

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

Bakalářská práce

2024

Agáta Göttelová

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

Důvěra mezi sociálními pracovníky a romskými klienty

Bakalářská práce

Autor práce: Agáta Göttelová

Studijní program: Sociologie a sociální politika

Vedoucí práce: Mgr. Barbora Spalová, Ph.D

Rok obhajoby: 2024

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 30.4.2024

Agáta Göttelová

Bibliografický záznam

GÖTTELOVÁ, Agáta. *Důvěra mezi sociálními pracovníky a romskými klienty*. Praha, 2024. 82 s. Bakalářská práce (Bc). Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Katedra veřejné a sociální politiky. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Barbora Spalová, Ph.D.

Rozsah práce: 125 417 znaků včetně mezer

Abstrakt

Česká romská menšina patří v Evropské unii k nejdiskriminovanějším. Přístup sociálních pracovníků, kteří pomáhají Romům řešit problémy způsobené touto diskriminací, má však svá specifika. Jedním ze základních předpokladů úspěšné sociální práce je vytvoření důvěry ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a romským klientem.

Má bakalářská práce se zaměřuje na vztah mezi sociálním pracovníkem a romským klientem, s důrazem na důvěru. Teoretická část popisuje koncepty sociální práce, důvěry a romského obyvatelstva. Následně jsou tyto koncepty propojeny a popisují tak důvěru v kontextu sociální práce, romské klienty v sociální práci a důvěru v kontextu romského obyvatelstva. Dále se v práci věnuji dvěma výzkumným otázkám – *Výzkumná otázka 1: Jak se projevuje, buduje a přenáší důvěra v kontextu sociální práce s romskými klienty?* a *Výzkumná otázka 2: Jakým způsobem se sociální práce přizpůsobuje kulturním kontextům klientů romského původu?* V analytické části práce analyzuji data získaná prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a zúčastněného skrytého pozorování ve vybraných službách, především v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a v předškolním klubu. Jméno organizace z etických důvodů nezmiňuji. Pro analýzu jsem využila metodu kódování. V závěrečné části práce shrnuji dosažené výsledky a jejich význam v kontextu zkoumané problematiky.

Klíčová slova

důvěra, sociální práce, romská menšina, diskriminace, kultura, vztahy mezi pracovníky a romskými rodinami

Název práce

Důvěra mezi sociálními pracovníky a romskými klienty

Abstract

Within the European Union, the Czech Roma minority faces one of the highest levels of discrimination. However, the approach of social workers who help Romani people solve problems caused by this discrimination has its specificities. Building trust in the relationship between the social worker and the Romanui client is one of the essential requirements for successful social work.

My bachelor's thesis focuses on the relationship between a social worker and a Romani client, with an emphasis on trust. The theoretical part describes the concepts of social work, trust, and the Roma population. Furthermore, these concepts are interconnected, thus I describe trust in the context of social work, Romani clients in social work, and trust within the Roma population. Additionally, my work addresses two research questions – *Research Question 1: How does trust manifest, build, and transfer within the context of social work with Romani clients?* and *Research Question 2: How does social work adapt to the cultural contexts of Romani clients?* In the analytical part of the work, I analyze data obtained through semi-structured interviews and participant observation in selected services, primarily in a low-threshold facility for children and youth and in a preschool club. For ethical concerns, I am not mentioning the organization's name. For data analysis, I used the coding method. In the concluding part of my work, I summarize the achieved results and their significance in the context of the examined issue.

Keywords

trust, social work, Roma minority, discrimination, culture, relationships between workers and Roma families

Title

Trust between social workers and Roma clients

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí Mgr. Barboře Spalové, Ph.D za pomoc v procesu vytváření práce a lidem, kteří se zúčastnili rozhovorů a napomohli vzniku této práce.

