

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Vendula Kádárová

**Konstrukce vzdělávacího programu pro terénní sociální
pracovníky ve vyloučených lokalitách**

The construction of an educational program for field social workers in
excluded areas

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce Doc. PhDr. Oldřichu Matouškovi, CSc. za konzultace a podnětné připomínky. Zároveň děkuji všem respondentům, kteří byli ochotní odpovídat na mé otázky.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 6. ledna 2015

.....
Vendula Kádárová

Abstrakt

Bakalářská práce „Konstrukce vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky ve vyloučených lokalitách“ je tematicky zaměřena na jednu z metod sociální práce – terénní sociální práci. Specificky pojednává o terénní sociální práci poskytované v lokalitách v rámci Ústeckého kraje, které jsou označeny jako „sociálně vyloučené romské lokality“, a primárně řeší osobnost terénního sociálního pracovníka a jeho profesní kompetence.

Cílem práce je sestavení vzdělávacího programu, jehož ambicí je vybavit terénní sociální pracovníky ve vyloučených lokalitách takovými vědomostmi, dovednostmi a kompetencemi, aby byli schopni vykonávat svou profesi kvalitně a efektivně.

Při zpracovávání tématu práce vycházím z již známých poznatků a faktů týkající se oblasti terénní sociální práce a přístupů v práci s menšinami. Neopomím ani romskou tematiku zaměřenou na specifické potřeby Romů vyplývající z jejich historie, kultury a tradic. Zároveň se zabývám současnou situací problematiky sociálního vyloučení Romů v ČR. Tyto poznatky analyzuji, shrnuji a pokouším se vytvořit ucelený přehled o této specifické kategorii sociální práce.

Aby vzdělávací program odrážel nejen potřeby cílové skupiny, ale hlavně vyhovoval potřebám terénních sociálních pracovníků, využívám profesiografie, jako metody pro získávání systematických poznatků o této profesi. Na základě obsahové analýzy legislativních dokumentů, metodik a příruček obsahujících popis výkonu terénního sociálního pracovníka, vytvářím obecný profesiogram, který doplňuji vlastním šetřením, a to metodou dotazníku, časového snímku, rozhovoru a pozorováním.

Klíčová slova

Romové, menšina, sociální vyloučení, integrace, terénní sociální práce, profesiogram, kompetence terénního sociálního pracovníka

Abstract

The thesis “The construction of an educational program for field social workers in excluded areas” focuses in its topic on one of the social work approach – field social work. It addresses the field social work performed in the areas in the Usti region which are labelled as “socially excluded Roma areas” and primarily addresses the personality of social worker and his or her professional competencies.

The aim of the thesis is a construction of an educational program reflecting knowledge, skills and competencies needed for effective and high quality professional performance.

I based this topic on knowledge from the field social work, work with ethnic minority approaches and andragogy. I also included topic of Roma people focused on specific needs of Roma arising from their history, culture and tradition. I also mention recent situation in social exclusion of Roma people in the Czech Republic. I analyze the knowledge, summarize it and strive to make a comprehensive view on this specific category of social work.

I use a professiography – a method of systematic collecting of knowledge about profession to ensure that the educational program reflects not only the needs of target group but also the needs of field social workers. I make a general professiogram based on content analyses of legislative documents, methodics and professional manuals. A complement this general professiogram with my survey using a method of time-lapse document, interview and observation.

Keywords

Roma, minority, social exclusion, integration, social work in the streets, professiogram, field social workwr competences

Obsah

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1. ROMOVÉ V SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALITÁCH	10
1.1. Sociální vyloučení	10
1.2. Sociálně vyloučená lokalita	12
1.3. Romská menšina	12
1.4. Jak se žije ve vyloučené lokalitě	13
1.5. Romská vyloučená lokalita	14
2. MOŽNÁ VÝCHODISKA PRO PRÁCI S VYLOUČENÝMI ROMY	16
2.1. Terénní sociální práce	17
2.1.1. HISTORICKÝ VÝVOJ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	18
2.1.2. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČESKÉ REPUBLICE	19
2.1.3. POSKYTOVATELÉ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJÍ FINANCOVÁNÍ	20
2.1.4. SOCIÁLNÍ PRÁCE V TERÉNU ROMSKÝCH VYLOUČENÝCH LOKALIT NA CHOMUTOVSKU	21
2.1.5. POPIS VYBRANÝCH VYLOUČENÝCH LOKALIT	22
PRAKTICKÁ ČÁST	26
3. SESTAVENÍ PROFESIOGRAMU	26
3.1. Cíl praktické části	26
3.2. Operacionalizace cíle	26
3.3. Výzkumné otázky	26
3.4. Použité metody a postupy	27
3.5. Profesiogram	27
3.5.1. METODY SESTAVOVÁNÍ PROFESIOGRAMU	28
3.6. Zkoumaný soubor	31
3.7. Rozbor získaných dat	31
3.7.1. ROZHOVOR – PRŮBĚH ROZHOVORU A ROZBOR DAT	31
3.7.2. DOTAZNÍK – KONSTRUKCE DOTAZNÍKU A ROZBOR DAT	35
4. VÝSLEDEK ŠETŘENÍ – PROFESIOGRAM	39
4.1. Popis profese	39
4.1.1. CELKOVÁ CHARAKTERISTIKA PROFESE	39
4.1.2. ČLENĚNÍ PROFESE	40
4.1.3. PROUD PROFESIONÁLNÍCH AKTIVIT	41
4.2. Kritéria úspěchu v profesi, profesionálních činnostech a jejich částech, úkolech a podúkolech a jejich vzájemné vztahy	42
4.2.1. KRITÉRIA ÚSPĚŠNOSTI SLUŽBY	42
4.2.2. KRITÉRIA ÚSPĚŠNOSTI SUBJEKTIVNĚ VYJÁDŘENÁ PRACOVNÍKY	43
4.3. Vyhodnocování profese a jejich činnostních elementů	43
4.3.1. INVENTÁŘ ČINNOSTNÍCH ELEMENTŮ, KTERÉ JSOU Z HLEDISKA ÚSPĚCHU UZLOVÁ	43
4.3.2. STANOVENÍ OPTIMÁLNÍ METODY UZLOVÝCH ELEMENTŮ	43
4.3.3. PSYCHOLOGICKÁ ANALÝZA ATYPICKÉHO PRŮBĚHU ČINNOSTI A MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ V PRACOVNÍ ČINNOSTI	43
4.3.4. MIKROANALÝZA NORMÁLNÍHO PRŮBĚHU ČINNOSTNÍCH ELEMENTŮ Z HLEDISKA ZVOLENÉ METODY NÁPRAVY	44
4.4. Předpoklady úspěchu	45
4.4.1. TECHNICKO-FYZIKÁLNÍ PŘEDPOKLADY ÚSPĚCHU	45
4.4.2. ORGANIZAČNĚ EKONOMICKÉ PŘEDPOKLADY ÚSPĚCHU	46
4.4.3. KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY ÚSPĚCHU (DOVEDNOSTI A ZNALOSTI)	46
4.4.4. FYZIOLOGICKO-ANATOMICKÉ PŘEDPOKLADY ÚSPĚCHU	47
4.4.5. SOCIÁLNĚ - PSYCHOLOGICKÉ PŘEDPOKLADY ÚSPĚCHU	47
4.4.6. VZTAHOVÉ PŘEDPOKLADY K ÚSPĚCHU – K PRÁCI, KE KOLEKTIVU	48
4.4.7. PROŽITKOVÉ PŘEDPOKLADY K ÚSPĚCHU	48
4.5. Návrhy na řešení	49
4.5.1. NÁVRHY NA ŘEŠENÍ - ÚPRAVA PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ	49

4.5.2.	NÁVRHY NA ŘEŠENÍ - ORGANIZACE VÝROBY	50
4.5.3.	NÁVRHY NA ŘEŠENÍ - ORGANIZACE ŘÍZENÍ, ÚPRAVA ŘÍDÍCÍCH ČINNOSTÍ	50
4.5.4.	NÁVRHY NA ŘEŠENÍ - VÝCVIK A VÝUKA	50
4.5.5.	NÁVRHY NA ŘEŠENÍ - VÝBĚR A ROZMÍSTOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ	51
4.5.6.	NÁVRHY NA ŘEŠENÍ - PORADENSKÁ PÉČE O PRACOVNÍKY	51
5.	NÁVRH VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU	52
	ZÁVĚR	54
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	55
	SEZNAM OBRÁZKŮ	58
	SEZNAM TABULEK	58
	PŘÍLOHA Č. 1 - DOTAZNÍK	I

Úvod

Výběr tématu bakalářské práce je podmíněn mými předchozími zkušenostmi při práci s romskou menšinou. Poprvé jsem se setkala s touto cílovou skupinou v rámci projektu Monitoring sociální a zdravotní situace a následná péče o lidi ohrožené drogou v romské komunitě, na kterém jsem se přímo podílela. Můj zájem o romskou problematiku se díky realizaci zmíněného projektu zvýšil a dovedl mě dále do pozice mediátora specializovaného na řešení konfliktů mezi romskou menšinou a majoritou a k realizaci projektů zaměřených na integraci sociálně vyloučených Romů. V současné době se zabývám (mimo jiné) poskytováním terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách v chomutovském regionu, přičemž jako člen vedení organizace postrádám dostupný vzdělávací program, který by poskytoval komplexní vzdělávání v realizaci terénní sociální práce přímo zaměřené na reflektování potřeb Romů postižených sociálním vyloučením a potřeb terénních pracovníků.

„Sako dad kamel, jak leskero čhavo te arakhel peskero than maškar o manuša – *každý otec si přeje, aby si jeho syn našel místo mezi lidmi*“ (Hübschmannová in Romové v České republice, 1999, s. 26). V současnosti, dle zkušeností, veřejného mínění a dostupných pramenů, je toto přání pro otce Roma velmi těžce splnitelné. Romská menšina je v současné době často skloňována s problematikou sociálního vyloučení, nepřizpůsobivostí, nezaměstnaností a zadlužením a s přízvisky jako je příživnictví nebo parazitismus. V takové atmosféře si mladý Rom, byť slušný, vzdělaný, hledá jen těžko své místo mezi lidmi v majoritě. Romská problematika se dostává do popředí, pozorují, dvěma směry. Na jedné straně stát vyvíjí velkou snahu o integraci romské menšiny, na straně druhé vnímám vzrůstající trend podpory veřejnosti věnované představitelům měst, kteří otevřeně zneuctují nebo ponižují Romy. Společným jmenovatelem těchto dvou směrů je fakt, že problematika vzájemného soužití majority s romskou menšinou je palčivým tématem dnešní společnosti a je potřeba ho efektivně řešit. Jedním z nástrojů pro zlepšení životní situace Romů a zastavené prohlubování sociálního vyloučení je právě terénní sociální práce.

Cílem bakalářské práce je sestavení vzdělávacího programu, jehož ambicí je vybavit terénní sociální pracovníky ve vyloučených lokalitách takovými vědomostmi, dovednostmi a kompetencemi, aby byli schopni vykonávat svou profesi kvalitně a efektivně.

Při zpracovávání tématu práce vycházím z již známých poznatků a faktů týkající se oblasti terénní sociální práce a přístupů v práci s menšinami. Neopomím ani romskou tematiku zaměřenou na specifické potřeby Romů vyplývající z jejich historie, kultury a tradic. Zároveň se zabývám současnou situací problematiky sociálního vyloučení Romů v ČR. Tyto

poznatky analyzuji, shrnuji a pokouším se vytvořit ucelený přehled o této specifické kategorii sociální práce.

Aby vzdělávací program odrážel nejen potřeby cílové skupiny, ale hlavně vyhovoval potřebám terénních sociálních pracovníků vycházející ze specifík terénní práce, využívám profesiografie, jako metody pro získávání systematických poznatků o této profesi. Na základě obsahové analýzy legislativních dokumentů, metodik a příruček obsahujících popis výkonu terénního sociálního pracovníka, vytvářím obecný profesiogram, který doplňuji vlastním šetřením, a to metodou dotazníku, rozhovoru, časového snímku a pozorováním.

Teoretická část

1. Romové v sociálně vyloučených lokalitách

Práce je zaměřena na konstrukci vzdělávacího programu pro terénní pracovníky, kteří pomocí sociální práce usilují o integraci Romů žijících ve vyloučených lokalitách. První kapitola je proto věnována problematice vzniku a popisu sociálního vyloučení, vyloučené lokalitě i té specificky romské, a pojmu integrace.

Pojmem romská menšina se budu zabývat pouze okrajově, jelikož se domnívám, že informace o romské menšině, historii, kultuře či tradicích jsou již důsledně popsány v jiných pracích.

1.1. Sociální vyloučení

Podle Matouška (2003, str. 217), je sociální vyloučení stavem „komplexně podmíněné nedostatečné účasti jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt.“

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit (2006) vymezuje sociální vyloučení jako proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti.

Giddens (in Mareš, Sirovátka, 2008), popisuje sociální vyloučení jako mechanismus, který odlučuje lidi od hlavního proudu společnosti. Sociální vyloučení lze chápat jako nedostatečnou participaci jedinců i kolektivit v těch oblastech společenského života, v nichž se podle převládajících sociálních norem obecně očekává, tedy v oblasti trh práce, vzdělání, zdravotní péče, politický život, komunitní život apod. V důsledku nejsou lidé prožívající sociální vyloučení schopni navazovat vztahy mimo vyloučenou lokalitu, uspokojovat své základní potřeby a využívat služeb a pobídek společnosti. Jsou tak ochuzováni o svá základní občanská práva.

Některé skupiny obyvatel jsou sociálním vyloučením ohroženy více než jiné. Jedná se například o nedostatečně vzdělané osoby, dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnané, lidi s mentálním či fyzickým handicapem, osoby trpící nějakým druhem závislosti, osaměle žijící seniory, imigranty, příslušníky různě definovaných menšin, lidi, kteří se ocitli v těžké životní situaci, z níž si sami nedokážou pomoci a další. (Analýza, 2006)

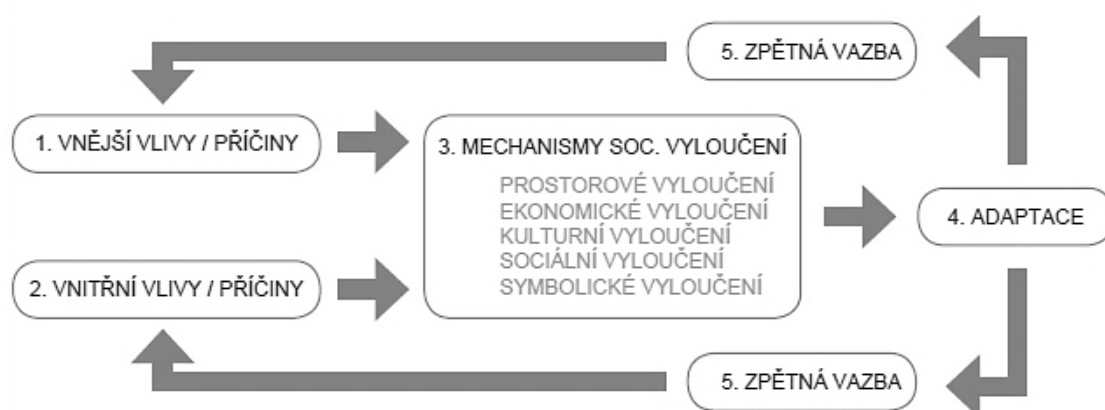
Sociální vyloučení je způsobeno jak vnějšími, tak vnitřními faktory. Vnější vlivy či příčiny sociálního vyloučení jsou takové jevy, které jsou mimo dosah a kontrolu vyloučených osob.

