

Pražská vysoká škola psychosociálních studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2011

Bc. Kateřina Bémová

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



**Sociální práce s romským klientem
v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Kateřina Bémová

Vedoucí práce: Mgr. Martina Albrechtová

Praha 2011

Prague college of psychosocial studies

**Social work with a Romany client in the Charitable
Organization for Children and Teenagers**

Kateřina Bémová

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Martina Albrechtová

Praha 2011

Anotace

Diplomová práce pojednává o problematice romských klientů v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). Jejím cílem je zjištění efektivních způsobů práce s romským dospívajícím v NZDM. Je rozdělena do čtyř kapitol, které byly sestaveny na základě poznatku, že součástí profesionality pracovníků v přímém kontaktu s romskými klienty je odpovídající znalost kulturní rozdílnosti Romů a odborný přístup.

První tři kapitoly tvoří teoretickou část. Tato část je zaměřena na zpřehlednění činnosti NZDM jako sociální služby, charakteristiku romského klienta z pohledu romské historie i současnosti a dále na specifika práce s tímto klientem v NZDM. Praktická část se orientuje na zjištění zkušeností pracovníků v NZDM s romskými dětmi a mládeží a zmapování efektivních způsobů práce s touto cílovou skupinou.

Klíčová slova: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Rom - sociální práce

Annotation

The thesis is dealing with the issue of Romany clients in the Charitable Organization for Children and Teenagers (hereinafter referred to as COCT – in Czech NZDM). The thesis aims to find out the effective ways of working with Romany teenagers in COCT. It is divided into four chapters, which were set based on a finding that an appropriate knowledge of the cultural difference of Romany people and a specialist approach are a part of the professional attitude of workers who are in direct contact with Romany clients.

The first three chapters form the theoretical part. This part focuses on clarification of the work arrangements of COCT as a social service, characteristics of the Romany client according to both the Romany history as well as the present and further specification of the work with this client in COCT. The practical part describes findings of the experienced workers in COCT regarding Romany children and teenagers and maps the effective ways of working with this target group.

Key words: Charitable Organization for Children and Teenagers – Romany – social work

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Praze dne 2. května 2011

Bc. Kateřina Bémová

Poděkování

Děkuji vedoucí diplomové práce paní Mgr. Martině Albrechtové za metodickou a odbornou pomoc při tvorbě diplomové práce.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD..... | 9 |
| 1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ | 11 |
| 1.1 Legislativní zakotvení NZDM | 11 |
| 1.2 Cílová skupina NZDM | 12 |
| 1.3 Cíle NZDM..... | 14 |
| 1.4 Sociální služby NZDM | 15 |
| 1.5 Průběh služby | 17 |
| 1.6 Podmínky služby | 18 |
| 1.7 Přístup pracovníka ke klientovi | 20 |
| 2 CHARAKTERISTIKA ROMSKÉHO KLIENTA..... | 22 |
| 2.1 Pohled do romské historie | 22 |
| 2.2 Přirozené prostředí romského klienta | 25 |
| 2.3 Sociální fungování romského klienta ve společnosti | 28 |
| 2.4 Specifika dospívání u romských klientů..... | 29 |
| 3 PŘÍMÁ PRÁCE S ROMSKÝM KLIENTEM V NZDM..... | 31 |
| 3.1 Individuální přístup | 31 |
| 3.2 Kontaktní práce jako prostředek navázání vztahu důvěry..... | 32 |
| 3.3 Volnočasové aktivity jako prostředek kontaktu..... | 33 |
| 3.4 Případová práce..... | 35 |
| 3.5 Motivační rozhovory | 37 |
| 3.6 Práce se skupinovou normou v NZDM | 38 |
| 4 VÝZKUMNÁ ČÁST | 39 |
| 4.1 Metodika výzkumu..... | 39 |
| 4.2 Výsledky výzkumu | 42 |
| 4.3 Závěr výzkumu a diskuze | 53 |
| ZÁVĚR..... | 55 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| SEZNAM LITERATURY | 56 |
| PŘÍLOHY | 59 |

ÚVOD

Diplomová práce se věnuje problematice romských klientů v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). Romská mládež se potýká s dostatkem volného času, který přímo nabízí velký prostor pro sociálně patologické jevy. Většinová společnost předsudečně demonizuje členy romského etnika jako rozené kriminálníky a celkově je vnímá velice negativně. Východiskem k zlepšení této situace je sociální prevence a pochopení odlišností Romů. Tímto směrem se ubírají nestátní neziskové organizace zabývající se prací s romskou mládeží v NZDM.

Romské etnikum je skupina výrazně zasažena sociálním vyloučením, což znamená, že má omezené šance uspět ve světě. Příslušníci této minority mají tedy právo na pomoc. Sami nemusejí rozumět všem běžným zvyklostem majoritní společnosti nebo je neznají. Potřebují upozornění na budoucí důsledky jejich nesprávných postupů. Romové preferují neformální vazby a důvěřují více neziskovým institucím než centrálním orgánům. Působením NZDM je tedy otevřen prostor pro navázání vztahu důvěry s Romy a následně pomoc či podporu.

Sociální práce prozatím nemá k dispozici jednoznačně uznávaný model sociální práce se sociálně vyloučenými. V metodikách jednotlivých NZDM se dočteme, že sociální služby mohou využívat děti a mládež bez rozdílu etnika, avšak neupřesňují specifika práce s romskými klienty. Pro zefektivnění a snížení kontraproduktivity intervencí s romským klientem je potřeba, aby pracovníci NZDM měli dostatečné vědomosti v problematice romského etnika.

Diplomová práce by měla posloužit jako návod pro práci s romskými klienty v NZDM. Jejím cílem je zjištění efektivních způsobů práce s romským dospívajícím v NZDM. Je tvořena z dvouleté praxe pracovnice NZDM a obecně odborných zdrojů.

V teoretické části diplomové práce je nejprve zpřehlednění činnosti NZDM. Druhá kapitola se zaměřuje na charakteristiku romského klienta, na ni navazuje kapitola, která se věnuje specifikům práce s tímto klientem v NZDM. Jednotlivé kapitoly byly sestaveny na základě poznatku, že součástí profesionality pracovníků v přímém kontaktu s romskými klienty je odpovídající znalost kulturní rozdílnosti Romů a odborný přístup.

Výzkumná část je určena pro testování hypotéz a orientuje se na zjištění zkušeností pracovníků v NZDM s romskými dětmi a mládeží a zmapování efektivních způsobů práce s touto cílovou skupinou.

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tato kapitola poskytuje základní informace o NZDM a zřehlednění jeho specifík. Nabízené služby jsou odlišné od standardních sociálních služeb. Rozdílnost je chápána především ve specifickém přístupu ke klientům a jejich problémům, pragmatičtějších cílech a v maximální dostupnosti služby. To vše za uplatnění nízkoprahového přístupu.¹

Co se skrývá pod pojmem nízkoprahovost? V podstatě jde o odstranění veškerých bariér (časových, prostorových, psychologických, finančních) a to nejen při vstupu do zařízení, ale i při využití služeb. To například znamená, že klienti mohou služby využít zcela anonymně, bez jakýchkoliv doporučení a registrací, bezplatně a provozní doba se přizpůsobuje jejich potřebám. Do služeb vstupují dobrovolně a práce je založena na navazování kontaktu prostřednictvím různých aktivit.²

1.1 Legislativní zakotvení NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež se řídí Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a spadá pod služby sociální prevence. Tyto služby se snaží zabránit sociálnímu vyloučení a jejich cílem je pomoc k překonání nepříznivé sociální situace, dále ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.³

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež „poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim

¹ JEDLIČKA, R. aj. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004.

² Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmoslovní Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

³ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmoslovní Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

*lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*⁴

Služba nabízí uživatelům různé činnosti. Mezi ně náleží výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, sociálně-terapeutické aktivity, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Pomáhá taktéž při uplatnění práv a zájmů uživatelů.⁵

Podstatná je také Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb. § 27, která blíže určuje jednotlivé aktivity NZDM. *„Základní činnosti se soustředí na zajištění podmínek a podporu společensky přijatelných volnočasových aktivit. Dále je kladen důraz na sociálně – pedagogickou práci s dětmi a dospívajícími, rozvoj psychosociálních schopností a dovedností a zajištění podmínek a podpory pro přiměřené vzdělávání.*“⁶

1.2 Cílová skupina NZDM

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, NZDM poskytuje sociální služby dětem ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy.

Společným znakem cílové skupiny NZDM je především to, že se ocitá v životní etapě dospívání. Jedná se o období proměny v psychické, fyziologické, fyzické i sociální oblasti a týká se každého mladého člověka. Toto stadium životního cyklu je velice citlivé k rozvoji tzv. rizikového či problémového chování a charakteristické zvýšeným výskytem obtížných životních událostí. Pojem adolescence se obecně používá pro označení období od deseti do dvaceti let. Je přechodem mezi dětstvím a dospělostí.⁷

Co je významné v období adolescence? Nabízí řadu vývojových úkolů, přičemž ten nejdůležitější spočívá ve vytvoření identity vlastního já. Jedná se o fázi „identita versus zmatek“.⁸

NZDM usiluje o oslovení skupin dětí a mládeže, které se ocitají v nepříznivé sociální situaci. Jsou to situace, *„ve které osoba pro ztrátu soběstačnosti z důvodu*

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sbirka zákonů ČR, 2006, částka 3, s. 164.

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sbirka zákonů ČR, 2006.

⁶ ALBRECHTOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Mariánských Lázních*. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky, 2009. s. 12.

⁷ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

⁸ MACEK, P. *Adolescence*. 2. upr. vyd. Praha: Portál, 2003.

věku, zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, nebo jestliže její způsob života vede ke konfliktu se společností, není schopna dostatečně zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak dostatečně zabezpečeny.“⁹

Rozdělujeme tři hlavní podoby nepříznivých sociálních situací:

1. konfliktní společenské situace
2. omezující životní podmínky
3. obtížné životní události¹⁰

Jako konfliktní společenské situace označujeme ty, při kterých se uživatelé ocitají v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami (např. projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy, útěky z domova, záškoláctví, generační konflikty, konflikty v místní lokalitě, zneužívání návykových látek, rasismus, trestní stíhání, pohlavní zneužívání, domácí násilí).¹¹

Do konfliktní společenské situace se mohou dostat i jedinci, kteří mají vyhraněný životní styl a jsou členy různých subkultur.¹²

Příčinou omezujících životních podmínek bývá hlavně nepříznivé rodinné a sociální prostředí. Přispívá k izolaci jedince, neschopnosti adaptace a navazování vztahů, absenci zájmů a integrity až asociální způsob života.¹³

Obtížné životní události jsou takové, v nichž se jedinec těžko orientuje a nedokáže je řešit vlastními silami (např. rozpad rodiny, problémy týkající se sexuálního života, selhávání ve škole nebo v zaměstnání, problémy partnerské a

⁹ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17]. s. 15-16.
Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmosloví_text.pdf>.

¹⁰ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹¹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹² Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005.

¹³ Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005.

ve vztahu k vrstevníkům, zajištění obživy a bydlení, těhotenství u dospívající dívky, pohlavní zneužívání).¹⁴

Na začátku této kapitoly je uvedeno, že uživatelé služby procházejí obdobím dospívání a budují si vlastní identitu. Dospívání samo o sobě může být považováno za nepříznivou sociální situaci. „*Hľadanie a budovanie vlastnej identity, oddelenie sa od rodičov je náročný proces, ktorý sa často komplikuje zvyšujúcimi sa nárokmi na mladých ľudí zo strany spoločnosti.*“¹⁵

1.3 Cíle NZDM

Obecně cíl NZDM můžeme vnímat jako pomoc dospívajícím při jejich náročné cestě k dospělosti a společenské úspěšnosti.¹⁶

Konkrétnějším, již základním cílem NZDM je kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami, kteří nevyužívají běžných služeb v regionu (sociálních, vzdělávacích a volnočasových). Individuálním přístupem k jejich potřebám podporovat jejich samostatný rozvoj, pomáhat k soběstačnosti a svéprávnosti. Dále se NZDM snaží o snížení škod vyplývajících z rizikového chování cílové skupiny. Jde o individuální změnu na straně jednotlivce, ale i skupiny.¹⁷

Nízkoprahové programy pro děti a mládež mají za cíl:

- Podporovat pro zvládnutí náročných životních situací
- Snížit sociální rizika, která jsou důsledkem konfliktních společenských situací, způsobu života či rizikového chování
- Zesílit sociální schopnosti a dovednosti uživatelů
- Podporovat sociální začlenění mezi vrstevníky, společnost a místní komunitu
- Nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- Zlepšovat kvalitu života uživatelů

¹⁴ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹⁵ Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. s. 40.

¹⁶ JEDLIČKA, R. aj. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004.

¹⁷ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

- Předcházet nebo snížit zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů
- Snazší orientaci v sociálním prostředí
- Podmínky k řešení nepříznivé sociální situace¹⁸

K naplnění cílů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež slouží různorodé činnosti. Ty rozdělujeme na pobyt v zařízení, sociální služby (výkony sociálních služeb), preventivní, výchovné a pedagogické programy, volnočasové aktivity.¹⁹

Tyto intervence vedou k naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem.²⁰

1.4 Sociální služby NZDM

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální službou činnost nebo soubor činností, které zajišťují osobám pomoc a podporu. Účelem je sociální začlenění či prevence sociálního vyloučení.²¹

Nízkoprahové programy poskytují některé typy služeb, kterými se odlišují od ostatních typů programů pro děti a mládež. Ve službách se prakticky naplňují cíle nízkoprahových programů.²²

Mezi sociální služby NZDM patří: kontaktní práce, situační intervence, informační servis klientovi, poradenství, krizová intervence/pomoc v krizi, zprostředkování dalších služeb (doprovod), kontakt s institucemi ve prospěch klienta, případová práce, skupinová práce/práce se skupinou, práce s blízkými osobami.²³

Následující část je věnována definici jednotlivých služeb.

Kontaktní práce je jednou z hlavních sociálních služeb NZDM. Vytváří prostor pro realizaci služby. Cílem kontaktní práce je vybudovat vzájemnou důvěru

¹⁸ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

¹⁹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

²⁰ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sbirka zákonů ČR, 2006.

²² JEDLIČKA, R. aj. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004.

