

Přílohy

Příloha č. 1: Scénář rozhovoru

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

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

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

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

Příloha č. 1

Scénář rozhovoru

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

Příloha č. 2

Rozhovor s respondentkou č. 1, NZDM Kralupy

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Ano, souhlasím.

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Jaká nacházíš u svých romských klientů společná specifika?

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

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

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

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

Ano, pracoval, a protože byl z komunity, nedělalo to moc dobře. Protože nedokázaly, byly to ženy a nedokázaly být vůči těm svým nejbližším nezaujaté. A nedokázaly udržet mlčenlivost. My taky nepřistupujeme asi ke všem stejně, i když to chceme. Ale ony měly problémy s tím, že rozlišovaly v té své komunitě mezi bližším a těmi vzdálenějšími, takže to nedělalo moc dobře. Ale nepracoval tu nikdo na pozici sociálního pracovníka, spíš na pozici asistenta nebo brigádníka a tam to šlo líp ukočírovat. Umím si to představit na pozici sociálního pracovníka, ale nesměl by být z tohoto města.

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

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

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

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

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

Tak jsou to horké hlavy, hnedka dokážou vzplanout, dokážou vzplanout velkým hněvem a musí se respektovat, že ten hněv je velký, ale na druhou stranu často netrvá dlouho, to už by to musela být nějaká zásadní situace. Snažíme se pracovat s tím, jak zvládat ten hněv a takové ty výbuchy, takže oni potom když si uvědomí, jak by dokázali komunikovat v té většinové společnosti bez těch výbuchů, tak to docela přijímají. Ale trvají na tom, že je to jejich vlastní a že takhle to mají a nemají pocit, že by se to mělo nějak korigovat jo. A musíme s tím počítat a vyhodnocovat to jinak než třeba u bílé populace. Ta bezprostřednost může být taky zranitelná, pro všechny, a ohrožující a taky si myslím, že tam je to žití v tomhle tom

okamžiku. To znamená, že když něco říkám, tak je to pravda v tuhle chvíli a za tři minuty to může být úplně nějaká jiná pravda nebo to může být lež, i když se k tomu nevracíme, že to byla lež. Nevnímají to, že lžou, tak jak to vnímáme my, říkají "Já jsem si to spletl, já si to nepamatuju". Ty fabulační schopnosti, možná že aby se přizpůsobili většinové společnosti, jim zůstávají a je to způsob přežití, když se dokážou přizpůsobit. Záludná věc, která se s nimi pojí, je přehodnocovat všechny informace několikrát. A taky že to připojení k nám není tak pevné jako připojení k jejich rodině, v jednu chvíli nás mají rádi nebo zbožňují, milují a ve druhé chvíli to cítí naopak. Jsou ostrážiti vůči bílým lidem, panuje tam určitá nedůvěra.

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

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

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

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

Příloha č. 3

Rozhovor s respondentkou č. 2, NZDM Kralupy

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Ano.

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

Je mi 42 let a jsem sociální pracovník.

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

To je stejné, 8 měsíců.

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

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

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

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

6. Takže nevnímáš žádnou jazykovou bariéru?

Nevnímám, nevnímám problém, co se týče jazyka.

7. Jaká nacházíš u romských klientů společná specifika?

Nooo, tak to bych řekla, že jsou otevření, autentičtí, a to znamená že, když jsou naštvaní, všichni vidíme, že jsou naštvaní, když jsou smutní, vidíme, že jsou smutní, když jsou naštvaní na nás, tak nám to řeknou nebo se tak na nás tváří, což mi přijde rozhodně přínosné. Plus bych ještě řekla další věc, že mají rádi svoji rodinu, svoje rodiče, svoje sourozence, že je to pro ně důležité. Řekla bych, že o sebe navzájem pečují, starají se, a to i jak z důvodu, že se bojí, že se budou rodiče zlobit, že se o sebe nepostarali navzájem, tak i z důvodu toho, že opravdu cítí za sebe tu zodpovědnost. Také že se mají rádi, že si pomáhají, že se hodně brání, což mi přijde někdy potom jako problém, když ostatní klienti třeba i slovně nebo fyzicky napadají ostatní, tak vlastně se do toho vloží i sourozenci, což je potom náročnější, ale zároveň mi to přijde moc hezké a důležité. Taky bych řekla ještě další věc, že tam vnímám, že není v rodině podpora, co se týče učení, přípravy do školy a může to být můj subjektivní

pocit. Některý vidím, že opravdu to mají od rodičů, že se snaží, že to třeba rodiče kontrolují a nemůžou jít klienti ven, dokud se třeba něco nenaučí, ale řekla bych, že je to velmi nízké procento, že většinou ta podpora je malá. Řekla bych, že rodiče třeba řeší víc, jestli děti chodí do školy, ale už ne potom to učivo. Tak to bych viděla, za mě, jako znak našich klientů.