Takové vlivy nemohou sociálně vyloučení lidé ovlivnit vlastním jednáním či tak mohou činit jen obtížně. Vnější příčiny jsou dány širšími společenskými podmínkami nebo vyplývají z jednání lidí, kteří se nacházejí vně sociálního vyloučení. Mezi vnější vlivy patří trh práce a jeho charakter, bytová politika státní správy a místní samosprávy, sociální politika státu, praxe místních samospráv ve vztahu k sociální oblasti, diskriminace či stigmatizace některých jedinců na základě charakteristik, jako rasa, etnicita, národnost, sociální status apod. (Brož, Kintlová, 2007)

Brož, Kintlová (2007) dále uvádí, že vnitřní vlivy či příčiny jsou takové jevy, které jsou důsledkem jednání konkrétních lidí, jichž se sociální vyloučení týká. Ti mohou svým jednáním vlastní situaci sociálního vyloučení přímo způsobovat, anebo posilovat její stávající existenci. I když se jedná o příčiny individuální, jsou většinou důsledkem příčin vnějších. Vnitřními vlivy mohou být ztráta pracovních návyků při dlouhodobé nezaměstnanosti, dlouhodobá neschopnost hospodařit s penězi a dostát svým finančním závazkům, orientace na okamžité uspokojení potřeb vyplývající z dlouhodobé frustrace nebo apatie a nízká motivace k řešení vlastních problémů.

Proces vytěšňování či vylučování na okraj společnosti, příčiny, kdo jsou ti jednotlivci či skupiny a důvod vylučování, projevy omezeného přístup ke zdrojům, důsledky procesu vylučování. Otázky týkající se sociálního vyloučení, k jejichž pochopení a pochopení všech souvislostí sociálního vyloučení, vzájemné provázanosti jednotlivých aspektů i vzájemného posilování začarovaného kruhu je znázorněno v následujícím schématu:

Obrázek 1 Schéma sociálního vyloučení



1.2. Sociálně vyloučená lokalita

Za sociálně vyloučenou lokalitou pak považujeme „geograficky vymežitelnou oblast, kde dochází ke koncentraci osob ohrožených sociálním vyloučením.“ (Černý, 2006, s. 39) Jedním z nejviditelnějších podob sociálního vyloučení je vyloučení prostorové, které znamená pro jedince bariéru rozvoje životních šancí. Nedobrovolně segregované skupiny zpravidla žijí v nejhorších, stigmatizovaných částech města, v nevyhovujících, nuzných obydlích s nedostatečnou úrovní sanitárního vybavení a přístupem k běžným službám. (Toušek, 2007)

Dále můžeme rozlišit nejčastěji vyloučení ekonomické (vyloučení z trhu práce, které bývá často způsobeno nízkým vzděláním i diskriminací), vyloučení symbolické (stereotypní a předsudečný pohled na lidi v postižené sociálním vyloučením). Na jedné straně se může jednat o jednotlivý dům, ve kterém žije několik jednotlivců či rodin, nebo celou městskou čtvrť čítající několik stovek nebo dokonce tisíc obyvatel na straně druhé. Tento prostor je jak místem, do něhož jsou „vyloučení“ odkázáni, tak i místem, které se na jejich vyloučení podílí. Hranice této lokality mohou být jak symbolické (to, když je lokalita vnímána jako tzv. „špatná adresa“, hovoří se o ní jako o „domu hrůzy“, „cikánské ulici“, „ghettu“, „Bronxu“ apod.), tak fyzické (je-li lokalita oddělená od ostatní obytné zástavby průmyslovou zónou, frekventovanou silnicí, vodním tokem, skládkou apod.). V obou případech si však existenci těchto hranic uvědomují jak ti, kteří danou lokalitu obývají, tak ti, kteří žijí mimo ni. (Analýza, 2006).

Problémy sociálně vyloučených se týkají i obyvatel žijících mimo lokalitu, jelikož v obcích, ve kterých se vyloučené lokality nacházejí, většinou dochází k redukci rozvoje i mimo ně. Ve vyloučených lokalitách jsou také vyšší výdaje na sociální zabezpečení obyvatel a může tak docházet k interetnickým konfliktům zvyšující napětí ve společnosti a posilující předsudky na obou stranách.

1.3. Romská menšina

Národnostní menšina dle Zákona č. 273/2001 Sb. - tzv. menšinový zákon, je společenství občanů ČR žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo.

Podle stejného zákona je příslušníkem národnostní menšiny občan ČR, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny

spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti. Statut národnostní menšiny je v současné době přiznán dvanácti menšinám: bulharské, chorvatské, maďarské, německé, polské, romské, rusínské, ruské, řecké, slovenské, srbské a ukrajinské.

Podle Matouška (2008) příslušníci menšiny méně často zastávají významné pozice v dané společnosti a s tím související nižší společenské postavení. Členové menšin dále, ve vyspělých státech, mají horší přístup ke vzdělání i na pracovní trh. Jejich šance při získávání nového zaměstnání se tak výrazně snižuje.

Vláda ČR usnesením ze dne 21. 12. 2009 přijala ucelenou Koncepti politiky vlády vůči příslušníkům romské komunity. Byla na období 2010-2013 a nesla název *Koncepce romské integrace*. Cílem koncepce je napomoci integraci Romů do společnosti. Jde o významný dokument zabývající se problematikou integrace Romů. Vytyčuje na celostátní úrovni politická východiska řešení problematiky integrace romských komunit. Koncepce se snaží primárně o dosažení bezkonfliktního soužití příslušníků romských komunit s ostatní společností.

Koncepce dále usiluje v principu zejména o co možná nejvyšší zapojení Romů do dění společnosti a respektování jejich potřeb a stanovisek ze strany institucí. Tento princip umožňuje seberealizaci Romů a otevírá jim možnosti uplatnění na trhu práce, tedy lepší šanci obstarat své osobní záležitosti. (Koncepce, 2009)

1.4. Jak se žije ve vyloučené lokalitě

Lidé žijící ve vyloučených lokalitách mají často zkušenost s diskriminací, jsou orientováni na přítomnost, což může způsobit odkládání řešení problémů do budoucna. Velký význam mají v lokalitě rodina a vztahy, pozice ženy, muže a dětí a potřeba zejména materiálně podporovat příbuzné. Hospodaření s finančními prostředky často neumožňuje pokrýt výdaje, které se objevují a lidé se zadlužují, i když nemají na splácení půjček.

V lokalitách dále panuje silná sociální kontrola (rychlé šíření informací, desinformací, stereotypy), nedostatek pozitivních zkušeností s prostředím mimo vlastní lokalitu (není s kým se poradit, chybí kontakty, konexe, známosti, doporučení, od koho si půjčit atd.), jazyková bariéra; znevýhodnění dětí při vstupu do základních škol díky používání romského etnolektu češtiny, způsob života v dnešní společnosti ovlivněný minulostí (stravování, oblékání...), kulturní tradice a zvyklosti (vstup do rodiny, chování hosta, pozice členů domácnosti...), nesrozumitelnost „gádžovského“ světa a jeho institucí. (Analýza, 2006)

Podle Šimáčka (2006) je život v těchto lokalitách pro jeho obyvatele často frustrující. Lidé tu žijí v letargii, nejsou schopni si pomoci vlastními silami, protože často ani nevědí jak. Nerozumějí společenskému prostředí a společenským normám a žijí v pocitu ohrožení a strachu ze změn a nových věcí. V rámci lokality vzniká svět pravidel a hodnot, které jsou daleko od těch, kterými se řídí většinová společnost, ale lidé v lokalitě přitom netvoří homogenní celek. Děti automaticky přebírají uvedené modely jednání svých rodičů a starších sourozenců z lokality, dochází k jejich předávání mezi generacemi a začíná tzv. „začarovaný kruh“, ze kterého se velmi těžko „vyskakuje“. Na vyučování se děti z lokalit připravují málo nebo vůbec, volný čas tráví často na ulicích, protože většinou nemají jinou možnost, některé děti do školy vůbec nechodí, nejsou v docházce podporováni ani důsledně kontrolováni rodinou. Lidé žijících v otěžích sociálního vyloučení postupně přijímají pozici nejhůře postavených lidí ve společnosti. Ti, kteří chtějí sociální dno opustit, většinou nemají žádné šance se z této situace vymanit.

1.5. Romská vyloučená lokalita

Za romskou vyloučenou lokalitu v rámci této práce považuji vyloučenou lokalitu, tak jak je definována v kapitole 1.2., navíc jde o prostor obývaný lidmi, kteří se sami považují za Romy nebo jsou za Romy považováni svým okolím, a jsou zároveň sociálně vyloučení. Tímto prostorem může být jak jeden dům, tak ulice nebo městská čtvrť. Obyvatele lokality spojuje tedy jejich etnická příslušnost, která může sama o sobě prohlubovat sociální vyloučení. Česká společnost na obyvatele vyloučených romských lokalit pohlíží nejen jako na chudé, ale zároveň chudé, kteří se odlišují, žijí naprosto jiným životním stylem. (Dlouhodobý monitoring, 2009) Velká vizuální i kulturní odlišnost Romů svádí ke generalizaci a Romové jsou pak bráni jako celek. S tím související přístup majority, která příslušníky romského etnika sleduje, někdy dokonce odmítá, mnohdy brání schopnějším romským rodinám žít lépe. (Lisá, 2000)

Vyloučené romské lokality v ČR mají některé společné jmenovatele. Prvním je bezesporu to, jakým způsobem vyloučené lokality vznikly. Zdánlivě nejjednodušším, nejlevnějším a nerychlejším řešením problémů s Romy je jejich izolace, omlouvána heslem „ať si žijí po svém, ale ne mezi námi.“ (Lisá, 2000, str. 16). Romové byli a dodnes jsou vystěhováváni na okraj měst. Zpočátku šlo o snahu Romy začlenit, později řešit neplatičství. Řešení spočívalo v obou případech v sestěhování takových obyvatel do jednoho domu přímo ve městě nebo do městské části na okraji města či úplně mimo něj. Byty, ve kterých obyvatelé lokalit žijí, spadají většinou do nejhorší kategorie, mnohdy chybí sociální zařízení.

Vyloučené lokality mají také podobnou strukturu obyvatel. Podle Dlouhodobého monitoringu (2009) zde najdeme jak starousedlíky, tak nově příchozí obyvatele, kteří jsou považováni za narušitele. Podle obyvatel lokality zde najdeme tzv. „dobré“ a „špatné“ rodiny, přičemž ty „dobré“ mají moc či peníze, podle školy jde o rodiny, jejichž děti chodí do školy a rodiče se na vzdělání podílejí. Z pohledu sociálních pracovníků jsou „dobré“ rodiny ty, které s nimi spolupracují. Sami obyvatelé lokalit se shodují, že je mezi nimi dost těch, kteří by zvládli život v majoritě. Tentýž monitoring také odhalil, že v lokalitách žije jen zlomek rodin, které se podílejí na trestné činnosti a že tak nepředstavují pro majoritní společnost reálné nebezpečí.

S romskou vyloučenou lokalitou, jako takovou, se pojí obecně problémy vnímané majoritou, jako je poflakování dětí a mladých lidí po ulici, alkoholismus a vandalismus, nepořádek na ulicích a rušení nočního klidu nebo užívání drog. (Dlouhodobý monitoring, 2009)

Romové sami jsou si vědomi, že těsné nebo uzavřené soužití vlastní komunity nepřináší nic dobrého, většina z nich by si přála žít rozptýleně mezi majoritní společností. (Lisá, 2000)

2. Možná východiska pro práci s vyloučenými Romy

Rom, který se v romské rodině narodí do současné společnosti, narodí se s velkou pravděpodobností do ekonomicky, a sociálně znevýhodněného prostředí. Šance Romů žijících v České republice jsou ve srovnání s lidmi z majority znatelně nižší, děti Romů končí s podobným sociálním statusem jako jejich rodiče, a to v nejnižší vrstvě české společnosti. (Fónadová, 2014)

„Není Rom, jako Rom“ a není možné kategorizovat celou menšinu jednotně, ale není možné se tvářit, že se tak mezi příslušníky majority neděje. Etnická příslušnost, ta romská, hraje roli v praktickém jednání různých aktérů, je vnímána jako nepřizpůsobivá, kriminální, využívající sociálního systému (Dlouhodobý monitoring, 2009) a už jsem se setkala i s označením parazitující.

Bohužel i orgány samospráv často vycházejí z přesvědčení, že sociálně vyloučené lokality vznikají především jako důsledek jakési „romské mentality“ a že jsou výhradně problémem Romů. Pracují přitom se stereotypy typu: „pro všechny Romy je typické, že chtějí bydlet pohromadě, zneužívají sociální dávky, nechtějí pracovat, některé typy kriminality jsou pro ně běžné, řešit kriminalitu mezi nimi nemá smysl“ atd. O něco poučenější instituce si sice přejmenují Romy na „sociálně vyloučené“, způsob uvažování však zůstane stejný, založený na předsudcích a zaměřený na řešení problémů „specifického etnika“, tj. nějak jinak než my ostatní se chovající entity. V důsledku toho pak produkují různé, na těchto stereotypech založené „romské“ koncepce, v jejichž rámci pak působí různí romští poradci, asistenti, koordinátoři a „etnické komise“ stejně, jako se zároveň bohužel produkují „romská ghetta“. (Veselá, 2009)

Terénní práce se ukázala být jednou z možných forem efektivní koncepce řešení problematiky vyloučených Romů. Dalším možným východiskem, pro práci s Romy ve vyloučených lokalitách, podle mého názoru ještě efektivnějším, může být další model sociální práce, kterým je v současné době, trůfám si říci, „znovuobjevená“ komunitní práce.