²³ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

mezi pracovníkem a uživatelem služby, vytvořit podmínky pro rozvíjení kontaktu a tím i poskytování dalších služeb. Její součástí je kultivování schopnosti uživatele vyjádřit své potřeby.²⁴

„Těžištěm práce je pohled klienta, co aktuálně prožívá, jak se cítí, co ho trápí. Kontaktní práce s dospívajícím se zaměřuje především na přítomnost. Pracovník si klade otázku, co tady a teď můžeme spolu s klientem udělat, aby se jeho situace zlepšila. Stanovené cíle vychází z pragmatičnosti zaměřené na snižování rizik a z aktuální situace klienta.“²⁵

Kontaktní práce bude více objasněna ve třetí podkapitole s názvem Kontaktní práce jako prostředek navázání vztahu důvěry.

Pro **situační intervenci** je typický výchovný podtext, který pracovník vnáší do situací vzniklých při realizaci služby. Vstupuje do interakcí mezi uživateli služby, přináší impulsy a reflektuje situaci.²⁶

Praxe NZDM vypovídá o tom, že mezi nejčastější témata situačních intervencí patří: experimenty s drogami, alkohol, postoj ke škole, potíže v zaměstnání, partnerství, problémy v rodině.

Informační servis poskytuje specifické informace klientovi. V NZDM pracovník nejčastěji poskytuje informace zabývající se tématy školy, rodiny, vztahů, brigád, zaměstnání, dále může dát radu v oblasti sociálně právní, zdravotní a pak dle dohody s klientem. Informační servis je prováděn ústní nebo písemnou formou (letáky).²⁷

Poradenství umožňuje vyhodnocení situace klienta, nabízí rady, řešení a informace se snahou o zvýšení kompetencí klienta řešit své problémy.²⁸

Při **krizové intervenci** jde o řešení klientovy vzniklé psychické krizové situace. Pracovník se snaží zorientovat se v příčinách krizového stavu, následuje

²⁴ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

²⁵ ALBRECHTOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Mariánských Lázních*. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky, 2009. s. 25.

²⁶ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

²⁷ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

²⁸ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

intervence zaměřená na zvládnutí potíží a návrh opatření. Podmínkou je pracovníková kvalifikace pro krizovou intervenci.²⁹

V NZDM se však s krizí většinou nesetkáváme tak, jak je definována v metodě krizové intervence. Je to situace spojená s výrazným negativním emočním prožíváním.³⁰

Při **zprostředkování dalších služeb** je klient odkázán na návaznou síť služeb. Může využít doprovodu do zařízení návazné péče nebo asistence při vyjednávání v těchto zařízeních. Každé zařízení má vypracovanou síť následných služeb.³¹

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta je intervence pracovníka u institucí ovlivňujících život. Probíhá se souhlasem a vědomím klienta a to ústní, písemnou nebo telefonickou formou.³²

Případová práce je dlouhodobá práce s klientem na jeho zakázce. Proces případové práce bude více rozepsán ve třetí kapitole.

Skupinová práce je aktivita zaměřená na skupinu klientů, cílem je rozvoj psychosociálních dovedností se zaměřením na posílení samostatnosti a zlepšení sociálního fungování klientů.³³

Při **práci s blízkými osobami** jde o poradenství a informační servis poskytovaný blízkým osobám klienta. Lze poskytnout pouze se souhlasem klienta.³⁴

1.5 Průběh služby

Jaký je proces užívání služby? Můžeme jej rozdělit na tři části. Začíná jednáním se zájemcem o službu (první kontakt), následuje dohoda o poskytování služby (smlouva) a dále plánování služby (plán).³⁵

²⁹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

³⁰ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

³¹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

³² KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

³³ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

³⁴ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

Jak klient vstupuje do tohoto procesu? Potenciální uživatelé služby NZDM jsou oslovováni prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, informačních materiálů (v místech pohybu cílové skupiny a u institucí, které mohou materiály předat) a uskutečňováním specifických aktivit (např. na veřejných akcích, ve školách). Klient může taktéž vstoupit do služby na základě doporučení v rámci sítě návazných služeb. Nejosvědčenějším způsobem bývá předávání informací o klubu mezi vrstevníky.³⁶

První kontakt se koná před začátkem využívání služeb a slouží k zjišťování potřeb klienta. V této fázi je důležité budoucího uživatele seznámit s provozními náležitostmi zařízení, veřejným závazkem služby, pravidly zařízení, nabídkou služeb a jejich bezplatností, přiblížit mu pojem anonymita. Je také obeznámen s tím, že je o něm vedena dokumentace. Tyto informace mu jsou předloženy i formou informačního letáku.³⁷

Jestliže klient rozumí a orientuje se ve výše zmíněných informacích, jsou jasné potřeby a očekávání klienta, vzniká dohoda (smlouva) o poskytování služby. Smlouva může být ústní nebo písemná. Ve smlouvě musí zájemce o službu stvrdit minimálně tzv. adaptační cíl, což znamená, že chce do zařízení docházet a bude dodržovat jeho pravidla. Je informován o tom, že bude pracovníky oslovován s nabídkou preventivních programů, výchovně vzdělávacích a aktivizačních činností či poradenství. Měl by souhlasit také s tím, že s ním bude plánováno další využívání služeb a je obeznámen s termínem revize jeho cílů. Klient ví, že nabídky nemusí akceptovat.³⁸

1.6 Podmínky služby

Na základě analýzy žitých norem cílové skupiny a filosofie programu NZDM se stanovují podmínky, jenž klient musí splnit. Nízkoprahové služby jsou typické

³⁵ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

³⁶ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

³⁷ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

³⁸ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

tím, že vymezují, v jakém stavu klient, který chce čerpat službu, nesmí být. V praxi se setkáváme především s tím, že dospívající využívající služeb NZDM nesmí být pod vlivem alkoholu a drog. Další charakteristikou NZDM jsou pravidla, která určují, jaké chování je v rámci prostor zařízení zakázané. Jsou stanovena na základě reálných možností klientů. Zásadním pravidlem pro fungování klienta v klubu je například zákaz násilného a hrubého chování, zákaz manipulace s návykovými látkami, zákaz sexu. Porušením pravidel zařízení se klient vystavuje omezení či odmítnutí přístupu ke službě. To znamená, že je určitým způsobem sankcionován. Princip pravidel a sankcí NZDM je obdobou normativního řádu ve společnosti.³⁹

„Objasňování smyslu pravidel a hranic je jednou z nejdůležitějších oblastí práce s klientem. Umožňuje mu pochopit smysl pravidel, a co následuje, pokud pravidla nedodrží.“⁴⁰

Činnosti NZDM pojímají taktéž sociálně-pedagogický rozměr a narážíme zde na termín socializace. *„Socializace je v nejširším smyslu slova formováním a růstem osobnosti pod vlivem rozmanitých vnějších podnětů, včetně lidských činností, které souborně nazýváme výchovou. Je širším pojmem než výchova a obsahuje veškeré vědomé i nevědomé, přírodní a společenské vlivy, které působí na osobnostní vývoj.“* Je to učební proces směřující k zespolečenštění jedince, kdy nabývá smysl jeho osobní identita.⁴¹

V prvé řadě je socializace dětí a mládeže neustálá interakce a komunikace mezi jedincem a komunitou, ve které žije, avšak i hledáním vlastní identity. Jde o *„proces vzájemného působení a rozporů, který se odehrává mezi nároky (normami a pravidly), ale i možnostmi společnosti na jedné straně a reálnými potřebami, zájmy a možnostmi jednotlivců či určitých sociálních skupin na straně druhé.“⁴²*

Jaké jsou nároky socializace mládeže v postmoderní společnosti? Do socializace mladých lidí se promítá charakter dnešní doby. Ta je specifická nejednoznačností a pluralitou životních cest a velkou ambivalencí života lidí.

³⁹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

⁴⁰ ALBRECHTOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Mariánských Lázních*. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky, 2009. s. 57.

⁴¹ JEDLIČKA, R. aj. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. s. 15.

⁴² JEDLIČKA, R. aj. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. s. 356.

Mladým lidem se nabízí mnoho možností a příležitostí k seberealizaci, ale taktéž jsou konfrontováni s uspořádáním vlastního života v ambivalentní a individualistické společnosti.⁴³

Rysy sociálně-pedagogické práce s mládeží v NZDM:

- doprovázet dospívající v procesu utváření vlastního života a vycházet z jeho aktuální osobní situace
- podporovat mladé lidi v rozvoji kritického myšlení
- formovat podmínky směřující k vybudování silné vnitřní identity jako předpoklad pro zvládnání nároků
- přistupovat k dospívajícím na základě profesionálního pomáhajícího vztahu
- působit na skupinu, pracovat s její dynamikou
- poskytnout dospívajícím sociální prostor k interakci se společností
- dát možnost získat volnočasovou pravomoc⁴⁴

1.7 Přístup pracovníka ke klientovi

Pracovník NZDM při své práci respektuje základní lidská práva a řídí se etickým kodexem pro nízkoprahové sociální služby, který vychází z etického kodexu sociálních pracovníků. Jeho úkolem je „*pokusit se pochopit každého klienta. Zajímat se o něj, být vůči němu empatický a přijmout ho takový, jaký je. Snažit se ho povzbuzovat, dodávat mu sebedůvěru.*“⁴⁵

Jaké jsou zásady práce v NZDM dle etického kodexu? Sociální pracovník uctívá „*jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé*

⁴³ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

⁴⁴ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

⁴⁵ ALBRECHTOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Mariánských Lázních*. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky, 2009. s. 41.

společnosti.“ Klienti mají právo například na soukromí, důvěrnost, autonomii a seberealizaci v rámci programu.⁴⁶

Pracovník respektuje klienta jako partnera se všemi právy a povinnostmi, přičemž je klient sám zodpovědný za svůj život. Nepoškozuje důstojnost, přistupuje ke každému klientovi bez diskriminace a zachovává mlčenlivost.⁴⁷

Velkou roli zde hraje především lidský vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem. Klient potřebuje pracovníkovi věřit a vnímat opravdový, lidský zájem. Hlavním instrumentem je pracovníkova osobnost.⁴⁸

⁴⁶ *Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2005 [cit. 2011-08-20].

Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/307/88/>>. s. 1.

⁴⁷ *Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2005 [cit. 2011-08-20].

Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/307/88/>>.

⁴⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 1997.

2 CHARAKTERISTIKA ROMSKÉHO KLIENTA

2.1 Pohled do romské historie

Tato podkapitola blíže seznamuje s romským etnikem v historickém kontextu, což je důležité především pro porozumění chování romského klienta a tím možnost efektivnější spolupráce. Dějiny Romů jsou propleteny neustálým stěhováním, žitím „tady a teď“ a nedůvěrou v majoritní společnost. Tyto skutečnosti se mohou odrazit jednak do vztahu mezi pracovníkem a klientem a dále do přímé práce s klientem. Historie nám taktéž pomůže zpřehlednit dobrou i špatnou praxi s Romy.

Původ Romů je zakořeněn v Indii. Romové zde patřili do kasty Domů, která zřejmě patřila k nejstarším původním obyvatelům Indie. Jak dokazují historické nálezy, Domové byli vynikající kovo zpracující řemeslníci. Vedle těchto řemesel se věnovali taktéž hudbě. Postavení Domů v kastovním systému ukazuje, že nikdy nebyli v takovém stavu, aby byli opovrhováni.⁴⁹

Proč opustili svou pravlast a začali kočovat? Odchod z Indie probíhal ve více migračních vlnách, které trvaly od 9. - 14. stol.⁵⁰

Je mnoho teorií, které se snaží vysvětlit záhadný odchod Romů z Indie. Některé uvádí důvody, že Romové byli vyhnáni vyššími stavy, jiní se domnívají, že příčinou odchodu byl vpád Arabů a Mongolů, další udávají za příčinu emigrace sociální podmínky.⁵¹

Romové se na našem území objevili ve 14. stol. Za vlády císaře Zikmunda si získali dobré postavení. Zikmund je považoval za křesťanské psance z Egypta, jak se sami vydávali, kteří činí pokání. Romové byli velmi schopní kováři- zbrojíři a dodávali zbraně pro celé Zikmundovo vojsko. Tato skutečnost jim vynesla mnoho

⁴⁹ DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

⁵⁰ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

⁵¹ DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

ochranných privilegií. Romové se mohli svobodně usadit v kterékoli obci nebo městečku, tím jim byla zaručena ochrana před urážkami a útoky zvenčí.⁵²

Zásadní změna postoje k Romům po celé Evropě přišla při Augšpurském říšském sněmu roku 1500. Romové byli podezříváni, že jsou ve vyzvědačských službách Turků a stali se z nich psanci.⁵³

Začalo jejich hrubé pronásledování. Došlo k tomu, že od roku 1645 jsou Romové u nás hubeni jako divoká zvěř. Muži byli bez trestu zastřeleni, oběšeni nebo jiným způsobem připraveni o život. Ženám a dětem byly řezány uši, nosy, nebo byly jinak zohavovány a následně vyhnány. Jestliže se nepodařilo Romy zahubit naráz, začátkem 18. století se přistoupilo k soustavnému zabíjení. Toto hrubé období u nás trvalo zhruba 100 let. Romové nevěděli, zda se dožijí dalšího dne. Žili tady a teď. Tento životní styl můžeme u romského etnika pozorovat i v současnosti.⁵⁴

Dále se v historii setkáváme s novým fenoménem, který se bude několikrát opakovat. Jde o násilnou okamžitou asimilaci. Začala ji uplatňovat Marie Terezie, pokračovatelem byl její syn Josef II. Tímto způsobem se snažili vytvářet podmínky pro trvalé usazení Romů, avšak ne zcela úspěšně. V 19. stol Romové opět migrují.⁵⁵

Co je důvodem neustálé romské migrace? Odpovědí je zákonná nemožnost trvalého usazení a přirozené hledání lepších sociálních podmínek.