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

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

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

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

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

Příklad dobré praxe. Za mě určitě být autentická v tom, že se mi něco nelíbí, že jsem naštvaná, že to potřebuju jinak a v tu chvíli hned říct jak, co potřebuju, jak to potřebuju. Takže tohle se mi osvědčilo. Hned to s nimi řešit a řešit to s nimi v klidu a vlastně jim to vysvětlovat. A vysvětlovat jim pohled svůj, pohled dalšího klienta a zeptat se na jejich pohled a snažit se, abychom se snažili vzájemně porozumět a vzájemně domluvit. Zároveň, to bych řekla obecně, že to mám s dětma, že je nechci nálepkovat, nechci je hodnotit "ty to neumíš, ty si hloupá, jak to, že to nevíš, když jsem ti to říkala 5x" ale vlastně jim to po desáté znova zopakovat, protože oni si to prostě nepamatují z nějakého důvodu. Když je na to budu upozorňovat, nebudou si to pamatovat líp, ale budou se cítit hůř. To bych řekla, že mám obecně s dětma.

11. A co se týče aktivit s romskými klienty?

Aktivita, určitě se nám osvědčilo, teda mě se osvědčilo, hrát s nimi různé hry, ať už se jedná o Cink, kde se jedná o počítání, kde jde o rychlost, rychlost i pohybu. Což jde vlastně někomu líp, někomu hůř. Někdo to spočítá rychle, ale vlastně už nedokáže tak rychle

cinknout. Ted' jsme začali dělat Země, město, což mi přijde taky úžasný, protože oni vlastně si rozšiřují slovní zásobu, i co se týče zvířat. Zrovna včera to bylo perfektní, že jsme si vlastně říkali několik nových zvířat na určitý písmeno a oni přesto, že vlastně nevěděli ani jedno zvíře, a jak jsme hráli dál, tak už dokázali vyjmenovat třeba dvě. Takže je vidět, že si vlastně pamatují, že jim to pomohlo. Zároveň třeba Double hrajeme a tam je úžasné, že třeba vidím, že ty děti neznají základní názvy zvířat, nebo názvy základních domácích zvířat, jako pes, kočka atd. A že když to spolu hrajeme, tak se jim rozšiřuje slovní zásoba, a i ty reakce jsou potom rychlejší. Plus za mě já vnímám nesmírně důležitou přípravu do školy, protože vidím, že se pak cítí líp, zvyšuje jim to sebedůvěru, dokážou si pak přečíst, co potřebují a můžou se vlastně díky tomu pak i ve škole posunout a začlenit se do té společnosti. Nejsou vlastně vyčlenění třeba díky tomu, že uměj číst.

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

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

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

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

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

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

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

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

16. Je něco, co byste chtěla dodat?

Já mám vždycky, co dodat, ale myslím, že to takhle stačí. Jenom bych dodala, že mě to tady moc baví a je to ohromně smysluplné a zajímavé. A vlastně i já se učím každý den a děti

učí hodně mě, což je pro mě velký dar. A jsem za to moc ráda, je to moc hezké a divoké, což se nevyklučuje.

Příloha č. 4

Rozhovor s respondentkou č. 3, NZDM Mělník

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Ano.

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

Je mi 30 let a jsem vedoucí sociální pracovnice.

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

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

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

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

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

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

6. Jaká nacházíte u svých romských klientů společná specifika?

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

7. A co například v oblasti hodnot?

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

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

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

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

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

10. A myslíte, že by to bylo přínosné?

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

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

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

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

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

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

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

14. Je něco, co byste chtěl/a dodat?

Nepotřebuju.

Příloha č. 5

Rozhovor s respondentkou č. 4, NZDM Mělník

1. Souhlasíte se zaznamenáním a zpracováním rozhovoru?

Souhlasím.

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

Je mi 28 let. Pracuju jako sociální pracovník.

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

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

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

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

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

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

6. Jaká nacházíte u svých romských klientů společná specifika?

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

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

Snažím se, aby vlastně, nechci je nějakým způsobem normalizovat vlivem nějakého mého, nějaké mé sociální bubliny. Snažím se spíš naopak od nich něco učit, takže se třeba vyptávám na romské pohádky, romské vtipy, nebo se snažím prostě, aby mi to něco dalo a vlastně chci,

aby to bylo o tom, že se navzájem obohatíme, a ne že já budu říkat “tohle je špatně, tohle je dobře”. Že vlastně chci, abychom byli nějaká taková komunita.

8. Pracoval ve vašem zařízení někdy pracovník romského etnika?

Pokud vím, tak ne.

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

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

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

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

11. A co se týče nějakých aktivit?

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

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

Já si myslím, že tam je trošku nebo z mého pohledu, že si musím hodně dávat pozor na to, co říkám, aby oni to nebrali jako nějaký rasismus. To je jako jediné, co já vnímám jako problém. Jinak že mám někdy jako nevhodné vtipy třeba nebo někdy mi něco ulítne a mam pak, vlastně si říkám “ty jo, jestli už to nebylo to” nevím, teď mě nic nenapadá ale. A zároveň asi si jako musím zvyknout nebo zvyknout, jediný úskalí je to, že já někdy s nimi jednám trošku jako hlasitěji a oni to berou někdy jako nějaký útok, takže asi to.

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

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

14. Je něco, co byste chtěl/a dodat?

Nechci, děkuju.