2.1. Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je pokládána za jeden z neúčinnějších nástrojů pro prevenci sociálního vyloučení. Je definována jako sociální práce vykonávaná v přirozeném prostředí klientů (Matoušek, 2008). Jde o specifickou sociální službu, která je jako určitá forma pomoci a podpory využívána především tam, kde je běžná pomoc odmítaná, není dostupná nebo o ní klienti nevědí. Terénní práce je prováděna dlouhodobě a vyžaduje aktivitu, jejímž předpokladem je znalost prostředí svých klientů a schopnost získat si jejich důvěru. Základem úspěchu terénní práce je spolupráce pracovníka a klienta, přičemž terénní pracovník ve své činnosti plně podporuje sociální integraci klienta do společnosti a snaží se využít v maximální možné míře jeho přirozených sociálních zdrojů (rodina, příbuzní apod.)

Dle Zákona o sociálních službách (2006) je terénní sociální práce realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Za sociální službu se podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách pokládá činnost zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Společným znakem terénních služeb je jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí, které § 3 d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity. (Nedělníková, 2008)

Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- (Zákon o sociálních službách, 2006, §69)

Za zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je považována činnost, která zahrnuje zejména aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí (např. organizace interkulturních setkání, exkurzí). Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je možné si představit jako:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. osobních dokladů),
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora
- při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo
- udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících

- sociální začleňování osob,
- poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik (besedy či skupinové informační setkání v terénu), včetně případného poskytování materiálních prostředků ke snižování těchto rizik (např. poskytování ošacení, výměna injekčního materiálu a distribuce zdravotnického materiálu, podle specifik cílových skupin a možností organizací). (Nedělníková, 2008, str. 17)

Cílem terénní sociální práce je prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevence sociálně rizikových jevů, sociální začleňování, mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost, zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení a umožňuje jim přístup k informacím. Terénní sociální práce pomáhá klientům získávat nebo zlepšovat sociální kompetence, které jim dále napomáhají k samostatnému řešení svých záležitostí. (Nedělníková, 2008)

Dle Standardů kvality sociálních služeb (Zákon o sociálních službách, 2006, příloha č. 2 vyhlášky 505) mají tyto služby umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti a přitom žít běžným způsobem. Je kladen důraz na práva a lidskou důstojnost uživatelů a na odbornost poskytovaných služeb.

Mezi základní principy terénních sociálních služeb patří dodržování práv uživatelů, přičemž služba plně respektuje vůli, ochranu důstojnosti, soukromí a další práva uživatelů, zplnomocňování uživatelů, práce v přirozeném prostředí uživatelů, dlouhodobá spolupráce a návaznost služeb, princip nízkoprahovosti. (Nedělníková, 2008)

2.1.1. Historický vývoj terénní sociální práce

Terénní sociální práce započala svou historii již ve 14. století, ne-li dříve. Pomocí potřebným se dostávalo po staletí ze strany církví a náboženských spolků. Jedná se tedy o metodu, která má hluboké kořeny. (Bednářová, Pelech, 2003) „*Ve 14. století metodou sociální práce na ulici pracuje Jan Milič z Kroměříže, který se především věnuje vychovatelské a osvětové činnosti mezi mládeží a „veřejnými nevěstkami“, pro které v roce 1372 založil v Praze „vzornou obec pro padlé dívky“.* (Bednářová, Pelech, 2003, s. 9)

Společenský systém prošel velkým vývojem, ve kterém se promítla změna společenských hodnot a životního stylu. Stejně tak prošly vývojem i metody práce s potřebnými, které na změny společenského dění musely pružně reagovat. Postupně se význam sociální práce a pomoci zaměřoval více na humanistické principy a lidská práva, státy stále více přijímaly za

morální i zákonnou povinnost starat se jak o handicapované, tak o společensky nepřizpůsobivé občany. Průmyslová revoluce přesunula společenský život do měst. Vinou životního stylu se zde začalo koncentrovat nejvíce potřebných a tím zde vznikla i centra sociálně rizikových jevů. Od těchto trendů se začaly odvíjet i konkrétní formy a metody sociální práce. (Zimmermanová, 2006)

Vznik metody sociální práce na ulici (streetwork) je datován na počátek 20. století. Terénní práce na ulici má kořeny v USA, kde se zrodila jako reakce na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkých amerických měst a následkem vzniku gangů dětí a mladistvých. (Elich, 1993 in Zimmermanová 2006). Hledání účinných způsobů řešení těchto problémů donutilo sociální pracovníky opustit instituce a vydat se za klienty přímo do jejich sociálního prostředí. Cílem jejich práce bylo kontaktovat mládež se sklony k násilnému a patologickému chování, sdružující se v patologických a kriminálních partách, či přímo v pouličních „gangech“. Taková práce znamenala jak změnu přístupu ke klientovi, tak změnu v samotných prioritách, cílech a specifikách sociální práce.

Na základě amerických projektů, které se věnovaly sociální práci na ulici, zprvu zaměřených na výzkum a popis organizace práce a později na způsob práce s cílovou skupinou, který se orientoval především na prevenci a individuální přístup ke klientovi, se terénní práce dostala v 70. letech do Evropy. Prosadila se např. v Nizozemí, Německu, Rakousku, Francii, Švýcarsku, Velké Británii a skandinávských zemích. Po roce 1989 se pozvolna začínala uplatňovat i v České republice, kde nestatní neziskové organizace začaly spontánně od počátku 90. let poskytovat terénní služby a sledovat nové trendy ve vývoji sociálních služeb. (Bednářová, Pelech, 2003)

2.1.2. Terénní sociální práce v České republice

Terénní sociální práce si našla v České republice své místo počátkem devadesátých let. Po revoluci, kdy lidé znovu nabyli svobody, se také rozšířily a narůstaly sociálně patologické jevy, které nenechaly spát příznivce sociální práce. Ti začali postupně prosazovat netradiční metody sociální práce, přičemž vycházeli právě ze zahraničních zkušeností. Pro české sociální pracovníky nebyla práce v terénu neznámou. Do terénu se sociální pracovníci dostávali již dříve, ale spíše v důsledku upozornění na problém venku ze strany někoho jiného. Terénní práce jakožto hlavní metoda sociální práce se začala rozvíjet jako úplně nový způsob, jak s cílovou skupinou pracovat. (Bednářová, Pelech, 2003)

Za významné mezníky terénní sociální práce u nás lze považovat například *Program sociální prevence* Ministerstva práce a sociálních věcí (1993), který mimo jiné vymezil povinnosti státu v oblasti sociální prevence (Vyhláška 505, 2013) nebo *Program sociální prevence a prevence kriminality – aktuální stav a východiska do roku 1996*. Ten v roce 1994 schválila vláda a objevuje se v něm dokonce funkce sociálního asistenta, kterého popisuje právě jako pracovníka působícího v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytuje cílová skupina. Profese sociálního asistenta přispěla k přenesení výkonu sociální práce do terénu a k tomu, aby se terénní sociální práce stala součástí státní politiky. Asistenti pracovali pod záštitou okresních i městských úřadů a jejich úkolem bylo především mapování a vyhledávání problematických cílových skupin, jejich kontaktování, motivace ke změně chování a individuální pomoc a podpora. (Klíma, 2003)

V poli nestátních organizací, které začaly uplatňovat ve své práci streetwork, bylo sdružení Sananim, Proxima sociale nebo Drop In. Cílovou skupinou těchto organizací byly nejprve drogově závislí, postupně také prostitutky, bezdomovci, menšiny – zejména Romové a riziková mládež. Trendem posledních asi deseti let je práce s vyloučenými jednotlivci i skupinami obyvatel. Organizací, která se jako první začala s touto cílovou skupinou pracovat, byla Člověk v tísni při ČT.

Dalším důležitým mezníkem pro terénní sociální práci byl vznik České asociace streetwork o. s., která zaměřuje svou pozornost na získávání informací o terénní práci, jejich předávání dalším organizacím a sdružování odborníků v této oblasti. Asociace se zasloužila o to, aby se terénní práce, jakožto jedna z metod sociální práce, dostala do povědomí jak odborné, tak laické veřejnosti. V dnešní době se asociace zabývá především službami nízkoprahového charakteru.

2.1.3. Poskytovatelé terénní sociální práce a její financování

Sociální služby, tedy i terénní sociální práci, poskytují v České republice hlavně obce a nestátní neziskové organizace. Ty jsou, z hlediska zjišťování potřeb, klientům nejbližší. Aby poskytovatel mohl sociální služby nabízet, musí být tzv. zaregistrován v Registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede příslušný krajský úřad. Organizace může získat oprávnění k poskytování sociálních služeb až na základě splnění podmínek stanovených Zákonem o sociálních službách (2006) a poskytnutím údajů do registru, přičemž úředník registru vydá či zamítne rozhodnutí o registraci. Kontrolní činností sociálních služeb se zabývá Ministerstvo práce a sociálních věcí, které může v určité službě provést tzv. inspekci a

zkoumat, zda služba naplňuje Standardy kvality sociálních služeb¹, které jsou pravidly fungování sociálních služeb a poskytovatel je musí mít, v souladu s platnou legislativou, písemně vypracované a musí se jimi řídit.

Hlavním zdrojem financování sociálních služeb je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tento zdroj využívají především sociální služby, které jsou zřizovány obcí. Neziskové organizace jsou zvyklé obstarávat finanční prostředky za pomoci tzv. více zdrojového financování, kdy tyto ministerské peníze doplňují prostředky z různých nadačních fondů, ať už českých nebo evropských, nebo dotacemi kraje a obce či prostřednictvím podávaných projektů v rámci výzev dalších ministerstev. Financování terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách zajišťuje také z podstatné části Rada vlády ČR, a to v rámci Dotačního programu Prevence sociálního vyloučení a komunitní práce. V roce 2015 se chce Rada vlády zaměřit zejména na podporu komunitní práce, která je považována za jednu z neúspěšnějších forem práce s vyloučenou skupinou obyvatel.

V roce 2014 Ministerstvo práce a sociálních věcí předalo krajům kompetenci přerozdělovat státní dotaci těm poskytovatelům, které nabízí sociální služby v na jejich území. Ministerstvo tak chce docílit efektivnějšího přerozdělení, tvrdí, že kraje ví lépe, který poskytovatel je dotace hoděn.

2.1.4. Sociální práce v terénu romských vyloučených lokalit na Chomutovsku

Vzhledem k tomu, každá lokalita má své specifické rysy co do charakteru a hloubky problémů, velikosti, sociální struktury, historie, perspektivy vývoje a přístupu úřadů, je důležité, aby terénní sociální pracovník lokality, ve kterých pracuje, dobře znal, a zohledňoval je při práci v ní. (Nedělníková, 2008, str. 65).

Práci orientuji na konstrukci vzdělávacího programu pro terénní pracovníky organizace, ve které pracuji, a která poskytuje služby v okrese Chomutov, proto pozornost v této kapitole dedikuji spíše poznatkům, které přiblíží život v romské vyloučené lokalitě na Chomutovsku a specifika práce s Romy v ní.

¹ Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

2.1.5. Popis vybraných vyloučených lokalit

Pracovníci organizace, v níž pracuji, působí v terénu několika vyloučených lokalit, které tak byly označeny i Analýzou sociálně vyloučených romských lokalit v roce 2006 a dodnes mezi vyloučené lokality patří. Přímo v Chomutově se jedná o část sídliště Písečná a Kamenná, které jsou v sídlištní zástavbě vystavěné v 70. a 80. letech 20. století. Postupně se k těmto lokalitám přidává ulice Borová, která se nachází mezi těmito sídlišti na sídlišti Zahradní. V Jirkově působí pracovníci v lokalitě Ervěnice, kde jsou dlouhodobě levné byty a dále na Kadaňsku v lokalitě Pruněfov a v ulici Chomutovská přímo v Kadani.

Při podrobnějším popisu lokalit dle jejich umístění vycházím jak z dostupných analýz (Dlouhodobý monitoring, 2009; Analýza, 2006), tak z praxe pracovníků. Zaměřuji se hlavně na to, jaké problémy pracovníci v lokalitách nejčastěji řeší, jaké překážky, jak funguje v lokalitě spolupráce s ostatními subjekty, které v ní působí a jaká případná rizika pracovníci docházející do lokalit podstupují.

Lokalita Chomutov – Písečná, Kamenná

Chomutov je pátým největším městem Ústeckého kraje, leží na úpatí Krušných hor v severozápadních Čechách cca 60 km jihozápadně od Ústí nad Labem a 90 km od Prahy. Vývoj města ovlivnil rozvoj průmyslových podniků po druhé světové válce a tím i narůstající bytová výstavba v podobě rozsáhlých panelových sídlišť, především v 70. letech. Po roce 1989 došlo k velkému útlumu těžkého průmyslu - ve městě došlo k výraznému zlepšení životního prostředí. Opakem ovšem byla narůstající nezaměstnanost a prohlubování sociálních problémů ve městě. V současné době se míra nezaměstnanosti v Chomutově pohybuje kolem 13 procent. (<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-lokalite-chomutov>)

Lokality Písečná a Kamenná jsou v běžné sídlištní zástavbě, nejsou prostorově segregované. Pracovníci zde často řeší výtržnosti, krádeže, loupeže a také problémy se zneužíváním návykových látek. V lokalitě Kamenná je od září 2013 otevřeno Sociální centrum Kamínek, kde jsou obyvatelům lokality (a celého Chomutova), poskytovány sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Nízkoprahové zařízení je určeno pouze mládeži od 15 let a sociálně aktivizační služby se zaměřují pouze na rodiny s dětmi. Terénní sociální práce, jakožto sociální služba terénní program zaměřující se na dospělé jednotlivce zde chybí, stejně jako služby pro děti mladší 15 let. Ty mají možnost navštěvovat nízkoprahové zařízení na sídlišti Březenecká, které je vzdáleno asi 1 km. Vzhledem k tomu, že je nutné jít kolem frekventované silnice a

přes velkou křižovatku, zároveň okolo lesíku, nechtějí děti rodiče z Kamenné do nízkoprahového zařízení na Březenecké pouštět.

Pracovníci působící v obou lokalitách nabízejí terénní práci formou streetworku při nízkoprahovém zařízení a terénní práci při sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Pracovníci zde řeší nejčastěji vysokou zadluženost, nezaměstnanost, nízké vzdělání, záškoláctví, kriminalitu dětí a mládeže, a zejména také časté konflikty s příslušníky majority, které je často slovně napadají, rasistickými až extremistickými výroky. Po více než ročním působení konečně sledujeme zvýšení důvěry místních lidí, obyvatelé lokality začali služby aktivně vyhledávat, což velmi usnadňuje kontakt. Spolupráce s ostatními subjekty je na dobré úrovni. Služby jsou navzájem propojovány, dobře funguje obousměrné odkazování klientů, v Chomutově funguje skupina sociálních pracovníků, díky které jsou dobře prostupné obecné informace o službách.