Jediným příkladem dobré praxe pro usazení Romů je rod Kouniců, který poskytl moravským Romům na jižní Moravě práci a pozemky. Nabídl jim vhodné uplatnění a výsledkem je dnešní romská inteligence.⁵⁶

Období první republiky je charakteristické vznikáním dalších romských osad, ghett a tedy i sociálního vyloučení. První republika řešila romskou otázku

⁵² DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

⁵³ DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

⁵⁴ DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

⁵⁵ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

⁵⁶ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

perzekučním zákonem, který sice tvrdě omezil potulný život, ale otázka bydlení, zaměstnání a postavení Romů ve společnosti se již neřešily.⁵⁷

V roce 1939 vznikl oběžník, který zakazoval kočování, a kdo se nepodřídil, byl umístěn do kárných pracovních táborů. Romové byli transportováni do nejrůznějších věznic, táborů a ghatt po celé Evropě. Většina Romů žijících před 2. světovou válkou v Čechách a Moravě zahynula v pracovních nebo koncentračních táborech.⁵⁸

V poválečném období byli Romové nuceni násilnou asimilací obsadit pohraničí, ale záměr zcivilizovat specifika romského etnika skončil opět absolutním neúspěchem.⁵⁹

V počátku 50. let však docházelo ke změně. Byla zde snaha zaměřit se na zlepšení materiálních podmínek u Romů. Hlavní cíl byl zařadit je do pracovního procesu, čímž mělo dojít ke změně jejich zaostalého života. Byly vydány různé směrnice, prohlášení a programy. Např. Alfabetizační program byl zaměřen na odstranění negramotnosti u Romů. Podobné programy však dosáhly jen malých úspěchů, neboť se nepřizpůsobovaly romské mentalitě.⁶⁰

Významným mezníkem v dalším vývoji se stal duben 1958, kdy byl schválen Zákon č. 74/58 Sb., o trvalém usídlení kočujících osob. Tímto řešením romské otázky získalo nový charakter. Po všech Romech se chtělo, aby získali základní návyky usedlého života, naučili se dodržovat všechny normy, plnili všechny občanské povinnosti, zvykli si na disciplínu a zodpovědnost, plnili pracovní povinnosti, dbali na povinnou školní docházku svých dětí apod. Toto všechno se mělo jakoby změnit ze dne na den. Když výsledky nebyly hned vidět, vyvolalo to negativní postoje majority.⁶¹

⁵⁷ DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

⁵⁸ DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994.

⁵⁹ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁶⁰ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁶¹ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

Pozitivem 60. let bylo především zařazení Romů do pracovního procesu a změna materiální úrovně romských rodin, zřízení speciálních tříd pro romské děti, zlepšení zdravotní péče a přechod od asimilace k integraci.⁶²

V období let 1970 – 1989 se pokračovalo ve společenské integraci Romů, tyto snahy ztroskotaly. K selhání došlo především proto, že deklarované cíle nebyly důsledně plněny. K dosažení navrhovaných cílů se mnohdy využívalo nevhodných prostředků. Výsledkem společenské integrace je, že Romové přijali stát jako vnější instituci, která se nestala součástí jejich vnitřního světa, ale mají k němu pouze povinnosti, které využívají k dosažení vlastních potřeb.⁶³

Velkým zlomem byla sametová revoluce, kdy se Romové dostali do parlamentu. Po roce 1989 se začaly rozvíjet aktivity související s upevněním romské identity (například zřízení katedry romské kultury na Pedagogické fakultě v Nitře, výuka romského jazyka a romistiky na některých vysokých školách, vznik Muzea romské kultury v Brně).⁶⁴

V současnosti se problematikou romského etnika zabývá Rada vlády ČR pro národnostní menšiny a Rada vlády ČR pro záležitosti romských komunit. Je vytvořena Koncepce romské integrace na období 2010 – 2013. Nástrojem Vlády ČR k zajištění podpory při procesu sociální integrace je Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách.⁶⁵

2.2 Přirozené prostředí romského klienta

Pro kvalitní poskytování služeb cílové skupině je velice důležité nahlížet na klienta v kontextu jeho prostředí. Jak to vypadá uvnitř romského etnika? Jaké je sociální uskupení?

Romské etnikum tvoří mnoho jednotlivých odlišných skupin. Liší se od ostatních jazykem, profesí, způsobem cestování, rituály a názvem. Příslušníci

⁶² DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁶³ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁶⁴ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁶⁵ Rada vlády pro záležitosti romské menšiny. *Koncepce romské integrace na období 2010-2013*. Praha: Úřad vlády ČR, 2010.

jednotlivých skupin jsou si vědomi své náležitosti k dané skupině a tím vnímají odlišnost od ostatních komunit.⁶⁶

Zařazením do určité skupiny se člen zapojuje do sociální struktury dané komunity. Hlavní postavení v romském společenství má komunita a nikoliv jedinec. Proto se celá komunita stává nedílnou součástí jednotlivce, který je na ní bezprostředně závislý.⁶⁷

V podkapitole o cílové skupině NZDM jsem zmínila, že hlavním vývojovým úkolem dospívání je tvorba identity. Zde narážíme na to, že u romských klientů je identita tvořená prostřednictvím komunity. Nikdo sám o sobě nerozhoduje. Každé rozhodnutí je kolektivní. To se v zásadě odlišuje od přístupu majoritní společnosti, která dává přednost individuální výchově.⁶⁸

Uvnitř romské komunity se vytváří relativně stabilní vztahy mezi jedincem a komunitou. Funguje zde i sociální kontrola skupiny. Jedinec může být potrestán, největší trest je vyloučení z komunity (tj. pro jedince psychologická smrt). Skupina jedinci dává určité sociální postavení, které se stává měřítkem jeho vlastní identity a pohledu na druhé. Jednotlivé skupiny žijí na jednu stranu ve vzájemné spolupráci, ale na druhou stranu mezi sebou bojují o větší vliv.⁶⁹

S tímto fenoménem se setkáváme i v praxi s klienty. Vzájemná komunikace se členy z více komunit ovlivňuje jejich fungování v NZDM.

Přiblížili jsme si způsob fungování romské komunity. Nyní se zaměříme na romskou rodinu, protože „*každý aspekt života Cikánů a kočovníků se točí kolem rodiny.*“⁷⁰

Romská rodina je základní rodová tradiční instituce se specifickými znaky. Je tvořena zpravidla příbuzenskou pospolitostí tří až pěti generací včetně přivdaných a přiženěných. Romská rodina je tedy velká a drží více při sobě.⁷¹

Díky rodině Romové přežili historická období krutého pronásledování a v současné době má pro ně podobný význam.

⁶⁶ ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003.

⁶⁷ ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003.

⁶⁸ ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003.

⁶⁹ ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003.

⁷⁰ LIÉGEOIS, J. P. *Roma, Gypsies, Travellers*. Strasbourg: Council of Europe, 1994. s. 83.

⁷¹ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

Rodinný život nese známky indického kastovního uspořádání společnosti. Romské rodiny vytvářely romské osady, kde byli Romové jedné kasty (*džati*, kasta – je příbuzenská pospolitost s charakteristickou tradiční profesí).⁷²

Jaké je postavení muže a ženy v typicky romské rodině? Již z faktu, že romská rodina má patriarchální charakter, vystupuje jako hlavní postavení muže. Ten je nositelem prestiže, zastupuje rodinu navenek. Uvnitř je hlavou rodiny, tedy pánem nad ženou a má poslední slovo. Nebývá často doma, ale hodně času tráví společenskými kontakty. Oproti tomu žena je podřízena muži, má jej milovat, rodit a vychovávat děti, obstarávat jídlo a domácnost. Její význam stoupá s počtem dětí.⁷³

V běžné praxi se velmi často setkáváme s tím, že romské dospívající dívky nemají jiné cíle než mateřství.

Mateřství je u Romů nesmírně ceněno. Narození dítěte je chápáno jako ohromné štěstí a požehnání. Romská rodina je mnohodětná. Těžký kříž nese tedy žena neplodná, kterou může manžel opustit, aniž by mu to měla komunita za zlé.⁷⁴

Pro Romy je jejich rodina nejvyšší a nejdůležitější hodnotou. Nesmírně si cení vzájemných příbuzenských vztahů. Jedinec nikdy není sám doma, ani venku, ani v nemoci, ani ve smrti. Vše prožívá se svou rodinou. Prostřednictvím rodiny získává v rodině určité sociální postavení. Rodina je místem jistoty a vzájemné pomoci.⁷⁵

Výsledkem rodinné solidarity je sociální, ekonomické a emocionální zabezpečení. Skupinové zájmy mají přednost před individuálními, protože vztahy nejsou autoritářské. Nejvyšší věrnost ke skupině znamená společenský život.⁷⁶

Romské děti jsou brzy v rodině samostatné. Dětství romských dětí je kratší a svět dětí splývá se světem dospělých. Mají stejné postavení jako dospělí, což je rozdílné od majoritní společnosti.⁷⁷

⁷² DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁷³ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁷⁴ DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995.

⁷⁵ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

⁷⁶ LIÉGEOIS, J. P. *Roma in Europe*. Strasbourg, Council of Europe, 2007.

⁷⁷ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

Rodina děti chrání před okolím a nikdy nejsou samy. Romské děti se učí své budoucí role odmala a to nápodobou. Matka má na starosti dceru. Od raného věku ji zasvěcuje do budoucího postavení manželky a matky. Dcera se začíná starat o své další mladší sourozence, když ho již unese v náručí. Dcery mají běžně na starosti několik sourozenců. Romové vstupovali do manželství ve velmi nízkém věku, kdy ještě zdaleka nedosahovali zletilosti.⁷⁸

2.3 Sociální fungování romského klienta ve společnosti

Jakým způsobem zvládá romský klient nároky ve společnosti a s čím má potíže? Velké procento Romů se potýká se sociálním vyloučením. Jako sociální vyloučení označujeme „proces, který určité jednotlivce, rodiny, případně skupiny či celá lokální společenství (komunity) omezuje v přístupu ke zdrojům, které jsou potřebné pro participaci na sociálním, ekonomickém i politickém a občanském životě společnosti.“⁷⁹

Mezi příčiny sociálního vyloučení patří chudoba, nízké příjmy, diskriminace, nízká úroveň vzdělání, zdevastované životní prostředí, často také etnická příslušnost.⁸⁰

Jakým způsobem ovlivňuje tato skutečnost život klienta? Nejen, že klient je znevýhodněn sociálním statusem, mnohdy je také obklopen prostředím, kde je zvýšený počet sociálně nežádoucích jevů. Často se setkáváme s kriminalitou.

Možná kriminální činnost u romských klientů je často dána tím, že žijí v prostředí, které vykazuje vysoké procentu asociálního chování. Kriminalita bývá málokdy záležitostí jedince, ale je spíše pravidlem, že jde o skupinovou trestní činnost. Krádež je často motivovaná „potřebami rodiny“, často přímo rodinu finančně zabezpečuje. Romská kriminalita má v sobě zabudované prvky podvodného či nesolidárního jednání vůči majoritní společnosti. Tento způsob je historicky podmíněn, neboť sociální schopnost a vyzrálost dovedného Roma je dána schopností

⁷⁸ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

⁷⁹ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. s. 34.

⁸⁰ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003.

oklamat či napálit „gádže“. Tím romská trestná činnost hluboce negativně ovlivňuje tak složité soužití Romů a majority.⁸¹

Díky předsudkům společnosti jsou automaticky bráni jako nebezpeční. Každé jednotlivé romské selhání je považováno za potvrzení předsudku a jeho správné vztažení na celek. S tímto míněním se potýká cílová skupina v běžném životě.⁸²

Východiskem ze sociálního vyloučení může být dosažení vzdělání. Avšak cílová skupina je znevýhodněná v rovnosti ke vzdělání. Velká část je vzdělávána ve zvláštních školách.⁸³

Na co klient naráží ve vzdělávání? Často se sama škola před Romy prezentovala jako donucovací asimilační prostředek a proto je vnímána jako nepřátelská instituce, která se staví proti zájmům Romů. Romští klienti musejí překonávat mnoho bariér, pokud chtějí projít základní školou.⁸⁴

Běžná školní výuka a její metody jsou mnohdy neslučitelné s přirozeným romským chápáním a se základním sociálním chováním Romů. Romské dítě ve svém rodinném prostředí není nikým cepováno, učí se samoučelně, jeho názor je v rodinném kruhu respektován, nic neřeší samo, nejedná samostatně, je vychováváno ke společným rozhodnutím a v neposlední řadě je ve škole kritizováno za to, za co je doma chváleno.⁸⁵

Úkolem sociálního pracovníka je motivace do vzdělání a podpoře v uplatnění na trhu práce.⁸⁶

2.4 Specifika dospívání u romských klientů

Průběh puberty u romské mládeže je odlišný od majoritní společnosti. Z biologického hlediska dochází ke stejnému zrání jako u všech ostatních, z hlediska sociálního však romské děti přebírají dříve některé povinnosti dospělých a z hlediska psychologického tedy dochází ke zcela jiným procesům.⁸⁷

⁸¹ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

⁸² Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

⁸³ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

⁸⁴ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

⁸⁵ ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998.

⁸⁶ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

⁸⁷ SEKÝT, V. Romské tradice a jejich konfrontace se současností In *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření: závěrečná zpráva projektu výzkumu a vývoje č. HS91/02*

„Pro dospívání v majoritní společnosti je charakteristická "vzpouřa" proti autoritě dospělých, především rodičů, citové a volní odpoutávání se od rodičů, samostatné rozhodování, vznik silné vazby na vrstevníky a počátek zájmu o druhé pohlaví. U romských pubescentů z tradičních rodin vlivem odlišné rodinné výchovy nedochází ani ke vzpouře proti světu dospělých, ani k citovému a volnímu odpoutání od rodičů, nevzniká samostatné rozhodování, ani silné vazby na vrstevníky.“⁸⁸

Jaké povinnosti dospělých přebírají romští dospívající a co z toho vyplývá? U děvčat jde o péči o mladší sourozence a chlapci zas mají za úkol reprezentovat rodinu navenek. Tím získávají pocit dospělosti dříve a jejich postavení se mění pomaleji a jen částečně. Do budoucna se v jejich rodině také nepočítá s tím, že se budou někdy samostatně rozhodovat. Oporu mají v rodině a vždy se budou více vnímat jako součást rodiny než jako individuality.⁸⁹

(Smlouva č. GK MPSV-01-82/02) [online]. Praha: Socioklub, 2003. [cit. 2011-03-16]. Dostupné z: <http://www.socioklub.cz/docs/vyzkum_situace_romske_populace.pdf>.

⁸⁸ SEKYT, V. Dospívající Romové a rizikové chování In Kolektiv autorů, *Rizikové chování dospívajících a jeho prevence: 2. odborný seminář: 24.-26.9.2001, SZÚ Praha* [online]. Praha: Free Teens Press, 2001. [cit. 2010-08-11]. Dostupné z: <<http://cevap.cz/default.php?&ID=25&publ=2&cl=28>>.