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	11
1.1.1 Dějiny sociální práce.....	13
1.1.2 Sociální služby v ČR.....	15
1.1.3 Předškolní kluby.....	16
1.1.4 Popis vlastního výzkumného místa.....	17
1.2 DŮVĚRA.....	19
1.2.1 Teoretické koncepty důvěry.....	20
1.3 ROMSKÉ OBYVATELSTVO.....	22
1.3.1 Historie a sociální vyloučení Romů v České republice.....	22
1.4 DŮVĚRA V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	23
1.5 ROMŠTÍ KLIENTI V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	24
1.5.1 Současné přístupy k sociální práci s romskými klienty.....	27
1.6 DŮVĚRA V KONTEXTU ROMSKÉHO OBYVATELSTVA.....	30
2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	31
3 ANALYTICKÁ ČÁST.....	33
3.1 METODOLOGIE.....	33
3.1.1 Případová studie.....	33
3.1.2 Výběr respondentů.....	34
3.1.3 Polostrukturovaný rozhovor.....	34
3.1.4 Zúčastněné skryté pozorování.....	35
3.1.5 Etika výzkumu.....	35
3.1.6 Kódování.....	36
3.2 VÝZKUMNÁ OTÁZKA 1: JAK SE PROJEVUJE, BUDUJE A PŘENÁŠÍ DŮVĚRA V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKÝMI KLIENTY?.....	37
3.2.1 Tematický okruh 1: Definice důvěry.....	37
3.2.2 Tematický okruh 2: Projevy důvěry.....	38
3.2.3 Tematický okruh 3: Budování důvěry.....	44
3.2.4 Tematický okruh 4: Přenos důvěry.....	54
3.2.5 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉ OTÁZKY 1.....	56
3.3 VÝZKUMNÁ OTÁZKA 2: JAKÝM ZPŮSOBEM SE SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘIZPŮBUJE KULTURNÍM KONTEXTŮM KLIENTŮ ROMSKÉHO PŮVODU?.....	59
3.3.1 Kategorie kódů výzkumné otázky 2.....	59

3.3.2	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉ OTÁZKY 2.....	65
3.4	ZÁVĚRY Z ANALÝZY.....	66
3.4.1	Výzkumná otázka 1.....	66
3.4.2	Výzkumná otázka 2.....	67
4	LIMITY PRÁCE.....	68
5	DISKUZE.....	69
	ZÁVĚR.....	70
	SUMMARY.....	71
	POUŽITÁ LITERATURA.....	72
	PŘÍLOHY.....	79

ÚVOD

Důvěra představuje základ každého úspěšného vztahu, jak mezi jednotlivci, tak mezi institucemi a jejich klienty. Bez důvěry bychom nemohli existovat.¹ „Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“² Efektivita práce v sociálních službách, stejně jako v jiných pomáhajících profesích, závisí na osobnosti pracovníka samotného.³ Proto jsem se rozhodla zaměřit se na aspekt důvěry v sociální práci.

Sociální vyloučení ovlivňuje sociální a zdravotní situaci lidí, kteří se s ním potýkají. V české společnosti jsou sociálním vyloučením postihováni často Romové, což s sebou nese mnoho dalších problémů, které negativně ovlivňují jejich životy. Tato situace nám bývá často vytýkána ze strany Evropské Unie.⁴ Romové v České republice jsou poměrně nedůvěřiví vůči institucím.⁵ Zároveň jsou ale, kvůli problémům vycházejícím z diskriminace a sociálního vyloučení, komunitou, která vnější pomoc skrze sociální práci potřebuje.⁶ Práce s touto komunitou tedy vyžaduje určitá specifika. Proto jsem se ve své práci zaměřila také na to, jak se s k romským klientům v sociální práci přistupuje.

Teoretická část mé práce rozebírá témata sociální práce, důvěry a romského obyvatelstva. Následně pak tyto koncepty propojuji a zabývám se tak důvěrou v kontextu sociální práce, romskými klienty v sociální práci a důvěrou v kontextu romského obyvatelstva.

V analytické části mé práce analyzuji pomocí kódování polostrukturované rozhovory a terénní poznámky ze skrytého zúčastněného pozorování. Má práce je případovou studií, jelikož se zaměřuji na jednu vybranou organizaci, ve které probíhá výzkum. V závěru analýzy pak shrnuji výsledky kódování.