Lokalita Jirkov - Ervěnice

Město Jirkov leží v Ústeckém kraji v oblasti Mostecké hnědouhelné pánve. Po druhé světové válce došlo k vysídlení téměř veškerého původního obyvatelstva a v několika vlnách bylo zahájeno osídlování nově budovaných moderních sídlišť (z části ze zaniklých obcí – Ervěnice, z větší pak lidmi s vidinou příležitosti zaměstnání z dalších regionů státu). Ve městě dnes žije přibližně 21 tisíc obyvatel. Působí zde patnáct školních zařízení a další zájmové organizace. Město se potýká s vysokou mírou dlouhodobé nezaměstnanosti a nízkou úrovní vzdělání.

Ervěnice jsou dlouhodobě existující lokalitou, v rámci které probíhalo sestěhovávání kvůli levnějším nájům. Dva domy považované za „nejproblematičtější“ jsou součástí běžné zástavby této městské čtvrti. (<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-lokalite-jirkov>)

V lokalitě pracovníci nejčastěji řeší zadluženost a nezaměstnanost a také absenci dostupných služeb pro děti a mládež z hlediska trávení volného času. Další jev, se kterým se pracovníci hodně potýkají, je lichva, zadržování dokladů ze strany věřitelů. Díky intervenci ze strany pracovníků, spočívající v posilování kompetencí klientů z lokality, začíná tento jev pomalu ustupovat. Sami obyvatelé lokality díky podpoře pracovníků začali problém aktivně řešit ve spolupráci s policií.

V Jirkově je velmi otevřená síť služeb. Pracovníci zde pořádají společné případové konference s jinými organizacemi (se souhlasem klienta), navzájem diskutují o překážkách v práci, společně řeší problémy v lokalitě. Tato podoba spolupráce velmi dobře předchází

dublování práce s klienty, skoro nedochází k tomu, že by klienti ve dvou různých organizacích řešili stejnou zakázku.

Lokalita Kadaň – Prunéřov, ulice Chomutovská

Kadaň je městem Ústeckého kraje v severozápadních Čechách. Město leží na levém břehu řeky Ohře v nadmořské výšce 300 m.n.m. Kadaň je bývalým královským městem a centrem historické oblasti Kadaňska, která se rozkládá od Vejprt v Krušnohoří až po oblast Doupovských vrchů. V Kadani žije asi 18 000 obyvatel.

V Kadani jsou dvě sociálně vyloučené lokality. První se nachází přímo ve městě, v ulici Chomutovská a druhá vznikla v 90. letech jako snaha města o řešení problémových jedinců a jejich rodin (dluhy na nájmem). Tato lokalita se nachází necelé dva kilometry za městem u Prunéřovské elektrárny. Zatímco v ulici Chomutovská nelze na první pohled sledovat sociální rozměr problému, v lokalitě Prunéřov je situace sociálního vyloučení jejich obyvatel, hlavně v oblasti bydlení, patrná ihned. (<http://www.socialni-zaclenovani.cz/kadan>)

Lokalita Prunéřov vznikla přebudováním čtyř bývalých nádražních budov na 78 bytů 3. - 4. kategorie. Domy v Prunéřově byly původně určeny především pro neplatiče města.

Přímo v lokalitě více než rok funguje Centrum sociálních služeb. V centru jsou poskytovány obyvatelům lokality nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní programy, dluhové poradenství a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V rámci naší organizace zde poskytujeme terénní program pro uživatele návykových látek a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, které má i terénní formu poskytování služby.

Většina obyvatel lokality nemá zaměstnání a pobírá dávky v hmotné nouzi, má dluhy na nájmem. Pracovníci zde nejčastěji řeší vysokou zadluženost, nepravidelnou docházku dětí do školy, která je mnohdy způsobena tím, že rodiče dětí nemají na MHD nebo na svačinu, tak děti do školy ani neposílají. Rodiče dětí nejsou motivováni ke zvyšování vzdělání u svých dětí, velmi málo dětí po ukončení povinné školní docházky nastupuje na střední školy a učiliště.

V lokalitě se objevují problémy s trestnou činností, zneužíváním drog, gamblerstvím a prostitucí. Pracovníci jsou zde vystaveni zejména nebezpečí vycházející ze skutečnosti, že se jedná o odlehlé místo. V zimních měsících musejí pracovníci opouštět zařízení a dojít buď na asi půl kilometru vzdálenou zastávku, nebo, v tom lepším případě, k autu na parkoviště před budovou centra. Pracovnice při odchodu ze zařízení mají velký strach, že budou přepadeny. Ačkoli se s lidmi z lokality již dobře znají a dobře spolu vycházejí, jedná se o mnohdy velmi zadlužené nebo drogově závislé lidi a není tedy možné se na tuto skutečnost spolehnout.

Spolupráce mezi jednotlivými službami velmi dobře funguje, probíhají zde společná setkání, kde jsou řešeny zakázky klientů nebo jiná společná témata. Práce v rodinách se tak stává více komplexní.

Lokalita Chomutovská vznikala v průběhu 50. a 60. let obsazováním Romy pracujícími v elektrárnách a okolních továrnách. (<http://www.socialni-zaclenovani.cz/kadan>) Jedná se o 6 panelových domů v rámci sídliště. Domy jsou zateplené a většina z nich má plastová okna. Převažuje zde nezaměstnanost, ačkoli několik obyvatel lokality pracuje v elektrárně či podnicích sídlících v průmyslové zóně. Někteří příležitostně pracují „na černo“. Pro lokalitu je také typická zadluženost a problém se splácením půjček. Pro lokalitu je typický vysoký počet drogově závislých lidí, gamblerství. Děti už ve věku 12,13 let hrají veřejně venku o peníze. Poslední dobou se zde také rozmohlo předčasné těhotenství nezletilých děvčat.

Práce s romskou menšinou, a navíc přímo práce v terénu vyloučených lokalit, je pro pracovníky náročná už z toho důvodu, že je veřejností odsuzována.

Společným jmenovatelem všech lokalit je vysoká míra nesnášenlivosti mezi majoritou a Romy. Napříč chomutovským regionem se čím dál tím více v praxi setkáváme s rasovou nesnášenlivostí, předsudky, které mnohdy hraničí s extrémistickými projevy, a to i ze strany úředníků a pedagogů, dokonce ze strany malých dětí v mateřských školách. Chomutovský region je v tomto směru zatížen především politickou prezentací problematiky, která v ohledu potírání rasistického chování není příliš šťastná. Dalším možným faktorem pro narůstající rasovou nenávisť je nízká vzdělanost obyvatel chomutovského regionu vůbec.

Pracovníci se skoro denně vystavují situacím, kdy musí odrazet rasistické a diskriminační projevy obou skupin, a to i na úřadech a ve školách, kde se tento jev předpokládá nejméně. Práci s klienty, které je velmi těžké motivovat k aktivní spolupráci při řešení problémů, takové chování příslušníků majority velmi stěžuje.

Velmi velkým rizikem, které pracovníci také denně podstupují, je výskyt štěnic, vši, alkoholismus klientů projevující se často agresí, nebo vynucování si statků bez aktivní spolupráce.

Praktická část

3. Sestavení profesiogramu

V praktické části využívám rozbor činností terénního sociálního pracovníka s cílem navrhnout vzdělávací program, který by pomohl posílit kompetence potřebné pro výkon terénní sociální práce. Vzdělávací program bude určen pro terénní pracovníky, tj. jak pro terénní pracovníky v sociálních službách, tak pro terénní sociální pracovníky organizace, ve které pracuji. Ambicí programu je zajistit pro terénní pracovníky, jejichž náplň práce je velmi specificky zaměřena na práci s romskou menšinou, doplnění dosavadních znalostí o další, jejichž souhrn pak zajistí co možná nejefektivnější výkon jejich profese. Program bude poté využit k sestavení adaptačního procesu pro nové terénní pracovníky v rámci celé organizace. Pro návrh vzdělávacího programu je potřeba určit faktory (kompetence), které jsou důležité pro optimální výkon dané profese s ohledem na její specifika zmíněná v předchozích kapitolách.

3.1. Cíl praktické části

Cílem praktické části této práce je návrh vzdělávacího programu pro terénní pracovníky v sociálních službách a terénní sociální pracovníky vykonávající svou profesi ve vyloučených romských lokalitách na Chomutovsku.

3.2. Operacionalizace cíle

Zjistit faktory podílející se na úspěšnosti výkonu práce terénního sociálního pracovníka ve vyloučené romské lokalitě na Chomutovsku.

3.3. Výzkumné otázky

Pro dosažení cíle si pokládám následující výzkumné otázky:

- Co je potřeba pro úspěšný výkon dané profese?
- Jaké činnosti pracovník vykonává?
- Jaké kompetence jsou pro úspěšný výkon profese důležité?
- Je nějaký rozdíl v kompetencích terénního pracovníka a terénního pracovníka ve vyloučené romské lokalitě?
- Jaký je rozdíl mezi úspěšným a neúspěšným terénním sociálním pracovníkem ve vyloučené romské lokalitě?

3.4. Použité metody a postupy

Pro získání faktorů úspěšného výkonu práce terénního pracovníka v romské vyloučené lokalitě jsem zvolila metodu profesiografie – profesiogram, ve kterém je uveden rozbor a popis činností vykonávaných ve zkoumané profesi. Abych zjistila všechny potřebné informace k jeho sestavení, používám dotazník, který poslouží ke zjištění minimálních nároků na danou profesi, k vytvoření časového snímku dne, dále volím rozhovor s metodickým pracovníkem, vlastní pozorování a studium literatury. Pomocí takto sestaveného profesiogramu navrhuji vhodnou strukturu vzdělávacího programu.

3.5. Profesiogram

Profesiogram je odborný popis a rozbor povolání a z něho vycházející popis nároků profese na organismus, psychiku a celou osobnost člověka. Jde o popis činnosti a stanovení požadavků určitého povolání na osobnost člověka a popis podmínek, za nichž má být vykonáváno. Popis je prováděn podle předem připravených klasifikačních hledisek, kritérií, shrnovaných zpravidla pod názvem profesiografická schémata (Kohoutek, 2009).

Štikar (2000) dále uvádí, že můžeme rozeznávat základní tři druhy, a to podle jejich účelu:

1. Profesiogramy určené pouze k profesionální informaci – důležitá je jejich stručnost a přehlednost, zároveň musí obsahovat maximální výčet profesí. Na základě inventáře profesionálních charakteristik se profese popisuje v souvislosti s různými požadavky jako například senzomotorická koordinace, zručnost prstů, ruky a paže, schopnosti manipulovat s čísly a podobně. Takovou charakteristiku je možné si představit jako diagram, v němž křivka spojuje body s konkrétními potřebnými vlastnostmi.
2. Profesiogramy určené pro profesionální poradenství a pro rozmísťování pracovníků do různých profesí.
3. Profesiogramy určené hlavně pro racionalizační zásahy uvnitř profese, tedy z hlediska úpravy pracovního prostředí, výcviku a výběru pracovníků pro určitou profesi

Profesiogramy se podle Kohoutka (2009) dělí na dvě části:

- obecná - charakterizuje to, co člověk v profesi činí;
- speciální - vymezuje přesné a dominující požadavky na somatické a psychické funkce člověka.

Kohoutek (2009) dále rozděluje profesiogramy na:

Profesiogramy klasifikační poskytují výčet (řadu klasifikačních hledisek, podle kterých je možno jednotlivé profese seřadit: např. podle kalorické spotřeby, podle intelektuálních nároků, podle nároků na paměť, pozornost, vyrovnanost atd.).

Profesiogramy analytické postrádají metodické uniformity profesiogramů klasifikačních. Jejich schémata se v mnohem větší míře přizpůsobují cíli a předmětu výzkumu. Analytické profesiogramy přitom musí rozlišovat popis konkrétních činností a výsledek vysuzování. Ten je vždy hypotézou, kterou je nutno teprve verifikovat.

Pro účel této práce volím analytický typ profesiogramu, který se skládá ze dvou relativně samostatných složek. První tvoří analýza a popis samotné profese (např. výčet činností a povinností zaměstnance), druhou tvoří stanovení požadavků, které profese klade na uchazeče, a to jak z hlediska psychologického, tak fyziologického, ekonomického atd.

3.5.1. Metody sestavování profesiogramu

Štikar (2000) uvádí, že v české a slovenské literatuře bylo publikováno více profesiografických schémat a výsledných profesiogramů. Doporučuje Burešovo schéma, kde jsou vedeny jednotlivé etapy sestavování profesiogramu, které tvoří profesiografické schéma. K sestavení profesiogramu využijí právě Burešovo schéma, dále podrobný popis pracovního místa, dotazník, časový snímek dne, rozhovor a zúčastněné pozorování.

Při sestavování profesiogramu využijí následujícího **Burešova schématu pro postup při analýze profese:**

I. Popis profese

1. Celková charakteristika profese
2. Členění profese:
 - a) úkoly a podúkoly,
 - b) profesionální činnosti a jejich části.
3. Proud profesionálních aktivit:
 - a) návaznosti a interakce profesionálních činností a jejich částí.
 - b) Popis průběhu směny nebo jejího uceleného opakovaného cyklu.

II. Kritéria úspěchu v profesi, profesionálních činnostech a jejich částech, úkolech a podúkolech a jejich vzájemné vztahy

III. Vyhodnocování profese a jejich činnostních elementů

1. Inventář činnostních elementů, které jsou z hlediska úspěchu uzlová.
2. Stanovení optimální metody uzlových elementů.
3. Psychologická analýza atypického průběhu činnosti a mimořádných událostí v pracovní činnosti.
4. Mikroanalýza normálního průběhu činnostních elementů z hlediska zvolené metody nápravy:
 - a) na úkony a pohyby,
 - b) na komponenty a pohyby,
 - c) na individuálně odlišné pracovní způsoby.

IV. Předpoklady úspěchů: vysuzování a ověřování hypotéz

1. Techno-fyzikální.
2. Organizační.
3. Kvalifikační (dovednosti a znalosti).
4. Fyziologicko-anatomické.
5. Psychologické:
 - a) vztahové – k práci, ke kolektivu,
 - b) prožitkové,
 - c) procesy a funkce,
 - d) stavy a jejich variabilita,
 - e) vlastnosti, schopnosti, temperament a charakter.

V. Návrhy na řešení

1. Úprav a pracovního prostředí.
2. Organizace výroby.
3. Organizace řízení.
4. Úprava řídicích činností.
5. Výcvik a výuka.
6. Výběr a rozmístování pracovníků.
7. Poradenská péče o pracovníky

Předložené schéma vzniklo z kritického rozboru literárních pramenů a pokusů o analýzu profese ve výrobě a v dopravě (Štikar, 2000). Pro účel této práce se této struktury budu držet pouze orientačně. Profesiogram, který je předmětem praktické části bude přizpůsoben pomáhající profesi.