⁸⁹ SEKYT, V. Dospívající Romové a rizikové chování In Kolektiv autorů, *Rizikové chování dospívajících a jeho prevence: 2. odborný seminář: 24.-26.9.2001, SZÚ Praha* [online]. Praha: Free Teens Press, 2001. [cit. 2010-08-11]. Dostupné z: <<http://cevap.cz/default.php?&ID=25&publ=2&cl=28>>.

3 PŘÍMÁ PRÁCE S ROMSKÝM KLIENTEM V NZDM

3.1 Individuální přístup

Sociální práce s romským klientem musí být postavena na znalosti jeho kulturních charakteristik a důsledků zkušenosti se znevýhodněním, protože jsou to skutečnosti promítající se do jeho sociálního i psychologického života.⁹⁰

Co je nezbytné vědět pro práci s romským klientem a na co si dát pozor?

Romové jsou komunikativní a otevření pro komunikaci s příslušníky většiny, avšak pracovník může kdykoliv narazit na romskou nedůvěru v gádže a správní orgány. Upřednostňují neformální vztahy a důvěřují svým neformálním sítím.⁹¹

Pro Roma je významnější komunikace neverbální než verbální. *„Komunikační styl Romů je zcela odlišný od stylu příslušníka majority střední Evropy v mnoha směrech. Romové mají ohromně vyvinutý smysl pro poznání člověka pouhým pohledem a intuicí. Umějí okamžitě „přečíst“ člověka, jeho upřímnost a dokonce i rysy či vlastnosti.“*⁹²

Důležité je tedy vnímání mimoslovní komunikace a podávání informací i řečí těla. Verbální komunikace by měla být jasná, stručná, věcná a konkrétní.⁹³

Pracovník by měl být také připraven na výraznější expresivitu a emocionalitu Romů. Romové mají značnou schopnost empatie, umějí se velice brzy vcítit do pocitů druhého člověka a tím se dostávají stejně rychle do pocitu radosti, strachu, bezmoci či nejistoty. Při jednání s romským klientem může tedy pracovník zaznamenat vysoký podíl emocí.⁹⁴

Při práci s romským klientem by se pracovník také neměl bát blízkosti a dotyku. Pocit bezpečí Rom získává v případě, že je mu druhý člověk blízký na dosah nebo přímo v osobním dotyku. *„Je dobré vědět, že potřeba přijít blízko dává Romovi*

⁹⁰ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003.

⁹¹ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003.

⁹² Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999. s. 393-394.

⁹³ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003.

⁹⁴ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

jistotu, nikoliv demonstraci síly a neznamená to ohrožení pro sociálního pracovníka, který pro jistotu potřebuje zase větší vzdálenost.“⁹⁵

Pracovník by se při práci s romským klientem měl dále vyhnout případné negativní kritice v kolektivu. Veřejné zostuzení je pro Roma naprosto demotivující a může vystavit bariéru mezi klientem a pracovníkem. Pracovník by měl využívat především pozitivní a konstruktivní kritiky a zpětné vazby.⁹⁶

Dále je vhodné ověřování si sjednaných termínů s klientem, protože Romové se špatně orientují podle hodin. „*Čas pro ně nehraje roli, hodinky nemají, děti dlouho neznají čas.*“⁹⁷

Na co nesmí pracovník v žádném případě zapomenout? Velice důležitý je respekt hodnotového systému romského etnika a věnování pozornosti širším sociálním souvislostem klientovy situace, reakce na individuální i systémové prvky životní situace klienta.⁹⁸

3.2 Kontaktní práce jako prostředek navázání vztahu důvěry

S vysvětlením kontaktní práce jako sociální služby jsme se setkali v podkapitole o sociálních službách NZDM. Co nám kontaktní práce jako metoda nabízí dál? Co znamená pojem kontakt?

Kontaktem se pracovník NZDM setkává s reálným životním prostředím dospívajícího, se sociálními situacemi, ve kterých jsou dospívající angažováni, s jejich obvyklými všedními činnostmi, životním způsobem, zkušenostmi, starostmi, obtížemi a se skutečnými možnostmi, které dospívající ve svém okolí mají. Tato skutečnost se nazývá mnohvrstevný kontakt a pojem vysvětluje jako znalost, zúčastněné pobývání a společné sdílení. Jde o sdílení prostoru, času a životního příběhu jedinců probíhající v rovině vztahu já – ty (pracovník – klient). Snaží se o aktivní vytváření sociálních situací a vztahů nových, tedy o změnu. Podmínkou je však přítomnost autentického lidského vztahu. Z toho vyplývá, že kontaktní práce je

⁹⁵ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999. s. 405.

⁹⁶ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

⁹⁷ ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003. s. 26.

⁹⁸ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003.

prostředkem změny a jako nástroj je využívána osobnost pracovníka s jeho lidskými a profesními kompetencemi.⁹⁹

Při kontaktní práci je však jednoznačně nejdůležitějším cílem navázat osobní kontakt s klientem, založený na vzájemné důvěře. Její součástí je „hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby.“¹⁰⁰

Jak probíhá kontaktní práce s romským klientem, co ji ovlivňuje? Pracovník prostřednictvím kontaktní práce musí překonávat negativní, obrannou pozici Romů vůči majoritní společnosti. Kvůli předsudkům a negativním zkušenostem mezi majoritou a romskou menšinou totiž vzniká vzájemná nedůvěra, která se projevuje ve formě nepřátelství. Tím je pak samozřejmě ovlivněna komunikace mezi jedinci obou skupin.¹⁰¹

Pro pracovníka NZDM může být velice náročné navázat s dospívajícími romskými klienty vztah důvěry. Setkává se s prvotní distancí romských klientů a problematickým formováním jasně zakázky.

3.3 Volnočasové aktivity jako prostředek kontaktu

Jak již bylo zmíněno, u romských klientů se setkáváme s odstupem, problémem navázání vzájemné důvěry. První, co může pomoci odbourat ostych či nedůvěru, je určitá nabízená aktivita v klubu.

Spektrum těchto aktivit je závislé na finančních a prostorových dispozicích zařízení a dále na zájmu cílové skupiny. Většinou se jedná o stolní hry, sportovní vybavení (např. stolní fotbal, ping-pong, šipky) a různé pomůcky na tvořivé činnosti. V některých nízkoprahových klubech se můžeme také setkat se zařízeními místnostmi sloužícími jako hudební zkušebny, taneční sály, nealko bary, čajovny atd.¹⁰²

⁹⁹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹⁰⁰ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. s. 326.

¹⁰¹ Člověk v tísni. *Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy*. [Praha]: Nakladatelství Lidové noviny, 2002.

¹⁰² Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005.

Volnočasové aktivity jsou realizovány buď z podnětů klientů, kdy pracovník zastává roli zprostředkovatele či asistenta, nebo je připravují pracovníci na zpestření programu, s výchovnými anebo preventivními záměry. Považuji za důležité připomenout, že volnočasové aktivity prvotně neslouží k rozvoji zručnosti (např. výtvarné, sportovní).¹⁰³

K čemu jsou volnočasové aktivity důležité? Mohou rozvíjet některé životní zručnosti klientů (např. schopnost kooperace, nácvik asertivity, trpělivost, smysl pro zodpovědnost a schopnost řešení konfliktů), učí klienty smysluplně trávit volný čas a nabízí prostor pro aktivizaci klientů. Především však slouží jako prostředek pro navázání kontaktu a tudíž i následné práce s klientem, vlastní sociální práci.¹⁰⁴

Jaké volnočasové aktivity preferují romští klienti? Co prohlubuje kontakt s nimi? Již z romské historie a romského umění je patrné, že Romové se prezentují především v oblasti hudby. Má důležité místo v jejich každodenním životě, slouží jako ventil stresů. Romové jsou známí svými písněmi, hraním na housle, cimbál a tanečním nadáním.¹⁰⁵

Tato skutečnost se promítá do každodenního běhu zařízení. Romští klienti upřednostňují ty aktivity, které jsou jim blízké. Hodně využívají taneční a hudební aktivity, dále rádi hrají např. stolní fotbal, ping-pong a různé hry.

Dospívající Romové se velmi často na nic jiného než na volnočasové aktivity nedají přilákat. Je to vhodná cesta k navázání kontaktu s nimi.

K čemu vlastně volnočasové aktivity u romských klientů přispívají? Z romské volně nastavené a nedirektivní výchovy se dospívající potýká s dostatkem volného času a minimem povinností.¹⁰⁶

Díky volnočasovým aktivitám učíme romského dospívajícího, jak smysluplně trávit svůj volný čas. Nabízíme mu taktéž prostor pro jeho aktivizaci. Podstatným přínosem volnočasových aktivit z hlediska sociálního vyloučení je také to, že se při nich dospívající Romové setkávají s klienty neromskými, tedy majoritní společností.

¹⁰³ Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005.

¹⁰⁴ Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005.

¹⁰⁵ Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999.

¹⁰⁶ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004.

Zapojením do volnočasových aktivit také můžeme pracovat na zvládnání určitých typických vlastností Romů.

Romové jsou typičtí větší živostí a nápadností emotivity. Jednají impulzivněji a výbušněji než je tomu zvykem u majoritní společnosti. Mají odlišné sociální zkušenosti a proto také problémy s pochopením určitých sociálních situací a volbou vhodných způsobů chování v kontextu.¹⁰⁷

Jak již bylo zmíněno, volnočasové aktivity slouží k navázání kontaktu. Tím vzniká vztah mezi klientem a pracovníkem, který je důležitý pro vlastní případovou práci.

3.4 Případová práce

Případovou prací v NZDM se rozumí dlouhodobá, pravidelná, individuální nebo skupinová práce, která je časově ohraničená stanoveným začátkem a koncem. Proces případové práce je realizován prostřednictvím pravidelných kontaktů s klientem a poskytováním jednotlivých služeb NZDM.¹⁰⁸

Zachovává tento postup:

- vydefinování zakázky s klientem
- vytvoření individuálního plánu s klientem (určení způsobu, kterým dojit k naplnění osobního cíle klienta) a stanovení podmínek
- správa dokumentace (klient je s ní obeznámen)
- pravidelné revize individuálního plánu s klientem¹⁰⁹

Co je zakázka klienta a jak probíhá její dojednávání? Zakázkou se rozumí vymezení cíle kooperace mezi klientem a pracovníkem. Dojednávání této zakázky se skládá z objednávky klienta a objasnění možností pracovníka, jeho nabídky. Co je objednávka klienta? Je to představa a přání změny, to, čeho si přeje dosáhnout. Často se setkáváme s tím, že klient nemá jasnou objednávku a proto je na pracovníkovi mu

¹⁰⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004.

¹⁰⁸ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

¹⁰⁹ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

s ní pomoci. Nabízí klientovi cesty a otevírá možnosti. Dojednávání zakázky slouží především k nalezení smysluplného cíle spolupráce.¹¹⁰

Tento cíl by měl být pro klienta významný, dosažitelný v představitelné době, konkrétní a realistický. Jeho dosažení by mělo klienta stát nějaké úsilí a je nutná jeho aktivní účast.¹¹¹

Dalším smyslem procesu dojednávání zakázky je zapojení klienta do volby společné činnosti a k zformování kritérií k posouzení změn.¹¹²

Od klientovy zakázky se odvíjí individuální plán. Může formulovat jak krátkodobé, tak dlouhodobé zakázky a jeho podoba je ústní nebo písemná. Individuální plán musí být evidován a průběžně revidován, končí naplněním cíle.¹¹³

Jaká jsou specifika případové práce s romskými klienty? Jak již bylo zmíněno výše, případová práce spočívá především v dlouhodobosti a pravidelnosti. Život Romů je však orientován „dnes a teď“ a žádné „zítra“. Otázkou Romů vždy bylo „jak dnes přežít“ a proto nelze od romského klienta očekávat zájem o řešení budoucnosti. Tento klient na „zítra“ nemyslí. Je to pro něj něco neurčitého a „*dohodnout se na zítra znamená „od zítřka do někdy“*“. 42¹¹⁴

S čím je pracovník dále konfrontován? Pro Romy je těžké vydržet u jedné činnosti a neustálá změna je pravidlem, jak přežít. Jakýkoliv nárok na klienta může být z jeho strany vnímán jako překážka, která může vést k tomu, že klient spolupráci s pracovníkem vzdá. S tímto souvisí fakt, že Romové nedovedou chtít. Proto je velice náročné romského klienta motivovat do případové práce a poté udržet dostatečnou podporu.¹¹⁵

¹¹⁰ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007.

¹¹¹ JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002.

¹¹² ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007.

¹¹³ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

¹¹⁴ ROUS, J. *Romové – vhled do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003. s. 25.

¹¹⁵ ROUS, J. *Romové – vhled do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003.

Pracovníkovi neulehčí práci ani romský pohled na život. Ten je velmi ovlivněn osudovostí. Romové věří v osud, který určuje úspěch či neúspěch. Bývají přesvědčeni, že nemohou nijak ovlivnit svůj život a raději sní o štěstí.¹¹⁶

Jaké jsou tedy možnosti případové práce s Romy v NZDM? Vhodným způsobem je případová práce skupinová. Romové kladou důraz na skupinu a ve své vlastní skupině se cítí bezpečně. Jsou zvyklí rozhodovat společně a tak je to pro ně správné. V opačném případě se cítí zmateně.¹¹⁷

3.5 Motivační rozhovory

V nízkoprahových službách se velmi často setkáváme s klienty, kteří necítí potřebu změny, přestože si mohou uvědomovat rizika svého chování. Z pohledu pracovníků nereagují na nabídky pomoci podle jejich představ. V tomto případě je důležité poskytovat intervence umožňující uvědomění si důsledků rizikového chování klienta a kromě toho i potřeby chování změnit. Pracovník motivuje klienta a to tím, že reflektuje jeho postoje a hodnoty.¹¹⁸

Je důležité si uvědomit, že představa změny pro dospívající může znamenat ohrožení. Jejich chování jim vyhovuje. Úkolem a cílem pracovníka je vzbudit v nich uvažování o situaci a získat na ni náhled. Motivující intervence se snaží klienta posunout k přemýšlení o změně.¹¹⁹

Do jaké míry je možné aplikovat motivující intervence směrem k romskému klientovi? Romským dospívajícím chybí z důvodu identifikace v komunitě tendence uvažovat o sobě a tedy i motivace k jakékoli osobnostní změně. Důraz na skupinu pak snižuje jejich motivaci k individuálnímu úsilí. Motivovat romského klienta je pro pracovníka NZDM záležitost velmi náročná. K úspěchu pracovníků nepřispívá také fakt, že Romové žijí přítomností, neuvažují o budoucnosti a také neusilují o změny do budoucnosti zaměřené. Časově vzdálenější hodnoty pro ně nejsou zkrátka atraktivní a motivující.¹²⁰

¹¹⁶ NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003.

