodat, ale myslím, že to takhle stačí. Jenom bych dodala, že mě to tady moc baví a je to ohromně smysluplné a zajímavé. A vlastně i já se učím každý den a děti učí hodně mě, což je pro mě velký dar. A jsem za to moc ráda, je to moc hezké a divoké, což se nevyklučuje.

Příloha č. 4

Rozhovor s respondentkou č. 3, NZDM Mělník

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Ano.

2. Na úvod se zeptám, kolik Vám je let a jaká je Vaše pracovní pozice.

Je mi 30 let a jsem vedoucí sociální pracovnice.

3. Jak dlouho působíte v sociálních službách? Jak dlouho působíte v NZDM?

V sociálních službách jsem 12 let a v nízkoprahu 3 roky.

4. Jaký je přibližný poměr romských a neromských klientů ve vašem zařízení?

U nás v zařízení je to zhruba 2:1, 2 je romský klient a 1 ostatní klienti. Takže romští klienti jsou jakoby v nadváze.

5. Jak vnímáte jazykovou bariéru mezi Vámi a klienty? Umíte nějaké základy a jak se romští klienti baví mezi sebou?

V dnešní době si myslím, že už ta bariéra není úplně taková, protože oni romsky mluví občas, ale málo, u nás jako hodně málo, sem tam mezi sebou. Ale nepřijde mi to jako úplná bariéra a základy teda neumím, nic moc. Sem tam mi jako řeknou, co něco znamená, ale já to nějak jako vypouštím. Jinak si myslím, že se většinou mezi sebou baví česky.

6. Jaká nacházíte u svých romských klientů společná specifika?

Tak určitě je to hlučnost, pak je to nějaká průbojnost nebo boj o tu jejich hierarchii. V podstatě o to, kdo vede tu jejich skupinku. A upovídánost, něco takového.

7. A co například v oblasti hodnot?

Určitě jako rodina, za tu by bojovali vším, s každým a proti všem. A pak jsou to taky blízcí přátelé, se chrání mezi sebou, a to mi tak přijde jako největší hodnota.

8. Zohledňujete při své práci etnické hledisko svých klientů a jak?

Tak při své práci volím individuální přístup, takže etnické hledisko pro mě není nějaké jako východisko, takže to pro mě nehraje nějakou velkou roli. S každým klientem se snažím jednat stejně.

**9. Pracoval ve vašem zařízení někdy pracovník romského etnika?
Případně, jak to vypadalo a byla lepší komunikace?**

U nás nikdy nepracoval nikdo takový, takže nemám s tím zkušenosti.

10. A myslíte, že by to bylo přínosné?

Já si myslím, že by to nebylo od věci. Já si myslím, že by to mohlo být jako fajn. Akorát z mé zkušenosti, my jsme tady měli kluka z probační a mediační služby, tak nám sem jako docházel. Protože udělal někde nějaký průšvih a měl si to někde odpracovat, tak dělal veřejně prospěšné práce, a pak chodil vypomáhat sem, protože sem chodil normálně do klubu, jako klient. Tak jsme mu nabídli, že půlku toho trestu si v podstatě může odpracovat i jako pracovník a nebylo to špatný. Myslím, že by se to jako uvítalo, měl by k nim blíž i důvěrou. Myslím si, že v každém tom nízkoprahu měl někdo takový pracovat.

11. Jaké jsou Vaše osvědčené metody práce s romskými klienty, nějaký příklad dobré praxe?

Tak asi nejosvědčenější příklad, nebo technika je naslouchání. Mam pocit, že oni se jako rádi poslouchají, i sami mezi sebou, a když je někdo poslouchá, tak z toho jsou nadšení. A takže nějaké naslouchání a kladení otevřených otázek, aby mohli povídat dál a dál a celkově jako rozhovory jsou pro ně jak dělané. Co se týče aktivit, tak u nás je to hra na hudební nástroje, to se opakuje často. A máme tu boxovací pytel a fotbálek, takže to využívají hodně.

12. Jaká jsou podle Vás úskalí při práci s touto cílovkou?

No tak u nás romští klienti u ničeho dlouho nevydrží, takže nějaká jako setrvačná práce u nich je docela těžká. Velice střídají jak náladu, tak aktivity, činnosti. V podstatě pak jako i mezilidské vztahy, i když to jako není úplně úskalí při práci. No neradi jsou tlačeni k nějakým jako organizovaným aktivitám, a tak no. Ty akce různé, co se snažíme pořádat, mám pocit, že to jako vnímají, že je chceme jako nasoukat do toho školního systému, a pak se tomu vyhýbají. Takže to si myslím, že je u nás takový úskalí a vznikají z toho konfliktní situace, že se snažíme, aby jako plnili tu sociální sféru, ale oni jako úplně nechtějí.

13. Jaké dovednosti nebo vlastnosti by měl mít podle Vás sociální pracovník v nízkoprahu?

Tak za mě určitě empaticnost, umět naslouchat, taky si myslím, že by sociální pracovník měl být upřímný a přímý i jako k těm klientům, říct jim narovinu na čem jsou a v podstatě jim nerýsovat nějakou cestu lepší. Dál komunikativní, to si myslím, že bude asi všechno.

14. Je něco, co byste chtěl/a dodat?

Nepotřebuju.

Příloha č. 5

Rozhovor s respondentkou č. 4, NZDM Mělník

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Souhlasím.

2. Na úvod se zeptám, kolik Vám je let a jaká je Vaše pracovní pozice.

Je mi 28 let. Pracuju jako sociální pracovník.