Dále pro sestavení profesiogramu využiji metody:

Podrobný popis pracovního místa – popis pracovního místa je tvořen pomocí odborné literatury, kde jsou uvedeny jednotlivé činnosti, které terénní sociální pracovníci vykonávají, a dále je využito poznatků při vlastním pozorování v rámci dlouhodobé spolupráce s týmy pracovníků.

Časový snímek dne - vyjádření podílu jednotlivých činností pro typický pracovní den pomocí dotazníku a poznatků vlastního pozorování.

Rozhovor – vytipování dvou úspěšných a dvou neúspěšných pracovníků a srovnání vlastností úspěšných s těmi neúspěšnými. Data mohou být doplňována informacemi získanými z rozhovoru s metodickým pracovníkem.

Zúčastněné pozorování – vlastní sledování počínání pracovníků na pracovišti a při jejich práci v terénu v rámci dlouhodobé spolupráce s týmy pracovníků.

Dotazník - sestavení informací o nejčastějších kritických událostech v dané profesi, o nejfrekventovanějších příčinách selhání či nutnosti dané pracovní místo opustit. Dotazník pomůže zjistit, z jakých důvodů lidé profesi vykonávající chtějí místo opustit, co zapříčinilo jejich selhání, a také zjištění o jaké nedostatky z jejich strany šlo. Dále lze dotazníkem získat časový snímek dne tak, že pracovníci procentuálně ohodnotí činnosti vykonávané v dané profesi od nejfrekventovanější po ty méně časté. V dotazníku je možné také zjistit, jaké minimální nároky na daného pracovníka mají být kladeny.

3.6. Zkoumaný soubor

Zkoumaným souborem jsou:

- terénní pracovníci v sociálních službách a terénní sociální pracovníci jedné organizace, ale různých služeb, kteří pracují v romských vyloučených lokalitách, celkem 11 osob.
- metodický sociální pracovník, který má přehled o tom, jak terénní sociální pracovníci ve vyloučené lokalitě pracují.

3.7. Rozbor získaných dat

3.7.1. Rozhovor – průběh rozhovoru a rozbor dat

Rozhovor probíhal s metodickou pracovnící sekce pro práci s dětmi, mládeží a rodinami, jejíž náplní práce je, mimo jiné, metodické vedení terénní pracovníků. Rozhovor byl polostrukturovaný s předem připravenou osnovou. Cílem bylo zjistit, kteří pracovníci jsou hodnoceni jako úspěšní a jaké mají charakteristiky. Zjištěné charakteristiky úspěšných pracovníků, které byli společné, byly porovnány s vlastnostmi neúspěšných pracovníků. Na začátku rozhovoru jsem požádala metodickou pracovníci, aby na lístečky napsala jména všech terénních pracovníků pracujících v romských vyloučených lokalitách. Poté jsem pracovníci vyzvala, aby lístečky roztřídila do tří kupiček (úspěšní pracovníci, neúspěšní pracovníci a průměrní pracovníci). Pracovnice tak učinila. Dále jsem ji poprosila, aby z kupiček vybrala dva nejúspěšnější a dva nejméně úspěšné terénní pracovníky. Po vybrání jmen jsme začaly hovořit o vlastnostech jedné a druhé úspěšné terénní pracovníce. Ptala jsem se na asociace, jaké se jí vybaví, když si pracovníce představí, dále na jejich somatický popis, jejich vlastnosti a dovednosti a na to, co v práci opravdu dělají. Po této části rozhovoru jsme sumarizovaly, co v jednotlivých popisech bylo stejného, a vytvořily jsme základní strukturu podobných vlastností. Po této části jsem metodickou pracovníci poprosila, aby mi jmenovala vlastnosti, které by úspěšný pracovník na dané pozici měl určitě mít a co by měl umět. Vytvořily jsme tak ještě krátký seznam nároků na úspěšný profil pracovníka. Dále jsme získané vlastnosti porovnalý s vlastnostmi dvou neúspěšných terénních pracovníků.

Rozhovor probíhal v jednom ze zařízení, kde terénní pracovníci působí. Délka rozhovoru byla dvě a půl hodiny. Informace jsem písemně zaznamenávala rovnou během rozhovoru. Audio záznam během hovoru pořízen nebyl. Zapsané informace měla metodická pracovníce rovnou k dispozici a mohla sledovat, jak se seznamy vlastností tvoří, díky čemu bylo snadné vlastnosti třídít a srovnávat.

Zde je seznam vlastností a charakteristik, který během rozhovoru vznikl u dvou úspěšných terénních pracovníků (R1 a R2), pracujících ve vyloučené lokalitě na Chomutovsku

R1:

Asociace – zájem, pozornost, je jí plno, opora, tanec, jásot, radost, ochota

Osobnostně - otevřená, pozitivní, spolehlivá, empatická, energická, inteligentní, pohotová, vnímavá, uvážlivější, sangvinik, stabilní, extravert, poctivá, nezákeřná, důvěryhodná.

Somaticky - hezká, křehká, štíhlá, upravená, zdravá, působí tělem i duchem mladší, sexappeal, charisma, výrazná.

Schopnosti a dovednosti – dokáže motivovat, aktivizovat, přirozený talent vést rozhovor s klientem – dojde k cíli přirozeně, umí být asertivní, dávat zpětnou vazbu aniž by druhého naštvála, dokáže říct pravdu do očí, řeší problémy v týmu hned a otevřeně, otevřená na supervizích, dovede jednat i s lidmi mimo organizaci, umí prezentovat, má kontakty, kvalitní síťování.

Znalosti – z profesních znalostí toho moc nemá (pouze základní povědomí o zákonu o sociálních službách, základy metod práce s klientem, nemá škatulky na to, co dělá), dobře zná cílovou skupinu. Je Romka, nepochází z vyloučené lokality, nesnáší administrativu.

R2:

Asociace – sluníčko, otevřená náruč, pohlazení, energie, upravená, hezká

Osobnostně - nestabilní, odvaha, ne moc sebejistá, pouští se do těžkých věcí, poctivá, empatická, asertivní, trochu intrikánka pro svůj prospěch, není zlá, altruistická, sangvinik, extravert.

Somaticky - vyšší, robustnější, upravená, vypadá zdravě, sexappeal, charisma, výrazná, při chůzi dupe

Schopnosti a dovednosti - schopnost dotahovat do konce, má výdrž, dobře píše záznamy, dokáže vyjednávat, dobře odhadnout situaci – co v ní říct, asertivní ve vyjednávání, sebevzdělává se, zájem o zajímavé věci ve vzdělávání, znalost cílové skupiny, Romka, zná místní síť, vytváří kontakty, nechává otevřené dveře, důvěryhodná, vede neodborně rozhovor, ale s dobrým výsledkem – dokáže motivovat a aktivizovat, sklony dělat za lidi, ale učí se, schopná sebereflexe, přizná si chybu, umí dávat zpětnou vazbu, trpělivá.

Znalosti – orientace v zákoně i standardech, zná dobře problematiku oddlužení, znalost interního prostředí, orientace v předpisech, smlouvách, metody sociální práce tolik nezná.

Společné pro úspěšné pracovnice *R1 a R2* – Romky, vyrůstání mimo vyloučené lokality. Rodiny dbaly na to, aby se vzdělávaly, něčeho dosáhly, otevřená náruč, energičnost, zájem o práci, dělají ji práci rády.

Po sumarizaci vlastností jsme vytvořily jejich shluky do jednotlivých kategorií, které následně použijí pro profesioqram. Kategorie jsme tvořily a doplnily podle společných vlastností úspěšných terénních pracovnic. Po sepsání kategorií jsem vyzvala metodickou pracovnici k tomu, aby porovнала charakteristiky *neúspěšných* pracovníků s *úspěšnými*, a to podle jednotlivých vlastností.

Společné pro *neúspěšné pracovníky* v dané službě - neromové, nemají praxi s cílovou skupinou, přijímají klienta proto, že musí, energií neoplývají, dělají, že zájem o práci mají, ale není to přirozený zájem, práci nedělají rádi.

V kategoriích jsou obyčejným textem rozlišeny charakteristiky úspěšných pracovníků, *kurzívou jsou označeny charakteristiky neúspěšných pracovníků.*

Zájem o cílovou skupinu

Nebojí se oslovit klienty. *Bojí se oslovit klienta, dlouho jim to trvá, nechtějí do vyloučené lokality chodit, čekají na klienty, až přijdou za nimi.*

Nevadí jim jít do lokality, jsou v tom iniciativní. *Nejsou*

Umí vyhledat klienty. *Klienty vyhledají, ale nejsou v tom aktivní.*

Znalost sítě jak v lokalitě, tak mezi organizacemi. *Sítí znají, ale aktivně ji nemají touhu rozšiřovat, udržovat a podobně. Sítí vzali jak je, ale sami s ní nic nedělají.*

Znalost cílové skupiny. *Hodně dobře ji znají, ale pouze teoreticky.*

Efektivní komunikace (aktivní naslouchání, podporující přístup, minimalizace konfliktů a schopnost řešit je).

Umí vést rozhovor – motivovat, aktivizovat. *Upínají se na teorii, rozhovor není přirozený, snaží se dbát na teorii a vzniká paskvil. Nesrozumitelnost pro klienty. Neumí se naladit a přizpůsobit hovor klientovi (mluví stejně s matkou a s pubertákem).*

Vyjednávání. *Nejde, startují, obrací slova, vztahovační, nesebevědomí – vyjednávání útokem. Vydírá. Přenáší zodpovědnost na druhé, není partner.*

Zpětná vazba – umí dávat i přijímat. *Ví, že to mají dělat a dělají to. Ale jejich zpětná vazba není opravdová a upřímná.*

Výdrž. *Nemají výdrž.*

Asertivita. *Průměrně. Jakmile jde o něco emotivního, tak už pak nejsou.*

Osobnostní předpoklady

Zralost (adekvátní reakce, řeší problémy tak, jak jsou, neztrácí důstojnost). *Nejsou tolik zralí (při řešení potíží si vymýšlí, hledají viníka, nepřiznají svou chybu apod.).*

Hranice (přes hranici vidí na ostatní lidi, s hranicemi pracují). *Hranice pevné a vysoké. Klienti se přes ně nedostanou. Vymezují se vůči klientům až moc, což brání navázání vztahu s klientem.*

Schopnost dobře odhadnout situaci. *Nemají vůbec a to jak s klienty, tak s vedoucími.*

Spolehlivost – co slíbí klientovi, chtějí určitě dodržet. Spoleh i v tom, že když je potřeba něco udělat, tak to udělají i přes konec pracovní doby. V krizové situaci vždy přijdou. *Nespolehliví ke klientům i vůči týmu. Spoleh absolutně na nic.*

Sexappeal, charisma, extraverze. *Nemají.*

Sebeřízení

Zodpovědnost. *Ano, v podstatě se o to snaží.*

Sebereflexe. *Ne, potřebují to slyšet od jiných.*

Zvládání emocí. *Ne, špatně zvládají emoce.*

Sebevzdělávání. *Ano, ale ne v oblasti práce.*

Metodická pracovnice dále uvedla obecné **osobnostní rysy úspěšného terénního sociálního pracovníka**. Opět jsou obyčejným textem popsány charakteristiky úspěšných pracovníků a *kurzívou je provedeno srovnání, zda charakteristiku naplňují neúspěšní pracovníci.*

- poctivý *ano*; sám sebou *možná*; otevřený *možná*; komunikativní *ano*; empatický *ne*; zájem o práci *ne*; brát práci zodpovědně *ano*; týmový *touží po tom*; sebekritický *ne*; zralý *ne*; zvládat emoce *ne*; asertivní *ne*; kreativní *ne*; vědět kam jde *ano*; mít nastavené hranice *ano*; sebevědomý *ne*; zvládat metody *ano*; orientace v zákonech *ano*.

Zde je zajímavé například to, že představu o důležitých rysech a vlastnostech úspěšného terénního pracovníka z velké části splňují i *neúspěšní* pracovníci. Je tedy důležité zamyslet se nad tím, co opravdu praxe říká. Z výsledku rozhovoru lze usuzovat, že pro úspěšný výkon terénní sociální práce je důležité, jak člověk působí, jak je sebevědomý, jak zvládá své emoce, jak je angažovaný a jak dokáže vyjednávat více, než zda je člověk vzdělaný v teorii metod práce s klientem.

3.7.2. Dotazník – konstrukce dotazníku a rozbor dat

Dotazník (Příloha č.1) je konstruován tak, aby získaná data poskytly představu o minimálních nárocích na terénního sociálního pracovníka ve vyloučené romské lokalitě na Chomutovsku. K tomuto účelu slouží otázky:

1. Uveďte, jaké by, podle vás, měly být minimální nároky a požadavky na práci terénního sociálního pracovníka ve vyloučené romské lokalitě (co by měl pracovník splňovat - vzdělání, jazyková vybavenost, bezúhonnost apod.).
2. Uveďte, které vlastnosti jsou, podle vás, pro práci terénního sociálního pracovníka ve vyloučené romské lokalitě nezbytné (jaký by měl pracovník být osobnostně).
3. Co by měl terénní sociální pracovník ve vyloučené romské lokalitě určitě umět?
4. Co je, podle vás, pro úspěšný výkon vaší terénní práce nejdůležitější?

Dále pomocí dotazníku zjišťuji, které činnosti terénní sociální pracovníci dělají nejvíce a které nejméně. V dotazníku mají respondenti seřadit výčet činností od těch nejfrekventovanějších po ty méně časté. Výčet činností byl sestaven podle Janouškové a Nedělníkové (Profesní dovednosti, 2008, str. 294), které uvádí úkony v rámci terénní sociální práce pro neorganizovanou mládež.

5. Seřadte činnosti podle procentuálního podílu tak, jak je vykonáváte během dne, od nejčastější k méně časté: Monitoruje; vyhledává; kontaktuje klienty a jedná se zájemci o službu; předává všechny důležité informace zájemci o službu; uzavírá dohody o užívání služby; uzavírá a vede individuální plány; odmítá zájemce o službu a eviduje odmítnuté žádosti; provádí všechny odborné výkony v rámci terénních programů včetně poskytování odborného poradenství, základní krizové intervence; ukončuje s uživateli službu; vede záznamy a statistiku; zprostředkovává klientům kontakt s institucí a doprovází je.

6. Jaké další činnosti provádíte?
7. Vyjádřete procentuálním podílem, kolik času by měl terénní sociální pracovník strávit v terénu a kolik v kanceláři:

Dále se v dotazníku ptám na nejčastější důvody k odchodu ze zaměstnání, a zda pracovníci již o odchodu sami uvažovali.