¹¹⁷ ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003

¹¹⁸ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹¹⁹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹²⁰ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004.

3.6 Práce se skupinovou normou v NZDM

V období dospívání mají klíčovou roli vrstevnické vztahy. Jsou prostředkem k budování vlastní identity. Dospívající se vnímají jako členové různých skupin, které mohou být formální (např. školní třída) či neformální. Jaký je význam vrstevnické skupiny? Vrstevnická skupina dospívajícímu utváří sociální status a pocit vlastní hodnoty, napomáhá k pocitu autonomie a někdy může nahrazovat rodičovskou podporu.¹²¹

Již v podkapitole o dospívání Romů jsem uvedla, že průběh puberty je zcela odlišný od členů majoritní společnosti. Rozdíly tedy najdeme i ve vytváření vrstevnických skupin.

Romští dospívající si také vytvářejí vrstevnické skupiny, ale jsou sestaveny jen ze stejně starých členů rodiny a tudíž nesměřují ke vzepření se rodině. *„Pravdu má vždy rodina jako celek a není tedy možno mít jinou a lepší pravdu. Mladý Rom z tradiční rodiny se tedy proti rodině nebouří, individuace, která nebyla v dětství nastartována, není při dospívání dokončena. Rom zůstává především členem rodiny a odmítá-li v tomto věku autority, jsou to především autority školy.“*¹²²

Vrstevnická skupina také vytváří společné normy a probíhá v ní tzv. skupinová dynamika. Normy ve vrstevnické skupině mohou postihovat sociálně negativní jevy. Činností pracovníků NZDM pak je ovlivnění těchto norem pomocí programů specifické prevence. Tyto programy vycházejí z analýzy znalostí, postojů a chování cílové skupiny. Z té se vytvoří cíl programu, určitá problematika, se kterou se klienti v současné situaci potýkají. Pracovníci prostřednictvím různých aktivit, akcí, informačních materiálů, metodou kontaktní práce a situačních intervencí předávají klientům potřebné informace.¹²³

Ve vztahu k romské populaci pozoruji v NZDM sociálně negativní jevy jako je například kriminalita, záškoláctví a násilné chování.

¹²¹ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

¹²² SEKYT, V. Romské tradice a jejich konfrontace se současností In *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření: závěrečná zpráva projektu výzkumu a vývoje č. HS91/02 (Smlouva č. GK MPSV-01-82/02)* [online]. Praha: Socioklub, 2003. [cit. 2011-03-16]. Dostupné z: <http://www.socioklub.cz/docs/vyzkum_situace_romske_populace.pdf>. s. 440.

¹²³ KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009].

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

4.1 Metodika výzkumu

Výzkum byl proveden formou kvantitativně-kvalitativního šetření, které by mělo zodpovědět otázky týkající se problematiky romských klientů v NZDM jako specifické skupiny. Je rozdělen na dvě části podle použitých výzkumných metod.

Výzkumný problém jsem zformulovala do následujících otázek: Je potřeba specifického přístupu k romským klientům v NZDM? Potřebují mít pracovníci NZDM téma sociální práce s romským klientem v NZDM více teoreticky rozpracované? Vycházejí pracovníci NZDM při práci s Romy především z vlastních praktických zkušeností? Jak se daří spolupráce pracovníků a romských klientů NZDM na řešení nepříznivé sociální situace? Co v NZDM upřednostňují romští klienti?

Cíl výzkumu

Zjištění zkušeností pracovníků v NZDM s romskými dětmi a mládeží a zmapování efektivních způsobů práce s touto cílovou skupinou.

Ověřované hypotézy

Domnívám se, že pracovníci NZDM vnímají potřebnost specifického přístupu k romským klientům.

Předpokládám, že téma sociální práce s romským klientem v NZDM je podle pracovníků NZDM nedostatečně teoreticky zpracované.

Domnívám se, že pracovníci NZDM vycházejí při své práci s romskými dětmi a mládeží především ze zkušeností nasbíraných vlastní praxí oproti poznatkům získaných na vzdělávacích kurzech o Romech či o specifikách sociální práce s Romy.

Předpokládám, že se pracovníci NZDM setkávají s romskými klienty, kteří aktivně řeší svou nepříznivou situaci v klubu méně než s klienty, kteří svou situaci neřeší a pracovníci mají víc špatných zkušeností s individuálním plánováním s romskými klienty než dobrých.

Domnívám se, že romští klienti do NZDM přicházejí především za volnočasovými aktivitami a jsou jim bližší skupinové činnosti.

Výzkumný vzorek

V první části výzkumného šetření proběhl výběr respondentů formou skupinového výběru. Tato část výzkumného šetření byla zaměřena na pracovníky NZDM v ČR. Na základě vytvořeného seznamu NZDM v ČR byli osloveni jednotliví pracovníci těchto zařízení. Jejich účast na výzkumném šetření byla dána ochotou se zapojit a vymezena podmínkou, že pracují s romskými klienty.

V druhé části výzkumného šetření tvořili výzkumný vzorek respondentů romští klienti NZDM KOTEC v Mariánských Lázních. Posláním tohoto zařízení je poskytnout prostor pro trávení volného času, pomoc a podporu v náročné životní situaci dětí a mládeže v období dospívání. NZDM KOTEC nabízí své služby dětem a mládeži ve věku 12 až 20 let. Důvodem zvolení tohoto zařízení byla má dvouletá praxe a již navázaný vztah důvěry s klienty. Celkový počet respondentů byl 11. Jejich rozdělení podle pohlaví uvádím v následující tabulce.

Tabulka 1 Rozdělení respondentů podle pohlaví

| Pohlaví | Počet |
|----------------|--------------|
| Muži | 5 |
| Ženy | 6 |
| Celkem | 11 |

Výzkumné metody

V první části výzkumného šetření byli testováni pracovníci NZDM v ČR dotazníkovou metodou. Dotazník (viz. Příloha č. 1) byl sestaven na základě poznatků uvedených v teoretické části. Mým cílem bylo proniknout do praxe pracovníků NZDM. Chtěla jsem zjistit jejich zkušenosti a zmapovat osvědčené, efektivní způsoby práce s romskou mládeží.

Dotazníkové šetření bylo zrealizováno v měsících března a dubna 2011. Vytvořila jsem seznam NZDM v ČR a prostřednictvím internetu rozeslala dotazníky do jednotlivých zařízení.

V druhé části výzkumného šetření proběhly strukturované rozhovory s klienty NZDM KOTEC v Mariánských Lázních. Mým cílem bylo zjistit a zpřehlednit, jaké činnosti a služby NZDM romští klienti preferují a jaké nejvíce využívají. Důvodem realizace rozhovorů bylo srovnání získaných dat s daty z dotazníkového šetření a také obohacení výzkumného šetření o stanovisko klientů.

Klienti byli nejdříve informováni o důvodu využití získaných dat, účelu práce a míře zveřejnění poskytnutých dat. Poté se uskutečnily individuální rozhovory v místnosti, kterou jsou klienti zvyklí používat jako svou „hovornu“. Klienti odpovídali na tyto 4 otázky:

1. Co Tě v klubu nejvíc baví?
2. Jakým způsobem obvykle v klubu trávíš svůj čas?
3. Chodíš do klubu rád s kamarády nebo si raději povídáš samostatně s pracovníkem?
4. Řešil jsi někdy něco v klubu s pracovníkem? Pokud ano, co konkrétně?

Rozhovory byly zaznamenány na diktafon. Probíhaly za běžného chodu zařízení. Všichni klienti byli velmi ochotní odpovídat, avšak jejich odpovědi jsou většinou velmi stručné.

Tato část výzkumného šetření byla zrealizována v měsíci duben 2011.

Vyhodnocení

Výsledky dotazníkového šetření jsem přepsala na několik listů papíru. Získaná data jsem nejprve kategorizovala podle kvantitativních kritérií. Kvantitativní zpracování dat mělo podobu porovnání četností v jednotlivých kategoriích. Vytvořila jsem grafické zpracování procentuálních podílů. (viz. Příloha č. 2)

Dále jsem data kategorizovala podle kvalitativních kritérií. V kvalitativním zpracování dat jsem postupně vyhledávala odpovědi, které se opakují.

Rozhovory s klienty byly převedeny z mluveného projevu do písemné podoby a poté kvalitativně interpretovány.

4.2 Výsledky výzkumu

Výsledky odpovědí pracovníků NZDM na vybrané dotazníkové otázky – kvantitativní vyhodnocení dat

Položka dotazníku č. 1: Zúčastnil(a) jste se někdy vzdělávacích kurzů (seminářů, školení atd.) o Romech či o specifikách sociální práce s Romy?

Procentuální zastoupení pracovníků NZDM, kteří se někdy vzdělávali v oblasti romské problematiky, tvořilo 33%. Procentuální zastoupení pracovníků NZDM bez dalšího vzdělávání v romské problematice bylo 67%.

Položka dotazníku č. 2: Máte jinou pracovní zkušenost s Romy i mimo sociální službu NZDM?

V otázce týkající se jiné pracovní zkušenosti s romskými klienty mimo sociální službu NZDM uvedlo 46% respondentů kladnou odpověď, zápornou 54% respondentů.

Položka dotazníku č. 3: Vnímáte potřebnost specifického přístupu k romským klientům?

S tím, že k romským klientům je potřeba přistupovat specificky, souhlasilo 78% pracovníků NZDM, zbylých 22% pracovníků NZDM nevnímá odlišnost přístupu k těmto klientům.

Položka dotazníku č. 4: Myslíte si, že téma sociální práce s romským klientem v NZDM je dostatečně teoreticky zpracované?

Procentuální zastoupení respondentů, pro které je téma sociální práce s romským klientem v NZDM dostatečně teoreticky rozpracované tvořilo 52%. Procentuální zastoupení respondentů s opačným názorem bylo 48%.

Položka dotazníku č. 6: Domníváte se, že by se mělo pracovat stejně jak s romskými, tak neromskými klienty?

Na otázku týkající se stejného přístupu jak k romským, tak neromským klientům uvedlo kladnou odpověď 30% respondentů a zápornou odpověď 70% respondentů.

Položka dotazníku č. 8: Jaké služby NZDM dle Vašich zkušeností přilákají do klubu romské klienty?

Zkušenosti pracovníků NZDM vypovídají o tom, že z 56% romští klienti přicházejí do NZDM za volnočasovými aktivitami. Dalším důvodem docházení romských klientů do NZDM je dle respondentů pouhý pobyt na klubu a to v 21%. Dále 13% respondentů uvedlo, že romští klienti přicházejí do NZDM za sociálními službami, 6% za preventivními, výchovnými a pedagogickými programy a 4% respondentů uvedla jiné činnosti.

Položka dotazníku č. 9: Jaké aktivity romští klienti upřednostňují ve Vašem zařízení?

Respondenti z 94% uvedli, že romští klienti preferují skupinové aktivity, zbývajících 6% respondentů pozoruje prioritu romských klientů v individuálních aktivitách.

Položka dotazníku č. 10: Setkáváte se s romskými klienty, kteří aktivně řeší svou nepříznivou situaci v klubu?

Procentuální zastoupení pracovníků NZDM setkávajících se s klienty, kteří chtějí řešit svou nepříznivou sociální situaci v klubu, tvořilo pouze 35%. Zbýlých 65% pracovníků NZDM uvedlo zápornou odpověď.

Položka dotazníku č. 12: Jaká forma je pro aktivní zapojení romských klientů do programů specifické prevence dle Vašich zkušeností nejefektivnější?

Podle pracovníků NZDM je nejefektivnější předávání informací romským klientům v rámci programů specifické prevence formou akcí klubu. S touto odpovědí se identifikovalo 43% respondentů. Podobně 39% respondentů odpovědělo, že efektivní je skupinová práce. Dále 11% respondentů považuje za účinnou formu situační intervenci, 4% informační servis a 3% respondentů uvedla jinou činnost.

Položka dotazníku č. 13: V jakém kraji ČR se nachází NZDM, ve kterém působíte?

Procentuální zastoupení respondentů dle krajského členění ČR:

- Jihomoravský kraj – 9%
- Jihočeský kraj – 15%
- Královéhradecký kraj – 7%
- Karlovarský kraj – 13%
- Liberecký kraj – 0%
- Olomoucký kraj – 2%
- Moravskoslezský kraj – 15%
- Pardubický kraj – 6%
- Plzeňský kraj – 9%
- Středočeský kraj – 4%
- Ústecký kraj – 0%
- Vysočina – 9%
- Zlínský kraj – 7%
- Hlavní město Praha - 4%

Výsledky odpovědí pracovníků NZDM na vybrané dotazníkové otázky – kvalitativní vyhodnocení dat

Položka dotazníku č. 5: (navazující na položku dotazníku č. 4: Myslíte si, že téma sociální práce s romským klientem v NZDM je dostatečně teoreticky zpracované?) Pokud ne, co konkrétně postrádáte?

Počet respondentů, pro které není téma sociální práce s romským klientem v NZDM dostatečně teoreticky rozpracované, byl 26.

- 13 respondentů by téma obohatilo o „*specifika práce s Romy v NZDM*“ a dále 3 z těchto respondentů zajímají také „*příklady dobré praxe*“
- 3 respondenti odpověděli, že celkově postrádají odbornou literaturu o NZDM:
„*Celkově je málo publikací o samotných NZDM, natož o specifické práci s touto klientelou.*“

„*Celkově postrádám odbornou literaturu o NZDM. Pokud je, je napsána obecně a ne specificky jen o Romech.*“

„Existuje málo publikací o NZDM samotných.“

- 5 respondentů uvedlo různé oblasti, které je třeba více zpracovat:

„Chtěl bych, aby vznikla kniha, kde budou názory dospělých Romů žijících v ghettech. Názory na problémy lidí žijících v sociálně vyloučených lokalitách a způsoby jejich řešení. Jejich návrhy řešení.“

„Postrádám teoretické zpracování, které by se zabývalo otázkou chudoby, rozdíl mezi Romy žijící v sociálně vyloučených lokalitách či normálně ve městech. Myslím, že to hraje velkou roli a má to zásadní vliv na jejich chování.“

„Komunikace s romským klientem, drogy u romských klientů, osobnost romského klienta.“

„Motivace ke změně, spolupráci apod.“

„Málo školení a seminářů pro úsek dávek pomoci v hmotné nouzi.“

- 5 respondentů odpovědělo „Nevím.“

Položka dotazníku č. 7: Jaká specifika práce se Vám osvědčila pro navázání vztahu důvěry s romskými klienty?