3. Jak dlouho působíte v sociálních službách a jak dlouho působíte v NZDM?

Ted' jsem měla 4 roky pauzu a předtím jsem pracovala v sociálních službách 5 let. A v nízkoprahu jsem pracovala před mateřskou 3,5 roku, nyní 2 měsíce

4. Jaký je přibližný poměr romských a neromských klientů ve vašem zařízení?

Řekla bych 60 a 40, jakože ta romská komunita trošičku jako převládá. Ale není to tak, že by to byla čistě romská klientela.

5. Jak vnímáte jazykovou bariéru mezi Vámi a klienty? Umíte nějaké základy a jak se baví mezi sebou?

No já jsem vlastně takový ten pasivní posluchač, protože já jsem před mateřskou pracovala v nízkoprahu, kde byla jenom romská klientela a vlastně mám i nějaký kurzy romštiny, takže něco jako umím. Ale není to jako žádná sláva a do toho jsem vlastně zjistila, když jsem studovala tu romštinu, že ty děti mi stejně vůbec nerozuměly, když jsem se s nimi snažila mluvit. Protože ony mají nějakou takovou podivnou hatmatilku, že je to vlastně něco mezi slovenštinou, maďarštinou, romštinou a češtinou, takže ony vlastně vůbec nerozuměly a takže já jsem to i z tohoto důvodu jsem to zabalila. Protože jsem si říkala, proč to budu studovat, když ony mi stejně pak nerozumí. Takže jako já osobně žádnou jazykovou bariéru nepocituju tady, tam jsme vlastně měli olašské Romy a tam to bylo složitější, protože těm moc nešlo rozumět. Tady ne.

6. Jaká nacházíte u svých romských klientů společná specifika?

Asi jsou hlučnější a mají rádi, jako hodně rádi tancují, mám pocit. A líbí se mi na nich, že jsou "co na srdci, to na jazyku", že nejedou takové to mazání kolem pusy, ale prostě Vám to řeknou naplno a já to mam ráda.

7. Zohledňujete při své práci etnické hledisko svých klientů a jak?

Snažím se, aby vlastně, nechci je nějakým způsobem normalizovat vlivem nějakého mého, nějaké mé sociální bubliny. Snažím se spíš naopak od nich něco učit, takže se třeba vyptávám na romské pohádky, romské vtipy, nebo se snažím prostě, aby mi to něco dalo a vlastně chci, aby to bylo o tom, že se navzájem obohatíme, a ne že já budu říkat "tohle je špatně, tohle je dobře". Že vlastně chci, abychom byli nějaká taková komunita.

8. Pracoval ve vašem zařízení někdy pracovník romského etnika?

Pokud vím, tak ne.

9. A myslíte, že by to bylo lepší v té komunikaci, v tom vztahu anebo naopak by to něčemu uškodilo?

Ono to má hrozně moc jako aspektů. Protože v tom předchozím nízkoprahovym klubu tam se mnou pracovala právě jakoby paní z komunity, bylo to jako super, ale vlastně tam byl pak trošičku jako problém to, že ona byla pořád zároveň trochu klient, protože prostě tam bylo nějaký znevýhodnění, co se týče nějaký dluhový pasti a tak. Takže vlastně to bylo trošku jako složitý. Ale zase když už tam jako pracoval Rom, který měl vysokou školu a nebyl z té komunity, tak oni ho zase nepřijali. Takže je to takové složitě no.

10. Jaké jsou Vaše osvědčené metody práce s romskými klienty, nějaký příklad dobré praxe?

Za mě je to asi prostě otevřenost a přímost. A snažím se prostě fungovat s nimi na bázi nějaký jako spravedlnosti nebo jak to mam říct. Že prostě chci, aby ti klienti neměli pocit, že romské nebo neromské klienti, jednu nebo druhou skupinu já jako vyzdvihávám nebo naopak jako degraduju. Takže asi tohle, prostě snažím se s nimi jednat takhle.

11. A co se týče nějakých aktivit?

No hudba, zpěv a tanec. Mě se třeba hodně krát osvědčilo, to nevím, jestli je jako aktivita, že já neumím tancovat a oni umí tancovat, takže nevím kolikrát, ale už tak třeba třicetkrát třicet různých Romů mě učilo čardáš a nikdy se to nepovedlo. Takže asi dobrá praxe je, zajímat se o jejich kulturu.

12. Jaká jsou podle Vás úskalí při práci s touto cílovkou, nějaký konfliktní situace?

Já si myslím, že tam je trošku nebo z mého pohledu, že si musím hodně dávat pozor na to, co říkám, aby oni to nebrali jako nějaký rasismus. To je jako jediné,

co já vnímám jako problém. Jinak že mám někdy jako nevhodné vtipy třeba nebo někdy mi něco ulítne a mam pak, vlastně si říkám "ty jo, jestli už to nebylo to" nevím, teď mě nic nenapadá ale. A zároveň asi si jako musím zvyknout nebo zvyknout, jediný úskalí je to, že já někdy s nimi jednám trošku jako hlasitěji a oni to berou někdy jako nějaký útok, takže asi to.

13. Jaké dovednosti nebo vlastnosti by měl mít podle Vás sociální pracovník v NZDM?

Myslím si, že člověk, který pracuje v nízkoprahu, by měl být otevřený, měl by být trošičku šašek, protože si myslím, že když budete sedět v koutě, tak se nic nedozvíš. A trošku držka a myslím si, že ten člověk samozřejmě nemůže být rasista, to je jako asi logické. A musí to prostě s těmi klienty myslet dobře, takže asi tak.

14. Je něco, co byste chtěl/a dodat?

Nechci, děkuju.