8. Jaké jsou, podle vás, nejčastější kritické události, které pracovníky nutí odejít ze zaměstnání?
9. O jaké nedostatky by se, podle vás, u terénního sociálního pracovníka ve vyloučených romských lokalitách v případě dobrovolného odchodu ze zaměstnání mohlo jednat?
10. Uvažovali jste vy osobně o odchodu ze zaměstnání? Z jakého důvodu?

V dotazníku jsou ještě další dodatkové otázky, které již pro účel bakalářské práce nevyužiji:

11. Jaký má, podle vás, být výsledek práce terénního sociálního pracovníka ve vyloučené romské lokalitě?
12. Jak poznáte, že výsledek vaší terénní práce je dobrý?
13. Jak, podle vás, klient pozná, že mu byla vámi poskytnutá služba k užitku?

Vzhledem k tomu, že dotazník má téměř výlučně otevřené otázky, vyhodnocení probíhalo kvalitativním hodnocením dat. Kohoutek (2009) doporučuje sestavit kartu minimálních požadavků na pracovníka tak, že z volných odpovědí vybereme ty, které se opakují alespoň u poloviny respondentů. Časový snímek (nejčastěji zastoupené aktivity dne) vznikly průměrováním odpovědí.

Zde jsou minimální nároky, které by měly být kladeny na terénního pracovníka ve vyloučené romské komunitě, a to podle odpovědí sebraných dotazníkem:

Předpoklady – SŠ vzdělání, praxe, akreditovaný kurz terénního sociálního pracovníka ve vyloučené lokalitě (šitý na míru organizací)

Osobnostní rysy – aktivní, empatický, tolerantní, asertivní, bezpředsudkové myšlení, emoční inteligence, stabilní, vyrovnaný, psychohygienu, komunikace, otevřenost, autenticita, práce

jako posláni, angažovanost, trpělivý, zodpovědný, sebevědomí, empatický, přizpůsobivý, podpůrný, pokorný, kreativní

Dovednosti – porozumění romskému jazyku, chápat kulturu a mentalitu, práce s hranicemi, ovládat své emoce, sociálně zdatný, sociálně inteligentní, profesionalita, udržení si odstupu

Znalosti – prostředí, cílové skupiny, sítě, problematika sociálně vyloučené lokality, znalost úřadů a institucí, znalost příslušných zákonů

Z dotazníku jsem získala také data o procentuálním vyjádření podílu jednotlivých činností pracovníka během dne. Zde je v tabulce procenty vyjádřeno, jakými úkony tráví pracovník běžný den.

Tabulka 1 Časový snímek

Úkony terénního sociálního pracovníka	%
Kontaktování klientů	12
Vyhledávání	11
Předávání důležitých informací zájemci o službu	10
Vedení záznamů a statistik	9
Provádění všech odborných výkonů v rámci terénních programů (odborné poradenství, základní krizová intervence)	9
Uzavírání a vedení individuálních plánů	8
Ukončování služby uživateli	8
Zprostředkování klientům kontakt s institucí a doprovázení	8
Uzavírání dohody o užívání služby	7
Odmítnutí zájemce o službu a evidence odmítnuté žádosti	7
Psychohygienu	6

Získaná data jsem ověřila v rozhovoru s metodickou pracovnící, která potvrdila, že procentuální vyjádření odpovídá realitě. Jako validizaci použila statistiku úkonů, kterou v organizaci vede.

Dále pracovníci uvedli činnosti jako: volnočasové organizované a neorganizované aktivity, vedení elektronické evidence, psaní monitorovacích zpráv, jednání se spolupracujícími institucemi, pomoc při vyjednávání s věřiteli, exekutory, podpora při řešení mezilidských vztahů, hájení práv klienta, pomoc při hledání bydlení, sepisování úředních dopisů, odvolání,

hledání bydlení, hledání zaměstnání, učení jak hospodařit, doučování dětí, pomoc při hospodaření, pomoc při řešení otázek spojené s bydlením, doprovod na úřad, skupinové práce, debaty.

Pracovníci v dotazníku vyjadřovali kritické události, které mohou lidi vést k odchodu ze zaměstnání. Z výsledků vyplynulo, že jako kritické se terénním sociálním pracovníkům jeví zejména (kritické momenty rozdělují na):

- **Vnější** - zima a nepřízeň počasí - podíl na zhoršeném zdravotním stavu, špatné vztahy v týmu, cílová skupina, špatná prestiž práce, málo peněz, nekvalitní vedení týmu, neprofesionalita, napadení klientem.
- **Vnitřní** - syndrom vyhoření, neprofesionalita, nejistota práce ohledně způsobu práce, stres, nedostatečná psychohygienu, odpor k cílové skupině, přetížení, strach z klienta.

4. Výsledek šetření – Profesiogram

4.1. Popis profese

4.1.1. Celková charakteristika profese

Nedělníková (2008) uvádí, že terénní služba je jednou z forem sociální služby, která je poskytována v přirozeném sociálním prostředí (§ 33) – tj. rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (takto je chápáno i prostředí, kde se cílové skupiny aktuálně pohybují – např. otevřená drogová scéna).

Všechny aktivity vykonávané v rámci terénní služby podporují plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti a jsou poskytovány hlavně v přirozeném prostředí uživatelů, se snahou využít v maximální možné míře jejich přirozených sociálních zdrojů (rodina, příbuzní apod.). Terénní sociální služby jsou poskytovány na základě druhových standardů sociální služby, v souladu se zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dalšími právními normami České republiky a Evropské unie a s Etickým kodexem sociálních pracovníků, případně z něj odvozených kodexů.

Pracovníci poskytující sociální služby v terénu by měli uplatňovat principy:

- respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů - uživatelé služby nesmějí být diskriminováni na základě své etnické, národnostní, sociální, náboženské a jiné Příslušnosti, zplnomocňování, přirozenost prostředí, návaznost služeb, princip nízkoprahovosti. (Profesní dovednosti, 2008).

Profese terénního pracovníka, který poskytuje sociální služby, je účinným nástrojem pro předcházení sociálnímu vyloučení, nabízí možnost kontaktu s klienty, kteří by služby možná nikdy nevyhledali. V rámci terénní sociální práce je možná práce s jednotlivcem, rodinou i komunitou, díky přirozenému prostředí je snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem, je více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta, práce má méně formální kontext a umožňuje bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije, je finančně méně nákladná apod.

Naproti tomu je u terénních pracovníků zvýšené riziko syndromu vyhoření, pracovníci se častěji setkávají s neochotou spolupráce ze strany klienta a hrozí nedotažení spolupráce ke konci, v terénu je obtížnější udržet hranice profesionálního vztahu a pracovníci jsou vystaveni zvýšené rizikovitosti práce – hrozí nebezpečí, nakažení chorobami apod.

Pracovníci musejí dobře síťovat služby, navazovat profesionální spolupracující vztahy s ostatními poskytovateli služeb v regionu, není snadné najít zázemí pro řešení problémů vyžadujících například počítač, tiskárnu, internet. Vzhledem k tomu, že se pracovníci pohybují většinu času venku, jsou složitější jejich pracovní podmínky, musejí snášet nepřízeň počasí, není možné upravovat prostředí pro práci s klienty, což může vést ke snížené motivaci ve výkonu práce. (Profesní dovednosti, 2008).

4.1.2. Členění profese

Členění profese na úkoly a podúkoly:

Úkolem pracovníka je znát zákony, týkající se sociálního zabezpečení a sociálních služeb a jejich aplikace v praxi. Pracovník také musí znát příslušnou cílovou skupinu a vyloučenou lokalitu. S tím souvisí také orientace v síti poskytovaných služeb v regionu. Pracovník se při práci s lidmi musí držet etického kodexu a je povinen řídit se Zákonem o ochraně osobních údajů.

Úkony terénního sociálního pracovníka v rámci programů pro neorganizovanou mládež podle Janouškové a Nedělníkové (Profesní dovednosti, 2008, s. 295):

- Monitoruje;
- vyhledává;
- kontaktuje klienty a jedná se zájemci o službu;
- předává všechny důležité informace zájemci o službu;
- uzavírá dohody o užívání služby;
- uzavírá a vede individuální plány;
- odmítá zájemce o službu a eviduje odmítnuté žádosti;
- provádí všechny odborné výkony v rámci terénních programů včetně poskytování odborného poradenství, základní krizové intervence;
- ukončuje s uživateli službu;
- vede záznamy a statistiku;
- zprostředkovává klientům kontakt s institucí a doprovází je.

Členění profese na profesionální činnosti a jejich části:

Činnosti souvisí s pojmem kompetence, které podle Janouškové a Nedělníkové (Profesní dovednosti, 2008) označují „rozsah působnosti oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jejich povolání. Tyto kompetence se odrážejí například v náplních práce. Hroník (2007, s. 61, 62) uvádí, že kompetence je něco, co lze

změřit. „Měřitelného výkonu **CO** dosahují určitým způsobem, který je reprezentován zájmeny **ČÍM** (vstupy, předpoklady na vlastní straně) a **JAK** (proces, přístup k práci). Dohromady **ČÍM** a **JAK** tvoří kompetence.“ Dle jeho poznatků je kompetence „trs znalostí, dovedností, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle.“ Chování je pak jediným pozorovatelným výsledkem kompetence.

Havrdová (1999) popisuje kompetence sociálního pracovníka jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka. Součástí jsou rovněž odborné znalosti, schopnost odrážet adekvátně souvislost a citlivě aplikovat hodnoty profese. Charakterizuje šest základních kompetencí sociálního pracovníka

1. Rozvíjet účinnou komunikaci
2. Orientovat se a plánovat postup
3. Podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti
4. Zasahovat a poskytovat služby
5. Přispívat k organizaci práce
6. Odborně růst.

Nedělníková (2008) potom klasifikuje jednotlivé činnosti do kompetencí na úrovni:

- Přímé práce s uživatelem (depistáž, poskytuje sociální služby sociálního poradenství, odborného sociálního poradenství a terénních programů, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, case management).
- Nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů (mapuje situaci v prostředí, koordinuje zdroje a iniciuje změny, provádí opatření v oblasti prevence, spolupracuje s příslušnými organizacemi).
- Aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby (propagace, evaluace, medializace)
- metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace
- aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje (vzdělávání, supervize apod.).

4.1.3. Proud profesionálních aktivit

Proud profesionálních aktivit v návaznosti a interakce profesionálních činností a jejich částí:

Pracovník, který pracuje s lidmi ve vyloučené lokalitě, spolupracuje se sítí dalších odborníků. Jedná se hlavně o sociální pracovníky, kteří pomáhají s vyřizováním sociálních dávek, s

pracovníky oddělení sociálně právní ochrany dětí, sociálními kurátory, lékaři, psychology, psychiatry atd. Od počátku má každý klient svého klíčového pracovníka, který se snaží koordinovat služby okolo daného klienta. Terénní pracovník se snaží být v kontaktu i s rodinou klienta a pracuje s rodinou jako se systémem.

Proud profesionálních aktivit v návaznosti na popis průběhu směny nebo jejího uceleného opakovaného cyklu:

V Každé službě mají terénní pracovníci předem vymezený čas, který tráví v terénu. Obvykle se tým pracovníků před odchodem do terénu vidí v kanceláři, kde se domluví na průběhu pracovního dne – kdo a za kým do terénu jde, jaké bude řešit zakázky a zda je nutné, aby do terénu šli pracovníci ve dvojici nebo samostatně, případně provedou záznamy o práci s klientem z předchozího dne. Terénní pracovníci o místech, kam do terénu jdou, informují jak sebe navzájem, tak svou vedoucí ústně v rámci porady a týdenního plánu nebo e-mailem či telefonicky. Pokud se na směně terénní pracovníci střídají, vyměňují si informace o zásadních skutečnostech, které nastaly, a které mohou mít vliv na poskytování služby druhého pracovníka.

4.2. Kritéria úspěchu v profesi, profesionálních činnostech a jejich částech, úkolech a podúkolech a jejich vzájemné vztahy

4.2.1. Kritéria úspěšnosti služby

Každá služba v organizaci má předepsané indikátory, které se v souvislosti s evaluací výsledku sledují. Indikátory zahrnují počet kontaktů, počet intervencí, počet uživatelů, počet zájemců o službu, počet výkonů pro jednotlivé služby, počet uživatelů a zájemců o službu, počet realizovaných individuálních plánů, počet zprostředkování dalších služeb, počet blízkých osob zapojených do procesu plánování, počet realizovaných setkání a schůzek s ostatními organizacemi v lokalitě.

V rámci zjišťování kvality poskytovaných služeb se organizace zaměřuje na to, jak jsou sestavovány individuální plány s klienty, do jaké míry se je daří naplňovat, odráží-li osobní cíle klientů, jsou-li v souladu s cílem služby. Toto sledování v organizaci provádí manažer kvality sociálních služeb, který průběžně kontroluje záznamy pracovníků a naplňování standardů kvality služeb, o výsledcích jednou za pololetí podává zprávu.

4.2.2. Kritéria úspěšnosti subjektivně vyjádřená pracovníky

Změnami v situaci klientů - něco dělají, co předtím nedělali nebo naopak.

Spolupracující instituce se na vás obracejí, doporučují nám uživatele.

Klient se vrací sám.

Zpětnou vazbou od klienta či komunity.

Zkompetentnění klienta – je schopen poradit si sám.

4.3. Vyhodnocování profese a jejich činnostních elementů

4.3.1. Inventář činnostních elementů, které jsou z hlediska úspěchu uzlová

Zájem o cílovou skupinu. Nebojí se oslovit klienty. Nevadí jim jít do lokality, jsou v tom iniciativní. Umí vyhledat klienty. Znalost sítě jak v lokalitě, tak mezi organizacemi. Znalost cílové skupiny. Efektivní komunikace. Umí vést rozhovor – motivovat, aktivizovat. Vyjednávání. Zpětná vazba – umí dávat i přijímat. Asertivita.

4.3.2. Stanovení optimální metody uzlových elementů

Optimální metoda řešení uzlových elementů je průběžné vzdělávání pracovníků ve službě. Vzdělávání by mělo být zaměřeno na získávání dovedností ohledně porozumění romskému jazyku, chápání romské kultury a mentality, vyjednávání, poskytování a přijímání zpětné vazby, aktivnímu naslouchání a vedení motivačního rozhovoru.

Pracovníci by měli mít také znalosti prostředí, cílové skupiny, sítě návazných organizací, měli by mít osvojenou problematiku sociálně vyloučené lokality a samozřejmě by měli znát příslušné zákony.

Pracovník by měl být průběžně supervidován v práci s hranicemi, držení si adekvátního odstupu a měl by rozumět etice v sociální práci.