Odpovědi respondentů byly seskupeny do tří kategorií. První kategorie je věnována poznatkům týkajících se specifického přístupu. Druhá kategorie je zaměřena spíše na vlastnosti pracovníka a třetí shromažďuje poznatky směřující k rovnému přístupu pracovníků ke všem klientům.

- Respondenti za osvědčená specifika práce považují:

„opravdový zájem pracovníka“ (11x), „respekt osobnosti, úcta, tolerance“ (7x), „rozhovory o rodině“ (5x), „projevení lásky, přijetí, pochopení“ (5x), „rovnocennost“ (4x), „zájem o kulturu, zvyky, tradice“ (3x), „vytváření vztahu pomocí volnočasových aktivit“ (3x), „oslovení romských klientů přes skupinu“ (3x), „upoutání osobností pracovníka“ (2x), „stanovení jasných hranic“ (2x), „naslouchání“ (1x), „empatie“ (1x), „nehodnocení“ (1x), „nekritizování“ (1x), „ocenění“ (1x), „dobré načasování“ (1x), „malá skupina“ (1x), „minimum řízených aktivit“ (1x), „jít přímo k věci“ (1x), „předávání informací v menších blocích“ (1x), „plnění slíbeného“ (1x), „hudebnost“ (1x).

- Pracovníci NZDM využívají pro navázání vztahu důvěry s romskými klienty také svých vlastností. Tyto uvedli v odpovědích:
„upřímnost“ (8x), „otevřenost“ (8x), „přátelskost“ (8x), „trpělivost“ (5x), „spravedlivost“ (2x), „důslednost“ (2x), „vstřícnost“ (1x), „vytrvalost“ (1x), „spontánnost“ (1x), „autentičnost“ (1x), „smysl pro legraci“ (1x)
- Některým pracovníkům NZDM se osvědčil:
„stejný přístup jako k neromským klientům“ (6x), „individuální přístup“ (2x), „příslib mlčenlivosti“ (1x)

Položka dotazníku č. 11: Jaká je Vaše zkušenost s individuálním plánováním s romskými klienty?:

- Počet respondentů, kteří mají špatnou zkušenost s individuálním plánováním s romskými klienty a uvedli jej jako neefektivní, bylo 25:

„Plánujeme, ale...je problém s dodržováním domluveného. Nestihnou přijít, zapomenou, něco jim do toho vleze.“

„Individuální plány se dělají náročně, snažím se, ale je to těžké. Nedodržují domluvu, těžko se domluvit na čas. Vnímají věci jinak. Především tvoříme individuální plány týkající se školy.“

„Individuální plány jsou neefektivní, zkušenost je špatná.“ (4x)

„Individuálních plánů bylo nastaveno několik, všechny nakonec skončily tím, že si klienti jejich potřebu rozmysleli nebo plán nedodrželi. Např. při hledání práce jim NZDM zařídilo pohovor a oni tam nedorazili.“

„Jsou velmi nepravidelnou skupinou klientů, proto individuální plánování není efektivní a je stále v rovině předávání informací o tom, proč tu zařízení je a jak jim může být užitečné.“

„Většinou se stanoví cíl a je docela problém toho cíle dosáhnout.“

„Ve většině případů odkrývají všechno. Je jim jedno, na jaký cíl se zaměříme. Později jsou ze začátku aktivní, pak je to přestane bavit a začnou se vymlouvat, že dnes nechtějí plnit stanovené cíle.“

„Naprostá nepravidelnost a nestálost. Je nadmíru obtížné sepsat jakýkoliv individuální plán, aby plně pasoval na požadavky uživatele, který

v podstatě nemá zájem o jakoukoliv stálost a pravidelnost, včetně formalit sociální práce.“

„S romskými klienty se obtížně plánuje.“

„Špatná zkušenost.“ (5x)

„Je velice těžké s romskými dětmi a mládeží plánovat. Na plánovanou schůzku nedorazí, co slíbí, ne vždy splní.“

„Nemají příliš zájem něco řešit.“

„Má zkušenost je taková, že jsem nikdy s romským klientem individuální plán nedokončila, protože romský klient přestal mít vždy zájem o jeho dokončení.“

„Romští klienti většinou v průběhu individuálního plánování ztratí zájem a svůj plán nedokončí.“

„Většina klientů není schopná své individuální plány dokončit. Rychle ztrácejí motivaci, jejich cíle se často mění.“

„Špatná, nejsou motivováni ke změně.“

„S romskými klienty zatím není pozitivní zkušenost v individuálním plánování. Slovo plánování je pro ně těžko uchopitelné, proto zvláště u romských klientů je důležité začít s tím, aby pochopili, co plánování je, jaké to má výhody. Ale je to dlouhodobý proces.“

„S romskými klienty je individuální plánování velmi těžké. Žijí teď a tady a neumí plánovat.“

- Počet respondentů, kterým připadá individuální plánování s romskými klienty stejné jako s neromskými klienty, byl 8.

„Je to individuální.“

„Individuální plánování je stejné jako s majoritními členy společnosti.“ (4)

„Tak to by mohlo zabrat i několik stránek. Je to složité, na druhou stranu, s kým není. Asi není moc NZDM, kam přijde klient s jasnou zakázkou, takže se s tím pereme, jak se dá. Např. zkoušíme motivační systém apod.“

„Zkušenost není rozdílná od klientů neromských. Většinou chtějí využívat volnočasové aktivity, pobývat v klubu s kamarády, využívat služeb a pomáhat v problémech.“

„Zkušenost je stejná jako s neromskými klienty, moc se jim ve většině případů nechce.“

- Dobrou zkušenost s individuálním plánováním s romskými klienty uvedlo 5 respondentů. Z tohoto počtu však 2 respondenti upřesnili podmínku dobré spolupráce, 2 respondenti při spolupráci narážejí na nepravidelnost plnění individuálních plánů a 1 neuvedl bližší informace:

„Dobře se plánuje s klienty, kteří chápou, co je cílem toho, že na sobě mají pracovat. S těmi, kteří to dělají pro svou budoucnost.“

„Záleží na tom, zda má klient konkrétní zakázku. V tomto případě dobrá.“

„Individuální plány jsou zaměřeny především na doučování. Klienti jsou schopni individuální plány plnit. Ale narážíme na nepravidelnost plnění, případně nechut.“

„Zkušenost s individuálními plány romských klientů je dobrá, akorát ve spolupráci narážíme na nepravidelnost plnění jednotlivých částí směřujících k naplnění individuálního plánu.“

„Zkušenost je vcelku kladná.“

- 7 respondentů uvedlo různé odpovědi:

„Málokdy chtějí mít jako individuální plán poradenství (např. pokec o obtížné životní situaci) na rozdíl od neromských klientů.“

„Individuální plánování probíhá se všemi klienty. S romskými vyžaduje více trpělivosti, času, postupné kroky i v budování vztahu mezi pracovníkem a klientem.“

„Individuální plánování s romskými klienty vyžaduje větší trpělivost.“

„Nechtějí nic formalizovat. Vše by mělo být neformální.“

„K dlouhodobějšímu plánování dochází málokdy.“

„Moc se nechtějí sdílet a chtějí mít oficiální záležitosti rychle za sebou.“

„Většinou se jedná o pomoc se školou. Psaní domácích úkolů v klubu, doučování.“

- 9 respondentů odpovědělo, že prozatím nemá žádnou zkušenost s individuálním plánováním s romskými klienty

Výsledky rozhovorů s klienty

Ke zjištění zájmu romských klientů o nabízené služby NZDM byla respondentům zformulována následující jednoduchá otázka:

„Co Tě v klubu nejvíc baví?“

- 5 respondentů uvedlo, že v NZDM je baví pouze volnočasové aktivity:
 - „Fotbálek, počítače, ping-pong.“ (Šimon)*
 - „Počítač, tancování.“ (Denisa)*
 - „Fotbálek a karty.“ (Erik)*
 - „Internet, fotbálek.“ (Kuba)*
 - „Počítače, stolní hry.“ (Anička T.)*
- 2 respondenti mají v NZDM zájem hlavně o volnočasové aktivity a sociální služby, především kontaktní práci:
 - „Baví mě fotbálek, internet, ping-pong, rozhovory s pracovníky.“ (Lukáš)*
 - „Baví mě fotbálek, povídání s pracovníky a hry.“ (Maruška)*
- 3 respondenti se shodli v zájmu o volnočasové aktivity, společné akce klubu a sociální služby, především kontaktní práci:
 - „Baví mě chodit se sem pobavit s kamarády i pracovníky, fotbálek, internet, různé hry, akce.“ (Míra)*
 - „Baví mě povídání s pracovníky, deskové hry a společné akce klubu.“ (Anička Z.)*

*„Baví mě fotbalík, počítače, povídání s pracovníky, akce klubu.“
(Denisa S.)*

- Pouze 1 respondent odpověděl, že má zájem o všechny nabízené služby klubu a ví, že může pracovníky požádat v případě potřeby o pomoc či podporu:

„Mě osobně tady baví všechno, ale nejvíc mě tady baví to, že když mám nějaký problém, tak přijdu a vím, že mi tady pomůžou. Mně se tady líbí všechno, jsem ráda, že něco takového je.“ (Denisa K.)

Ke zmapování způsobů obvyklého využití volného času romských klientů v NZDM vedla otázka:

„Jakým způsobem obvykle v klubu trávíš svůj čas?“

- Všech 11 respondentů ve své odpovědi uvedlo, že docházejí do NZDM za volnočasovými aktivitami. Uvedeno několika příklady:

„Hraji fotbalík, hry a jsem na internetu.“ (Lukáš)

„Hraji fotbalík a chodím na počítače.“ (Šimon)

„Jsem na počítači.“ (Anička T.)

„Hraji fotbalík s kamarády a jsem na internetu.“ (Maruška)

„Hraji fotbalík.“ (Erik)

- 4 respondenti využívají mimo volnočasových aktivit také sociální služby, především kontaktní práci:

„Jsem na počítači, občas si povídám s pracovníky.“ (Denisa)

„Jsem na internetu, ráda si povídám s pracovníky. Ale většinou tady moc dlouho nejsem, protože musím hlídat sourozence.“ (Denisa K.)

„Sedím, povídám si s pracovníky o škole, o problémech a pak jsem na internetu nebo dělám vylomeniny s kamarády.“ (Míra)

„Hraji fotbalík a povídám si s kamarády a s pracovníky.“ (Denisa S.)

- 1 respondent odpověděl, že do NZDM dochází za volnočasovou aktivitou a možností setkání se s kamarády:

„Jdu se kouknout na internet, když něco potřebuji. Chodím sem i za kamarády, za společností“. (Kuba)

- 1 respondent uvedl, že NZDM využívá mimo volnočasových aktivit také vzdělávací aktivity:

„Chodím na internet, doučuji se a hraji hry.“ (Anička Z.)

Na zjištění preference individuálního či skupinového kontaktu romských klientů v NZDM byla zaměřena otázka:

„Chodíš do klubu rád s kamarády nebo si raději povídáš samostatně s pracovníkem?“

- 4 respondenti uvedli, že v NZDM upřednostňují kontakt „s kamarády.“
- 1 respondent uvedl, že do klubu raději dochází samostatně a za pracovníky:

„Myslím si, že jsem ani jednou do klubu nepřišla s kamarády, většinou přijdu sama a to mi vyhovuje. Ráda si povídám s pracovníky, když přijdu s někým, tak mě pořád odtahují.“ (Denisa K.)

- 6 respondentů odpovědělo, že v NZDM rádi komunikují jak s pracovníky, tak s kamarády:

„Tak když je to věc, o které se jedná s kamarády, tak s kamarády. Když je to věc veřejná, kterou můžu říct, tak to řeknu přede všemi. A když je to moje soukromá věc, kterou nechci říkat, tak si zavolám pracovníka soukromě do hovorny.“ (Míra)

„Tak obojí. Když sem půjdu s kamarády, tak zde nebudu jen s kamarády, ale bavím se i s pracovníky. To se nedá říct, mám to půl na půl.“ (Kuba)

„Raději si povídám dohromady. Do klubu ale chodím většinou sama.“ (Anička Z.)

„S kamarády i sama, ale raději si povídám společně.“ (Denisa S.)

„S pracovníkem i společně.“ (Maruška)

„Raději si povídám společně s kamarády i pracovníky.“ (Erik)

Pro upřesnění, zda romští klienti aktivně řeší v NZDM svou nepříznivou sociální situaci, sloužila otázka:

„Řešil jsi někdy něco v klubu s pracovníkem? Pokud ano, co konkrétně?“

- 6 respondentů v NZDM nikdy od pracovníků nevyžadovalo pomoc či podporu a neproběhla intenzivnější spolupráce při řešení nepříznivé situace:

„Ne, problém bych řekla mamce.“ (Denisa S.)

„Neřešil.“ (Šimon)

„Nic jsem neřešila.“ (Denisa)

„Ne.“ (Erik)

„Nic.“ (Anička T.)

„Ne, ale s pracovníky si ráda povídám hodně o škole a rodině.“ (Anička Z.)

- 3 respondenti odpověděli, že v NZDM řešili záležitosti týkající se spíše „provozu zařízení“, nikoliv jejich nepříznivé situace:

„Jo, stížnost na pracovníka. Dál jsem řešil s vedoucí klubu, že prý zde mlátím děti. Vůbec to není pravda. Jinak nic.“ (Lukáš)

„Neřešil jsem nikdy nic, asi jen stížnost na pracovníci. Jen jsem pracovníkům třeba něco řekl, ale neřešil jsem to.“ (Kuba)

„Řešila jsem zapůjčený fotoaparát klubu, který se rozbil. Jinak nic.“ (Maruška)

- 2 respondenti s pracovníky NZDM intenzivněji spolupracovali na vlastních zakázkách

„Ne jednou. Školu, dál nevím. Většinou tu školu. Také jsem tady byla na úkoly. Bylo to asi 3x.“ (Denisa K.)