4.3.3. Psychologická analýza atypického průběhu činnosti a mimořádných událostí v pracovní činnosti.

Ačkoli se terénní pracovníci pohybují v lokalitách, kde mnozí očekávají mnoho mimořádných událostí spojených s agresivním chováním klientů, přepadání apod., není tomu tak. Pracovníci se těmito událostmi setkávají zřídka. Mnohem častější a více zátěžové jsou pro pracovníky události spojené s řešením dilemat (klienti chtějí půjčovat peníze, chtějí po pracovnících nadstandartní péči aj.) Dále jsou pracovníci vystavováni nebezpečí ve smyslu hygienických podmínek, protože jedním ze společných znaků vyloučených lokalit je výskyt štěnic nebo vší.

Lidé v lokalitách, byť chtějí situaci řešit, nemají dostatečné prostředky nebo nevědí, jak a problém se neřeší komplexně. Co se týče hygienických podmínek a nebezpečí přenosu vši, štěnic nebo jiných parazitů, není mnoho nástrojů, jak tyto situace řešit. Pracovníkům je doporučováno se do takto rizikových míst převlékat, nenosit osobní tašky, v případě vši nosit stažené vlasy nebo pokrývku hlavy – například kšiltovku.

V případě dilemat metodicky napříč organizací jsou pracovníci vedeni k tomu, aby dělali pravidelné reflexe v rámci týmu, navzájem si sdělovali obavy a také způsoby řešení, které již pomohly, a dilemata řešili. Další nástroje, které pracovníci mají, jsou porady, vnitřní případové práce, vnější případové práce s metodikem, supervize a samozřejmě také psychohygienu v rámci vlastních potřeb.

4.3.4. Mikroanalýza normálního průběhu činnostních elementů z hlediska zvolené metody nápravy

Mikroanalýza normálního průběhu činnostních elementů z hlediska zvolené metody nápravy na úkony a pohyby:

Terénní pracovníci pracují v sedu, při chůzi nebo ve stoje. Při práci většinou vedou rozhovor - mluví s klienty nebo píšou záznamy o klientech, vyhledávají informace na internetu nebo telefonují, zaznamenávají do elektronické databáze údaje o práci s klienty a poskytnuté služby.

Mikroanalýza normálního průběhu činnostních elementů z hlediska zvolené metody nápravy na komponenty činností:

Práce terénního pracovníka je založena především na schopnosti pracovat s klientem na možnostech řešení jeho specifickém problému, schopnosti mu poradit, pomoci, být klientovi oporou při zvládnání jeho tíživé situace. Zakázky klientů jsou si velmi podobné. Zejména se jedná o problémy s dluhy, nevyhovující bydlení, nedostatek informací, péči o děti, nevyužitý volný čas nebo ztráta motivace v důsledku dlouhodobé pasivity v oblasti práce, vzdělávání. Oporou pro pracovníky jsou jak materiály organizace – operační manuál, metodika poskytování služby, tak veřejně dostupné materiály, možnost účastnit se konferencí zaměřených na sdílení dobré praxe aj. K tomu všemu musí být pracovník dobře vybaven k tomu, aby zvládl řešit s klientem jeho problém individuálně, dle jeho potřeb a při stanovování cílů nevycházet z případů jiných klientů nebo vlastního přesvědčení. Každá služba má odlišného donátora, který požaduje určitý způsob vykazování naplňování předem stanovených

indikátorů. Pracovníci tedy také musí dobře znát požadavky donátora a s ním uzavřenou smlouvu. Hlídat průběžně naplňování smlouvy, dodržování smlouvy s donátorem je především úkolem vedoucího pracovníka. Pro pracovníky je někdy velmi komplikované spolupracovat s ostatními kolegy v rámci organizace i mimo ni, právě z důvodu odlišného vykazování. Některé služby vykazují intervence, jiné kontakty nebo podpořené osoby, navíc jsou některé indikátory definovány jinak.

Další důležitou součástí práce terénní pracovníků je spolupráce s ostatními subjekty působící v lokalitě. Pracovníci musí dbát o to, aby klienti nevyužívali několika služeb najednou pro řešení jedné konkrétní zakázky. Pokud zjistí, že klient dochází i do jiné služby, s účastí klienta tento problém řeší. V posledním roce se do praxe zavedl úspěšně také nástroj případové konference, který se ukazuje být na poli řešení konkrétních zakázek velmi cenný.

Mikroanalýza normálního průběhu činnostních elementů z hlediska zvolené metody nápravy na individuálně odlišné pracovní způsoby:

Zadání základní náplně práce terénních pracovníků je stejné, přesto každý pracovník pracuje jiným způsobem, a to jak v administrativní oblasti, tak v oblasti práce s klientem. Ve způsobu práce každého pracovníka se odráží jeho osobnostní rysy, hodnotová orientace, způsob myšlení, životní styl. V tom, že je každý pracovník jiný a jinak pracuje, může být pro terénní práci velkou výhodou za předpokladu, že pracovníci zvládnou navzájem sdílet zkušenosti, dávat si kvalitní zpětnou vazbu, spolupracovat na řešení dilemat v práci, na operačním manuálu apod. Vedoucí pracovník nechává pracovníkům prostor pro individuální způsob práce, pokud je dosaženo požadovaného výsledku. Při práci s klientem v jeho přirozeném prostředí je žádoucí, aby pracovník mohl být „opravdový“ a za každou cenu ovlivňovat jeho individualitu a osobnost s cílem sjednocení způsobu práce všech pracovníků by bylo kontraproduktivní.

4.4. Předpoklady úspěchu

4.4.1. Technicko-fyzikální předpoklady úspěchu

Pracovník ke své práci potřebuje klasické kancelářské vybavení. Jedná se tedy o kancelář samotnou, která je uzpůsobená k případným návštěvám klientů, počítač, stůl, židle, kartotéka, kopírka, tiskárna a nějaká kuchyňka. Dále je potřeba zasedací místnost nebo prostor, kde se vedou porady týmu, případně konzultace s více klienty najednou.

4.4.2. Organizačně ekonomické předpoklady úspěchu

Terénní pracovník se z velké části pohybuje v terénu. Pro tuto část práce je potřeba aktivity pracovníků plánovat. K tomuto účelu slouží především nedávno zavedené sdílené kalendáře pracovníků, které jsou pravidelně aktualizované. Pracovníci tak vědí, kde kdo v danou chvíli je. Na pracovníka jsou kladeny vysoké požadavky, co se organizace práce týče. Je potřeba, aby každý byl schopen plánovat pracovní den efektivně a smysluplně. Každý pracovník chodí do terénu, pracuje ambulantně na pracovišti a v případě potřeby doprovází klienty k lékaři, na úřad a podobně.

Co se ekonomické stránky práce týče, pracovníci jsou zodpovědní za včasné odevzdávání výkazů práce a za vyúčtování nákladů během poskytování služby. Jedná se ale o okrajovou pracovní činnost.

4.4.3. Kvalifikační předpoklady úspěchu (dovednosti a znalosti)

V rámci organizace přijímáme v oblasti terénní práce pracovníky na pozice terénní sociální pracovník nebo terénní pracovník. Náplň práce pracovníků se pak odvíjí od služby, do které jsou přijati.

Všechny služby jsou primárně, dle požadavků zadávacích dokumentací individuálních projektů nebo výzev státních subjektů – poskytovatelů dotací, určeny pro obyvatele vyloučených lokalit. V rámci NZDM² je terénní pracovník zároveň kontaktním pracovníkem ve službě poskytované ambulantní formou.

Požadavky na kvalifikaci dle pozice:

Terénní sociální pracovník

- způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, tj. vzdělání v následujících oborech:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,

² Zkratka pro sociální službu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není vedena v písmenu b).

Terénní pracovník

- způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a kvalifikační požadavky, kladené na pracovníka v sociálních službách podle § 116 odst. 5 b) zákona č. 108/2006 Sb., tj. střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, který započne nejdéle do 12 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání:

Ke kvalifikačním předpokladům patří také osobností předpoklady, které jsou posuzovány v rámci výběrového řízení a během adaptačního procesu.

4.4.4. Fyziologicko-anatomické předpoklady úspěchu

Práce terénního pracovníka je vykonávána pouze přes den. Nejsou zde tedy nějak zvýšené požadavky na pracovníka. Je ale potřeba, aby pracovník byl schopen chodit do terénu a pohybovat se venku i během nepříznivého počasí. Také je potřeba, aby pracovník byl schopen dorozumět se s klientem – měl by mít tedy v pořádku mluvidla, přiměřeně viděl a slyšel.

4.4.5. Sociálně - psychologické předpoklady úspěchu

Z výsledků šetření vyplynulo, že úspěšný sociální pracovník má romský původ, přičemž ale nepochází přímo z vyloučené lokality. Pracovník si je vědom, s čím se lidé ve vyloučené lokalitě potýkají (zaměstnanost, přístup ke vzdělávání, chudoba, alkoholismus a podobně) a má k problematice postoj shodný s majoritní společností.

Jako důležité se jeví následující faktory:

Zájem o cílovou skupinu. Nebojí se oslovit klienty. Nevadí jim jít do lokality, jsou v tom iniciativní. Umí vyhledat klienty. Znalost sítě jak v lokalitě, tak mezi organizacemi. Znalost cílové skupiny. Efektivní komunikace. Umí vést rozhovor – motivovat, aktivizovat. Vyjednávání. Zpětná vazba – umí dávat i přijímat. Asertivita. Osobnostní předpoklady. Zralost (snaží se řešit problémy tak, jak jsou, neztrácí důstojnost). Hranice (přes hranici vidí na ostatní lidi, s hranicemi pracují). Schopnost dobře odhadnout situaci. Spolehlivost.

Sexappeal, charisma, extraverte. Výdrž. Sebeřízení. Zodpovědnost. Sebereflexe. Zvládání emocí. Sebevzdělávání.

4.4.6. Vztahové předpoklady k úspěchu – k práci, ke kolektivu

Úspěšný pracovník by měl mít pozitivní postoj k práci, k cílové skupině i k týmové práci. Je zde nadměru důležitý týmový přístup v práci s klientem. Aby práce byla dělána dobře, pracovník musí pracovat reflektivně. Měl by tedy umět v týmu vyjednávat, poskytovat a dávat zpětnou vazbu na práci s klientem svých kolegů a měl by být aktivní v týmové a případové supervizi.

Vztah k práci se pak projevuje v kvalitě jejího provedení. Pro práci terénního sociálního pracovníka ve vyloučené lokalitě je pak důležitý pozitivní postoj k cílové skupině. Nevidí-li pracovník v této práci smysl, nemůže být daná práce vykonávána s výsledky.

4.4.7. Prožitkové předpoklady k úspěchu

Prožívání pracovníka se promítá do způsobu práce s klientem. Je tedy potřeba, aby pracovník zvládal oddělovat své osobní problémy od klientů, měl by umět zvládat své emoce a být profesionál. Je potřeba reflektovat, zda je pracovníkovi nějaký klient sympatický, anebo naopak nesympatický a nenechat se těmito pocity příliš ovlivňovat. Tyto pocity je potřeba zpracovávat na supervizích či intervizích týmu. Stejně tak je potřeba reflektovat motivaci práce s těmito klienty a sledovat, jak se motivace mění. Toto téma souvisí s tím, že pracovníci mají jakousi moc, kterou musí reflektovat a nemělo by docházet k jejímu zneužívání. Jedná se například o manipulaci s klientem v tom, co by měl nebo neměl dělat.

Prožitkové předpoklady k úspěchu v návaznosti na procesy a funkce:

Pro práci s lidmi je důležitá schopnost vnímat druhého a naslouchat. K tomu je potřeba, aby pracovník byl schopen během konzultací držet pozornost a přemýšlet nad situací klienta. Klienti bývají často expresivní, hluční, dávají najevo emoce a pracovník by měl být schopen i přes tyto projevy emocí vnímat, co klient říká.

Pracovník by měl během práce s klientem odlišovat vlastní procesy od procesů klienta, neprojikovat nebo by si měl být alespoň vědom toho, že tyto procesy spolu nutně nemusí souviset a řešit to na poradách a supervizích.

Prožitkové předpoklady k úspěchu v návaznosti na stavy a jejich variabilita:

Na pracovníky je kladena vysoká míra zodpovědnosti za organizaci pracovního času a jeho efektivního využití. Je tedy důležité, aby si uměl pracovník organizovat své činnosti tak, aby je byl schopen zvládat v souvislosti s proměnami psychických stavů během dne. Je přirozené, že míra pozornosti a výkonu během dne kolísá. Je tedy potřeba, aby si pracovníci byli vědomi, kdy jsou schopni podávat výkon a na tento čas si naplánovali aktivity, které výkon vyžadují. Stejně tak by měli vedoucí pracovníci organizovat porady na čas, kdy není potřeba, aby pracovníci byli na vrcholu křivky výkonnosti.

Prožitkové předpoklady k úspěchu v návaznosti na vlastnosti, schopnosti, temperament a charakter:

Pracovník by měl být osobnostně vyzrálý a měl by mít jasno v tom, co za práci a proč dělá. Ukazuje se, že pro úspěšný výkon profese je vhodný člověk, který je z části Rom a má k této skupině pozitivní a otevřený vztah. Co se temperamentu týče, úspěšný terénní pracovník je extravert, aktivní, má výdrž a umí si poradit i ve složitější situaci. Pracovník by měl mít zdravý odstup, měl by umět pracovat s hranicemi a měl by mít schopnost sebeřízení a sebereflexe. Důležitá je taky zodpovědnost, spolehlivost, komunikativnost a vyjasněnost hodnot pracovníka.

4.5. Návrhy na řešení

4.5.1. Návrhy na řešení - úprava pracovního prostředí

Terénní pracovníci mají defacto dvě pracovní prostředí. Jedním z nich je kancelář, která by měla být rozhodně společná. Vzájemné informování a sdílení o práci s klienty, většinou nejvíce probíhá při setkání v kanceláři a je přínosné pro rychlou ventilaci negativních emocí, sebereflexi a je tím dán prostor pro možnou okamžitou podporu ze strany ostatních kolegů. V kanceláři by mělo být funkční zařízení, počítače, kancelářský a ostatní materiál potřebný pro administrativní práci, každý pracovník by měl mít vlastní pracovní plochu – stůl, křeslo, pomůcky, PC. Pracovníkům je nutné dát prostor, aby si mohli v kanceláři vytvořit příjemné prostředí – donést květiny, navěsit závěsy apod. Pro práci v terénu je také důležité, aby pracovníci měli dobře dostupné prostředí pro uspokojování základních potřeb, jako dojetí si na toaletu, možnost ohřevu jídla, uvaření kávy nebo čaje.

Prostředí v terénu není možné přímo ovlivňovat. Ovlivnit lze pouze vybavení pracovníků. Mezi základní vybavení by měla patřit pohodlná obuv, nepromokavé bundy, deštník, termohrnek, případně batoh.