„Řešil jsem šikanu ve škole. Pak jsem řešil sebepoškozování, řezání, a také jsem řešil se všemi pracovníky problematiku doma a ve škole obecně, jinak nevím.“ (Míra)

4.3 Závěr výzkumu a diskuze

Z výsledků výzkumu vyplývá, že pracovníci NZDM vnímají potřebnost specifického přístupu k romským klientům. Domnívají se, že s romskými klienty by se mělo pracovat jinak než s klienty neromskými. Těmto pracovníkům se pro navázání vztahu důvěry s dospívajícími Romy osvědčila konkrétní specifika přístupu. Dále někteří z těchto pracovníků využívají při práci i prosté lidské vlastnosti, které přispívají k vytvoření podmínek pro rozvíjení kontaktu s romskými klienty. Dalším z těchto pracovníků se paradoxně jako specifický osvědčil stejný přístup ke všem klientům.

Předpoklad zaměřený na nedostatečnost teoretického zpracování tématu sociální práce s romským klientem v NZDM byl na základě odpovědí pracovníků vyvrácen. Avšak procentuální zastoupení odpovědí o nedostatečné rozpracovanosti tématu byla téměř poloviční. Respondentům, kteří uvedli téma jako nedostatečně teoreticky zpracované, chybí právě bližší určení specifik práce s Romy v NZDM. Toto určení chybí 50% těchto respondentů. Dalších 12% respondentů dokonce uvedlo, že celkově postrádají odbornou literaturu o NZDM.

Výsledky výzkumu dále vypovídají o tom, že pracovníci NZDM při své práci s romskými dětmi a mládeží vycházejí především ze zkušeností nasbíraných vlastní praxí oproti poznatkům získaných na vzdělávacích kurzech o Romech či o specifikách sociální práce s Romy. Je překvapivé, že jinou pracovní zkušenost s Romy i mimo sociální službu NZDM uvedlo 46% respondentů.

Hypotéza týkající se spolupráce na řešení nepříznivé sociální situace mezi romskými klienty a pracovníky byla potvrzena. Procentuální zastoupení odpovědí pracovníků, kteří se setkávají s klienty aktivně řešícími svou nepříznivou situaci v klubu, bylo 35%. Tyto výsledky taktéž potvrdily odpovědi samotných klientů.

Pro pracovníky je náročné s romskými klienty individuálně plánovat a mají víc špatných zkušeností s individuálním plánováním s romskými klienty než dobrých.

Hypotéza týkající se využití volnočasových aktivit romskými klienty v NZDM byla potvrzena. Podle odpovědí obou stran respondentů romští klienti do NZDM přicházejí především za volnočasovými aktivitami.

Dále výsledky dotazníkového šetření vypovídají o tom, že romští klienti upřednostňují v klubu skupinové aktivity. V rámci programů specifické prevence podle pracovníků NZDM klienti také rádi využívají především akce klubu. Klienti odpověděli, že nejraději kombinují individuální a skupinový kontakt.

Reprezentativnost zrealizovaného kvantitativně-kvalitativního šetření je ovlivněna počtem vzorku respondentů. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 54 respondentů z 12 krajů ČR. K reprezentativnějším výsledkům by posloužilo zvýšení počtu respondentů a zapojení se pracovníků ze zbývajících dvou krajů. Avšak nevím, jakým způsobem vhodně motivovat do spolupráce větší počet pracovníků NZDM z celé ČR. Byla jsem mile překvapena již tímto počtem vrácených dotazníků, očekávala jsem nižší návratnost.

Stejně tak zvýšení počtu respondentů z dalších NZDM by vedlo k reprezentativnějším výsledkům zrealizovaných rozhovorů s klienty. Zde však narážíme na otázku ekonomickou.

Také považuji za důležité zmínit, že každé NZDM nemusí mít romskou klientelu. Pracovníci těchto zařízení se z výzkumu vyloučili tím, že odmítli zaslaný dotazník vyplnit. Vzhledem k domněnkám, které jsem si vytvořila na různých seminářích pro pracovníky NZDM, mě jejich počet udivil.

Dále si uvědomuji, že seznam NZDM v ČR, který jsem vytvořila, nemusí být úplně přesný. Tento seznam jsem vytvářela pomocí webových stránek České asociace streetwork a vycházela jsem z informace uvedené na Konferenci terénních a nízkoprahových programů z roku 2010, že v ČR je 187 programů NZDM. Bohužel jsem nenašla jiný zdroj, který by poskytoval celkový a jasný rejstřík NZDM v ČR.

Za problematické také považuji kategorizování odpovědí na otevřené otázky v kvalitativním zpracování dat.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá specifickým přístupem k romským klientům v NZDM. Teoretická část je zaměřena na zřehlednění činnosti NZDM jako sociální služby, charakteristiku romského klienta z pohledu romské historie i současnosti. Poslední kapitola teoretické části se orientuje na přímou práci s tímto klientem v NZDM. Je tvořena především z vlastní zkušenosti pracovnice NZDM se snahou o popis a zdůraznění důležitých aspektů při práci s dospívajícími Romy.

Teoretická část je východiskem pro výzkumnou část, která měla za cíl zjistit zkušenosti pracovníků v NZDM s romskými dětmi a mládeží a zmapovat efektivní způsoby práce s touto cílovou skupinou. Kvantitativní část výzkumného šetření je zaměřena na pracovníky NZDM v ČR a kvalitativní část interpretovala odpovědi romských klientů NZDM.

Výsledky výzkumných šetření prokázaly, že pracovníci NZDM vnímají potřebnost specifického přístupu k romským klientům. Pro téměř polovinu dotázaných pracovníků je celé téma sociální práce s romským klientem v NZDM nedostatečně zpracované. Z těchto pracovníků postrádá polovina právě bližší určení specifík práce s Romy v NZDM. Bylo také zjištěno, že dotazovaní pracovníci se z velké části neúčastnili jakýchkoliv vzdělávacích kurzů o Romech či o specifikách sociální práce s Romy.

Výsledky také potvrdily, že klienti z velké části nechtějí řešit svou nepříznivou situaci v klubu a do NZDM přicházejí především za volnočasovými aktivitami. Pro pracovníky je pak náročné s romskými klienty individuálně plánovat. Cestou ke vzájemné spolupráci mohou být skupinové aktivity.

Jaké jsou mé osobní závěry? Myslím si, že romští klienti jsou specifickou cílovou skupinou a proto vyžadují odlišný přístup. Mým záměrem není tuto skupinu segregovat a přispívat k diskriminačním postojům. Mou snahou je zefektivnit spolupráci mezi romskými klienty a pracovníky NZDM.

SEZNAM LITERATURY

ALBRECHTOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Mariánských Lázních*. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky, 2009. 94s. Vedoucí: Bc. Ing. Jiří Hort, Ph.D.

Člověk v tísní. *Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy*. [Praha]: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 518 s. ISBN 80-7106-614-1.

DANIEL, B. *Dějiny Romů: vybrané kapitoly z dějin Romů v západní Evropě, v Českých zemích a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého. Pedagogická fakulta, 1994. 199 s. ISBN 80-7067-395-8.

DAVIDOVÁ, E. *Romano drom = Cesty Romů: 1945 – 1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995. 245 s. ISBN 80-7067-533-8.

JEDLIČKA, R. aj. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.

JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

KLÍMA, P. aj. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

Kolektiv autorov. *Nizkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 136 s. ISBN 80-969348-0-5.

Kolektiv autorů. *Romové v České republice (1945 – 1998)*. Praha: Socioklub, 1999. 558 s. ISBN 80-902260-7-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-318-8.

LIÉGEOIS, J. P. *Roma, Gypsies, Travellers*. Strasbourg: Council of Europe, 1994. 323 s. ISBN 92-871-2349-7.

LIÉGEOIS, J. P. *Roma in Europe*. Strasbourg, Council of Europe, 2007. 307 s. ISBN 978-92-871-6051-5.

MACEK, P. *Adolescence*. 2. upr. vyd. Praha: Portál, 2003. 144 s. ISBN 80-7178-747-7.

NAVRÁTIL, P. aj. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. 223 s. ISBN 80-7178-741-8.

Rada vlády pro záležitosti romské menšiny. *Koncepce romské integrace na období 2010-2013*. Praha: Úřad vlády ČR, 2010. 84 s. ISBN 978-80-7440-022-3.

ROUS, J. *Romové – vhléd do problému*. Brno: Masarykova univerzita. Katedra sociální pedagogiky, 2003. 51 s. ISBN 80-86633-03-9.

ŘÍČAN, P. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998. 144 s. ISBN 80-7178-250-5.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178- 802-3.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sbírka zákonů ČR, 2006.

Internetové zdroje

Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2005 [cit. 2011-08-20].

Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/307/88/>>.

Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2010-08-17].

Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.

SEKYT, V. Dospívající Romové a rizikové chování In Kolektiv autorů, *Rizikové chování dospívajících a jeho prevence: 2. odborný seminář: 24.-26.9.2001, SZÚ Praha* [online]. Praha: Free Teens Press, 2001. [cit. 2010-08-11]. Dostupné z: <<http://cevap.cz/default.php?&ID=25&publ=2&cl=28>>. ISBN 80-902898-1-9.

SEKYT, V. Romské tradice a jejich konfrontace se současností In *Analýza sociálně ekonomické situace romské populace v České republice s návrhy na opatření: závěrečná zpráva projektu výzkumu a vývoje č. HS91/02 (Smlouva č. GK MPSV-01-82/02)* [online]. Praha: Socioklub, 2003. [cit. 2011-03-16]. Dostupné z: <http://www.socioklub.cz/docs/vyzkum_situace_romske_populace.pdf>.

PŘÍLOHY

SEZNAM PŘÍLOH

| | |
|--|---|
| Příloha č. 1 – Dotazník..... | 4 |
| Příloha č. 2 – Grafické zpracování výsledků odpovědí pracovníků NZDM na vybrané dotazníkové otázky – kvantitativní vyhodnocení dat..... | 7 |

Příloha č. 1 - Dotazník

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Vážení respondenti,
jmenuji se Kateřina Bémová, jsem studentkou Pražské vysoké školy psychosociálních studií s.r.o. a zároveň pracuji jako kontaktní pracovnice Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) v Mariánských Lázních.

Cílem tohoto dotazníku je zjistit zkušenosti pracovníků v NZDM s romskými dětmi a mládeží a zmapovat efektivní způsoby práce s touto cílovou skupinou.

Velmi Vás prosím o jeho vyplnění. Výsledky šetření budou použity v mé diplomové práci.

Po vyplnění prosím dotazník pošlete zpět na adresu katebe@email.cz.

Vybranou odpověď prosím označte křížkem a odpovědi na otázky otevřené vypište do textového pole. U některých otázek můžete zaškrtnout více možností.

1. Zúčastnil(a) jste se někdy vzdělávacích kurzů (seminářů, školení atd.) o Romech či o specifikách sociální práce s Romy?

- ano
 ne

2. Máte jinou pracovní zkušenost s Romy i mimo sociální službu NZDM?

- ano
 ne

3. Vnímáte potřebnost specifického přístupu k romským klientům?

- ano
 ne

4. Myslíte si, že téma sociální práce s romským klientem v NZDM je dostatečně teoreticky zpracované?

- ano
 ne

5. Pokud ne, co konkrétně postrádáte? (prosím vypište):

6. Domníváte se, že by se mělo pracovat stejně jak s romskými, tak neromskými klienty?

- ano
 ne

7. Jaká specifika práce se Vám osvědčila pro navázání vztahu důvěry s romskými klienty? (prosím vypište):

8. Jaké služby NZDM dle Vašich zkušeností přilákají do klubu romské klienty?

- pobyt v zařízení
- sociální služby
- preventivní, výchovné a pedagogické programy
- volnočasové aktivity
- jiné

9. Jaké aktivity romští klienti upřednostňují ve Vašem zařízení?

- individuální
- skupinové

10. Setkáváte se s romskými klienty, kteří aktivně řeší svou nepříznivou situaci v klubu?

- ano
- ne

11. Jaká je Vaše zkušenost s individuálním plánováním s romskými klienty? (prosím vypište):

12. Jaká forma je pro aktivní zapojení romských klientů do programů specifické prevence dle Vašich zkušeností nejefektivnější?

- skupinová práce
- situační intervence
- informační servis
- akce klubu
- jiné

13. V jakém kraji ČR se nachází NZDM, ve kterém působíte?

- Jihomoravský kraj
- Jihočeský kraj
- Královéhradecký kraj
- Karlovarský kraj
- Liberecký kraj
- Olomoucký kraj
- Moravskoslezský kraj
- Pardubický kraj
- Plzeňský kraj
- Středočeský kraj
- Ústecký kraj
- Vysočina kraj
- Zlínský kraj
- Hlavní město Praha

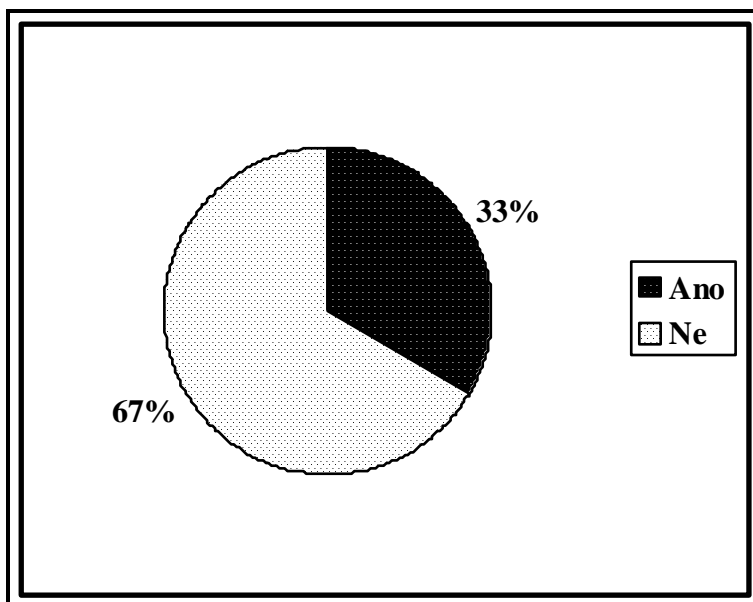
Děkuji za Váš čas!

**Příloha č. 2 – Grafické zpracování výsledků odpovědí pracovníků NZDM
na vybrané dotazníkové otázky – kvantitativní vyhodnocení dat**

Položka dotazníku č. 1:

Zúčastnil(a) jste se někdy vzdělávacích kurzů (seminářů, školení atd.) o Romech či o specifikách sociální práce s Romy?

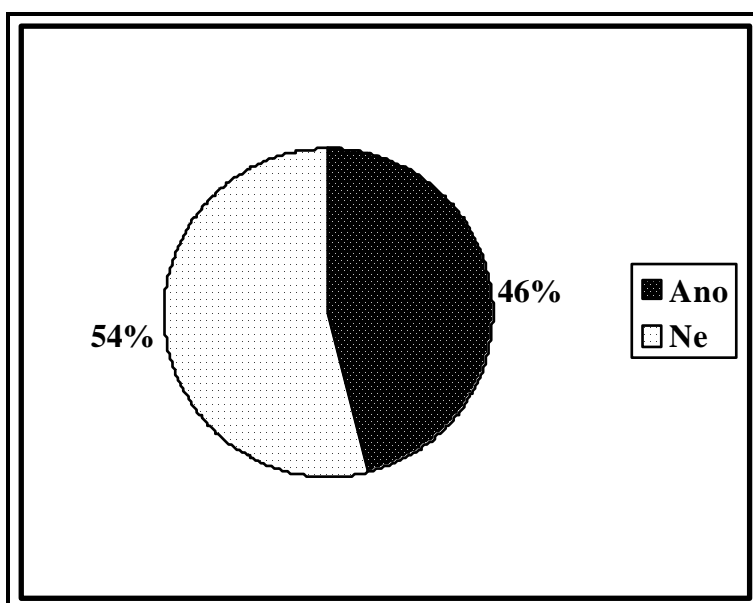
Graf 1



Položka dotazníku č. 2:

Máte jinou pracovní zkušenost s Romy i mimo sociální službu NZDM?

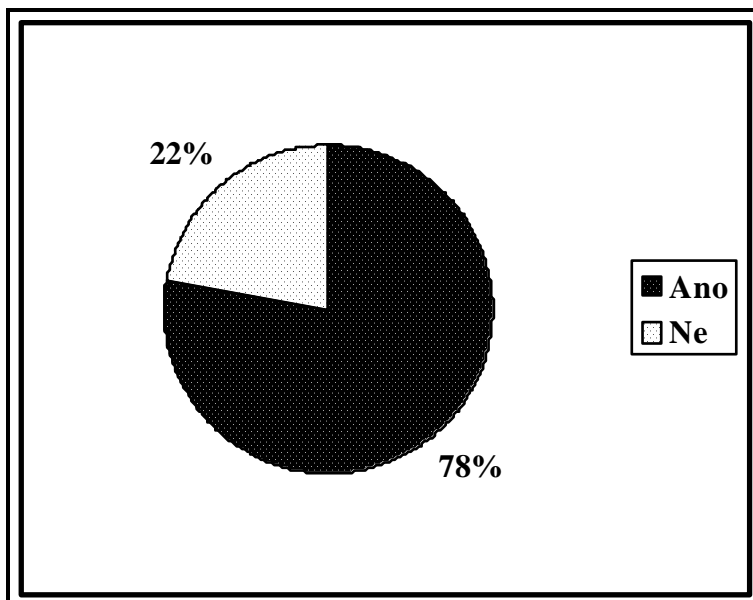
Graf 2



Položka dotazníku č. 3:

Vnímáte potřebnost specifického přístupu k romským klientům?

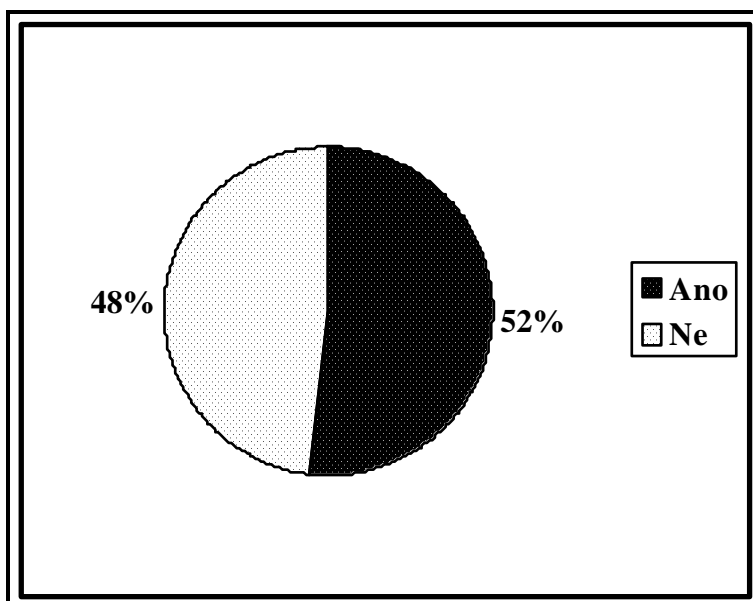
Graf 3



Položka dotazníku č. 4:

Myslíte si, že téma sociální práce s romským klientem v NZDM je dostatečně teoreticky zpracované?

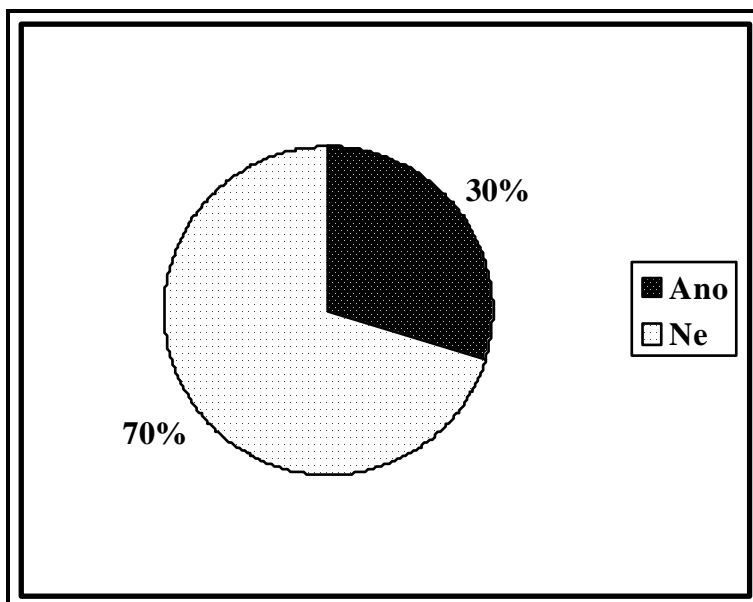
Graf 4



Položka dotazníku č. 6:

Domníváte se, že by se mělo pracovat stejně jak s romskými, tak neromskými klienty?

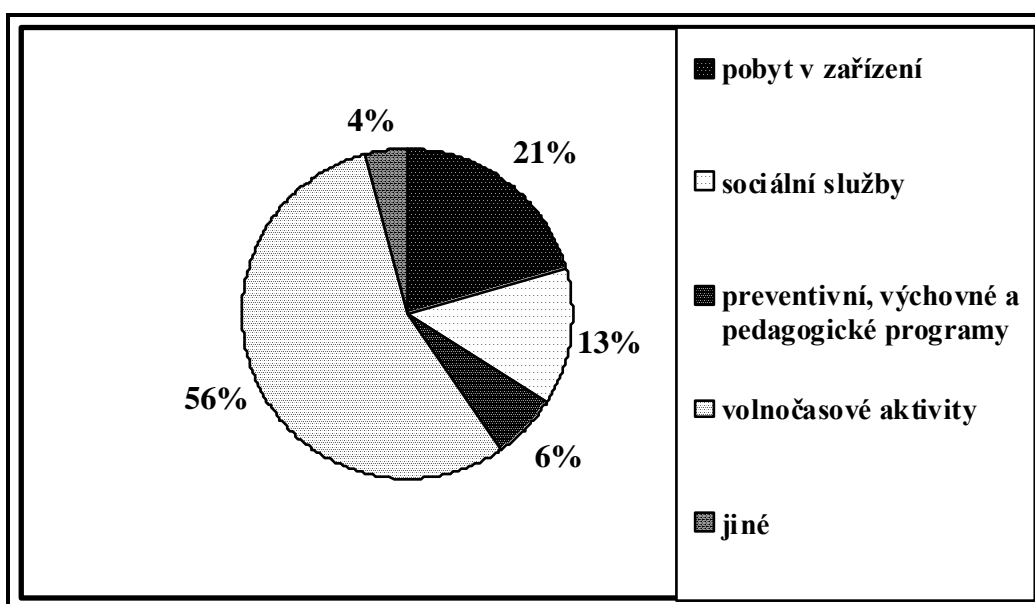
Graf 5



Položka dotazníku č. 8:

Jaké služby NZDM dle Vašich zkušeností přilákají do klubu romské klienty?

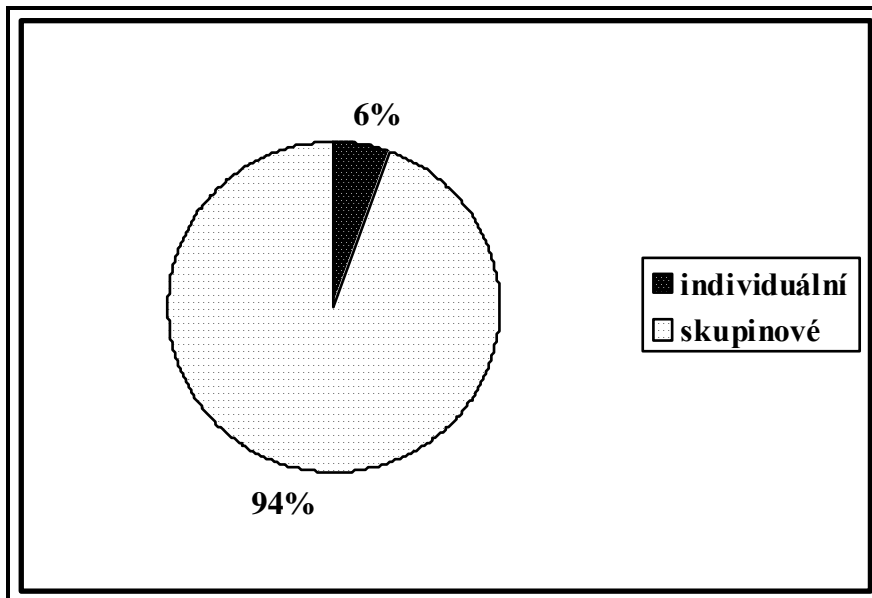
Graf 6



Položka dotazníku č. 9:

Jaké aktivity romští klienti upřednostňují ve Vašem zařízení?

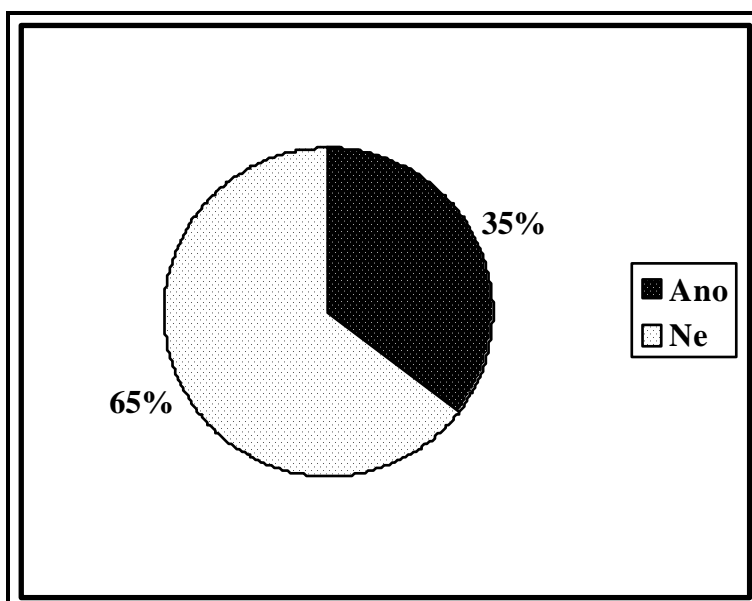
Graf 7



Položka dotazníku č. 10

Setkáváte se s romskými klienty, kteří aktivně řeší svou nepříznivou situaci v klubu?

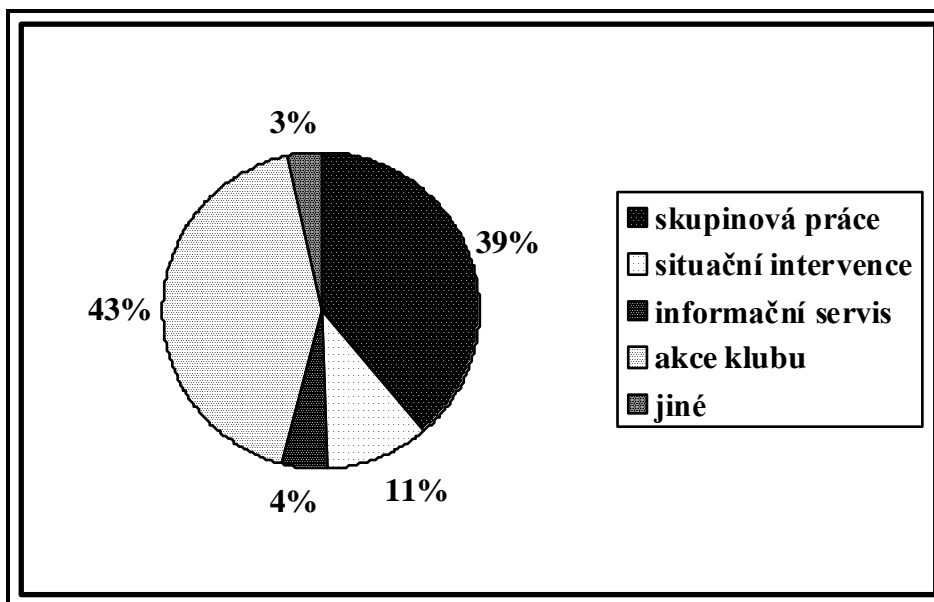
Graf 8



Položka dotazníku č. 12:

Jaká forma je pro aktivní zapojení romských klientů do programů specifické prevence dle Vašich zkušeností nejefektivnější?

Graf 9



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Bc. Kateřina Bémová

Studijní program: Sociální práce a sociální politika

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci
a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Sociální práce s romským klientem
v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Počet stran bez příloh: 58

Celkový počet stran příloh: 11

Počet titulů české literatury a pramenů: 18

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 2

Počet internetových odkazů: 4

Vedoucí práce: Mgr. Martina Albrechtová

Rok dokončení práce: 2011