4.5.2. Návrhy na řešení - organizace výroby

Organizace činností terénních pracovníků je důležitá především v oblasti rozdělování společných administrativních úkolů. Vzhledem k tomu, že pracovníci se většinou sejdou v jedné kanceláři a čas pro zvládnutí administrativní práce je omezený, je dobré vytvořit podmínky pro to, aby si každý pracovník mohl pracovat na svých úkolech. Lze toho docílit tím, že má každý pracovník vše potřebné k práci a pokud ne, je důležité dobře zorganizovat případné střídání.

4.5.3. Návrhy na řešení - organizace řízení, úprava řídicích činností

Každý pracovník pracuje pod vedením vedoucího pracovníka služby, který má v kompetenci organizování porad, podporu i kontrolu pracovníků v oblasti naplňování cílů služby a standardů kvality, průběžné sledování naplnění zadaných indikátorů, dodržování předpisů organizace, hodnocení pracovníků apod. Organizace má nastavený transparentní systém předávání informací a odměňování, ke kterému mají pracovníci přístup. V rámci řízení jejich práce je do procesu zapojen manažer kvality sociálních služeb, jehož úkolem je především průběžně sledovat jak jsou naplňovány standardy kvality sociálních služeb, stopovat nedostatky a dávat doporučení k jejich odstraňování, zjišťovat legislativní změny a doporučovat jejich aplikaci do praxe. Další osoba, která se o tým stará, je metodický pracovník, který se zabývá především filozofií služby, naplňováním cílů služby, poskytuje pracovníkům zpětnou vazbu na jejich práci, školí je v oblasti práce s klientem. Tento model odpovídá tomu, jak by měla organizace řízení vypadat. Manažer kvality sociálních služeb a metodický pracovník by však měl být v jedné osobě.

4.5.4. Návrhy na řešení - výcvik a výuka

Výcvik a výuka by měly probíhat již během studia vysoké školy. Lze předpokládat, že během této výuky získá potenciální pracovník základní vhled do problematiky práce s klientem. Pro lidi, kteří by měli zájem o práci ve vyloučené lokalitě, by měly existovat možnosti praxí a stáží a volitelné předměty, kde se student dozví základní požadavky a principy terénní sociální práce s Romy. Pro zájemce o pracovníky v sociálních službách by bylo vhodné, aby se mohly v neziskové organizaci podílet na práci s klienty nejprve jako peer konzultanti nebo jako dobrovolníci. Tyto zájemce by měli terénní pracovníci vybírat přímo z osob ve vyloučené lokalitě a dát jim tak šanci získat práci. Zde by výcvik a výcvik měl probíhat nejdříve observováním práce s klienty již zaběhnutými odborníky. Následovat by měl kurz pracovníka v sociálních službách zaměřený přímo na terénní práci v romské vyloučené

lokalitě. V kurzu by se měl zájemce o tento druh práce dozvědět, jak vést rozhovor, měl by se naučit základy motivačního rozhovoru a aplikaci zákonů o sociálních službách.

4.5.5. Návrhy na řešení - výběr a rozmístování pracovníků

Výběr pracovníků by měl být více orientován na schopnosti a osobnost pracovníka. Pracovníci by měli projít osobním pohovorem, nejlépe dalším testovacím procesem, který dá prostor zjistit, zda je pracovník spolehlivý, má dobré komunikační vlastnosti, schopnost flexibilně jednat, rozhodovat se a měl základní znalosti práce s klientem, s cílovou skupinou. Neméně důležité jsou schopnosti organizace práce, stanovování priorit a také schopnost komunikace s klientem, které je možné zjistit nácvikem, hraním rolí. Po nástupu by měl pracovník projít adaptačním procesem, kterým ho provází zkušenějším pracovník, mentor.

Před každým výběrovým řízením by měla být vytvořena analýza pracovního místa, aby bylo předem jasné, na jakou pozici je pracovník přijímán a co bude jeho náplní práce, také jakého rozpětí finančního ohodnocení může dosáhnout.

4.5.6. Návrhy na řešení - poradenská péče o pracovníky

Pracovníci by měli být v úzkém kontaktu s kolegy a s metodikem služby, který pomáhá pracovníky vést v práci s klienty. Díky vedení mají pracovníci jednotnou filozofii práce, poskytují službu jednotně a ví, proč a jak se s klientem pracuje. Pracovníci potřebují krom metodického vedení také pravidelné supervize a rady nad případovou prací.

5. Návrh vzdělávacího programu

Cílová skupina programu: Zaměstnanci organizace, jejichž náplní práce je terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách.

Organizace výuky: Program je rozdělen na výukovou část – celkem 160 hodin, která zahrnuje 73 hodin teorie a 87 hodin praxe formou praktických nácviků. Za každým nácvikem nebo technikou je vyhrazen prostor pro reflexi a sebereflexi. Dalších 120 hodin je věnováno praxi v přímé práci s klienty pod vedením mentora (110 h.), případové práci (8 h.) a supervizi (2 h.)

Tabulka 2 Návrh struktury vzdělávacího programu

Oblast 1:	POTŘEBNÉ TEORIE A LEGISLATIVA, ETIKA	Z celkového rozsahu hodin		
		Hodinový rozsah	26 hodin	teorie
Téma		Časová dotace	22	4
Teorie terénní sociální práce (dále jen TSP)		2 hodiny	2	0
Zakotvení TSP v legislativě ČR <ul style="list-style-type: none"> – Zákon o sociálních službách, – Zákon o ochraně osobních údajů 		2 hodiny	2	0
Standardy kvality sociálních služeb		2 hodiny	2	0
Etický kodex pracovníka a nácvik řešení dilemat v sociální práci		8 hodin	4	4
Metody práce s klientem – terénní práce		8 hodin	8	0
Základy psychiatrie a patologické jevy		4 hodiny	4	0
Oblast 2:	KLIENT, PROSTŘEDÍ	Z celkového rozsahu hodin		
		Hodinový rozsah	41 hodin	teorie
Téma		Časová dotace	22	19
Mapování klienta, individuální plánování, praktický nácvik		8 hodin	4	4
Vedení rozhovoru, aktivní naslouchání, nácvik		16 hodin	3	13
Specifika cílové skupiny		4 hodiny	4	0
Specifika prostředí vyloučené lokality		4 hodiny	4	0
Metody vyhledávání cílové skupiny, způsob kontaktování cílové skupiny, praktický nácvik prvního kontaktu		4 hodiny	2	2
Mapování, síťování a spolupráce s ostatními organizacemi		5 hodin	5	0

Oblast 3:	KOMUNIKACE, PROFESIONÁLNÍ VZTAH	Z celkového rozsahu hodin		
Hodinový rozsah		52hodin	teorie	praxe
Téma		Časová dotace	13	39
Zpětná vazba – význam, práce se zpětnou vazbou, praktický nácvik		8	3	5
Motivace, práce s motivací, praktický nácvik		24	4	20
Krizе, práce s krizí, praktický nácvik		16	4	12
Hranice, práce s hranicemi, praktický nácvik		4	2	2
Oblast 4:	DOKUMENTACE, VÝKAZNICTVÍ	Z celkového rozsahu hodin		
Hodinový rozsah		12 hodin	teorie	praxe
Téma		Časová dotace	4	8
Složka klienta – formuláře, smlouva atd., praktický nácvik		4 hodiny	1	3
Výkaznictví služby, hodnoty indikátorů a jejich vysvětlení, praktický nácvik		4 hodiny	2	2
Elektronické výkaznictví služby, praktický nácvik		4 hodiny	1	3
Oblast 5:	TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE, SEBERÍZENÍ	Z celkového rozsahu hodin		
Hodinový rozsah		29 hodin	teorie	praxe
Téma		Časová dotace	12	17
Porady – význam, struktura vedení, praktický nácvik		4 hodiny	1	3
Sebereflexe <i>*Sebereflexe je vždy součástí praktického nácviku nebo psychosociálních technik.</i>		1 hodina	1	X*
Úvod do supervize		1 hodina	1	0
Time management		3 hodiny	2	1
Vyjednávání v týmu, praktický nácvik		4 hodiny	2	2
Psychohygiеna		8 hodin	4	4
Sebeobrana - základy		8 hodin	1	7
Oblast 6:	PRAXE, SUPERVIZE	Z celkového rozsahu hodin		
Téma		Časová dotace	teorie	praxe
Přímá práce s klienty pod vedením mentora		110	0	110
Případové práce pod vedením metodika		8	0	8
Supervize		2	0	2

Závěr

Bakalářskou práci jsem zacílila na vytvoření vhodného vzdělávacího programu, který by profesně lépe vybavil terénní pracovníky vykonávající sociální práci ve vyloučených lokalitách. Abych získala relevantní podklad pro návrh vhodného vzdělávacího programu, zvolila jsem metodu profesiografie – profesiogram. Tato metoda se ukázala být velmi účinným nástrojem pro získání uceleného přehledu o profesi terénního pracovníka. Díky této metodě bylo možné více se zamyslet nad dílčími elementy tohoto povolání a dosáhnout nejen podrobného popisu této profese, ale také souhrnu potřeb pracovníků a zejména vzhledu do podstaty úspěchu při jejím výkonu, což považuji za to nejcennější. Díky všem těmto zjištěním bylo možné sestavit, myslím si, komplexní a zároveň reálný vzdělávací program, který bude sloužit jako osnova adaptačního procesu terénních pracovníků v rámci organizace, ve které pracuji.

Sestavování profesiogramu mělo však i další přidanou hodnotu. Při hlubším zkoumání faktorů mající vliv na úspěch při výkonu profese terénního pracovníka v romských vyloučených lokalitách vyšlo najevo, že vysokoškolské vzdělání nehraje v tomto ohledu hlavní roli. Velmi podstatné jsou osobnost a charakter pracovníka, schopnost empatie a užitečný při práci s klienty může být i romský původ. Z toho vyplývá, že by bylo také vhodné zaměřit se na výběr peer konzultantů z řad Romů, kteří by prošli vzdělávacím programem šitým na míru pro tyto pracovníky s tím, že by získali vzdělání pracovníka v sociálních službách. Daní lidé by tak získali práci, byli by proškolení pro terénní sociální práci a splňovali by nejlepší předpoklady pro úspěšného terénního pracovníka ve vyloučené lokalitě. Z praxe víme, že práce se vzory s romskou populací jsou efektivní a jak také víme „příklady táhnou“.

Když porovnám nově navržený program se stávajícím zaškolovacím plánem pro terénní pracovníky v naší organizaci, značně se liší. Ve stávajícím chybí například vzdělávání v oblasti psychiatrie, specifík cílové skupiny a prostředí vyloučené lokality, práce se zpětnou vazbou, praktické nácviky rozhovorů, práce s hranicemi, time management, vyjednávání, vedení porad, sebereflexe nebo psychohygienu. Další témata jsou sice zahrnuta, ale ne v takovém rozsahu a praxe pracovníků probíhá bez dlouhodobé podpory mentora, který by novému pracovníkovi poskytoval zpětnou vazbu na jeho práci. Jsem přesvědčená, že pokud se podaří navržený vzdělávací program zavést do praxe a zároveň při výběru pracovníků věnovat vyšší pozornost osobnosti uchazeče, přinese to brzy pozitivní výsledky při práci s klienty.

Seznam použité literatury

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti [online]. Praha, 2006 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z:

http://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf

Agentura pro sociální začleňování [online]. Praha, 2013 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z:

<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-lokalite-chomutov>

Agentura pro sociální začleňování [online]. Praha, 2013 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z:

<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-lokalite-jirkov>

Agentura pro sociální začleňování [online]. Praha, 2013 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z:

<http://www.socialni-zaclenovani.cz/kadan>

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, 99 s. Co? Jak? Proč?. ISBN 80-723-9148-8.

BROŽ, Miroslav a Petra KINTLOVÁ. *Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem*. Praha: Člověk v tísní - společnost při České televizi, 2007. ISBN 80-869-6127-3.

ČERNÝ, Jan. *Sociální diskriminace pod lupou: metodika identifikace diskriminačního jednání a doprovodných negativních jevů v bydlení a zaměstnávání*. Praha: Otevřená společnost, 2006, 84 s. ISBN 80-903-3317-6.

DLOUHODOBÝ MONITORING SITUACE ROMSKÝCH LOKALIT - ČESKÉ LOKALITY: Souhrnná zpráva. Praha: Úřad vlády ČR, 2009.

FÓNADOVÁ, Laura. *Nenechali se vyloučit: sociální vzestupy Romů v české společnosti (kvalitativní studie)*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2014, 131 s. ISBN 978-802-1065-741.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5

HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 233 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

KLIMA P. a kol. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. 1. Vyd. Praha: Česká asociace streetwork 2007. 359 s.

KOHOUTEK, Rudolf. *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 2000, 223 s. ISBN 80-214-1552-5.

Koncepce romské integrace na období 2010-2013. Praha: Úřad vlády ČR, 2009.

LISÁ, Helena. *Romové: bydlení, soužití*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 2000, 126 p. ISBN 80-902-2608-6

LISÁ, Helena. *Romové v České republice, 1945-1998*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1999. 558 p. ISBN 80-902-2607-8.

MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluzie)*. Praha, 2008. Dostupné z:
http://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/Socialni_vyloucení_exkluze_a_soc_ialni_zaclenovani_inkluzie.pdf

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-717-8549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: MPSV ČR, 2008.

Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. Vyd. 1. Editor Klára Janoušková, Dana Nedělníková. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 401 s. ISBN 978-807-3685-041.

ŠIMÁČEK, Martin. *Co jsou česká ghetta?*. 2006. Dostupné z: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_38_1.pdf

ŠTIKAR, Jiří. *Metody psychologie práce a organizace*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 188 s. ISBN 80-246-0048-X.

TOUŠEK, Ladislav. Sociální vyloučení a prostorová segregace. In: *Antropo Webzin* [online]. 2007 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z: <http://antropologie.zcu.cz/socialni-vyloucení-a-prostorova-segregace>

VESELÁ, Michaela. *Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení.: Manuál pro obce*. Praha: Společně k bezpečí o. s., 2009.

ZIMMERMANOVÁ, Martina. Historie terénní sociální práce. In: [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=702

Legislativní dokumenty

Česká republika. Zákon o sociálních službách. In: *108/2006*. Praha, 2006.

Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *389/2013 Sb.* Praha, 2013.

Česká republika. Zákon o právech příslušníků národnostních menšin. In: *273/2001*. 2001.

Seznam obrázků

Obrázek 1 Schéma sociálního vyloučení	11
---	----

Seznam tabulek

Tabulka 1 Časový snímek	37
Tabulka 2 Návrh struktury vzdělávacího programu	52