¹ SASAKI, Masamichi. *Trust in Contemporary Society*. Leiden: Brill, 2019, s. 16. ISBN 90-04-39043-X.

² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011, s. 14. ISBN 978-80-7367-922-4.

³ *Ibid.*, s. 15.

⁴ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 9. ISBN 978-80-7422-457-7.

⁵ OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SLOVO 21. *J sme přece lidé, ne? = We're all people, no?* Praha: Slovo 21, 2007, s. 14. ISBN 978-80-239-8605-1.

⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003, s. 71. ISBN 80-7178-741-8.

Cílem práce bylo prozkoumat téma důvěry mez sociálními pracovníky a romskými klienty ve vybrané organizaci. Stanovila jsem si dvě výzkumné otázky: *Výzkumná otázka 1: Jak se projevuje, buduje a přenáší důvěra v kontextu sociální práce s romskými klienty?* a *Výzkumná otázka 2: Jakým způsobem se sociální práce přizpůsobuje kulturním kontextům klientů romského původu?*

Tato bakalářská práce je zasazena do kontextu aktuálního výzkumu v oblasti vztahů v sociální práci a má tak ambici přispět k rozvoji a zdokonalení přístupů k romské komunitě.

1 TEORETICKÁ ČÁST

V první části vysvětluji pojem sociální práce a její místo ve společnosti. Následně krátce shrnuji vývoj sociální práce, který formoval její současnou podobu. Dále se zaměřuji na sociální služby a detailněji popisuji službu Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jelikož tato služba je mezi hlavními zaměřenými v analytické části mé práce. Rovněž představuji předškolní kluby, kde jsem též prováděla rozhovory. Na konci této kapitoly představuji zvolené výzkumné místo, kde probíhaly rozhovory a pozorování.

V druhé části, která se zaměřuje na téma důvěry, diskutuji teoretické koncepty, které se dotýkají aspektů mé práce.

Třetí část je věnována romskému obyvatelstvu, jeho historii a sociálnímu vyloučení v České republice.

Následující kapitoly se zaměřují na propojení všech těchto částí dohromady. V části věnované důvěře v kontextu sociální práce zkoumám důležitost této hodnoty pro efektivní poskytování sociální práce. Kapitola *Romští klienti v sociální práci* popisuje, jak romská komunita využívá sociální služby a představuje způsoby a metody při práci s touto komunitou. V závěru teoretické části se věnuji důvěře v kontextu romského obyvatelstva a popisují její charakter v interakci mezi sociálními pracovníky a romskými klienty.

1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je „*vysoce specializovaná pomáhající činnost, jejímž cílem je zvyšovat nebo stabilizovat kvalitu života lidí, u kterých je tato kvalita ohrožena nebo omezena.*“⁷ Nejširším ohraničením sociální práce je snaha zabránit sociálnímu vyloučení jedinců ve společnosti vyřešením situací, kde se exkluze již projevila anebo poskytováním pomoci těm, kteří jí potřebují, aby mohli rozvíjet svůj potenciál.⁸ Sociální práce se zabývá poskytováním sociálních služeb jednotlivcům, ale také rodinám či komunitám. Za cíl si sociální práce klade pomoci klientům s nezměnitelnými problémy, redukovat nebo snížit ty

⁷ PROFESNÍ KOMORA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, Z.S. Co je to sociální práce. Online: Profesionální komora sociálních pracovníků, z.s. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>. [cit. 16.4.2024]

⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Portál, 2001, s. 10. ISBN 80-7178-473-7.

problémy, které vyřešit lze, a přinášet pozitivní změny v sociálním prostředí. Sociální práce je společenskovední disciplínou, ale také sférou praxe.⁹

Profesor Oldřich Matoušek konstatuje, že obor sociální práce je na pomezí „objednávky“ zástupců společnosti (kterými jsou vlády, parlamenty, soudy, orgány státní správy a samosprávy) a „objednávky“ konkrétních jedinců či skupin, kteří byli postihnutí společenským vyloučením. V euroamerické kultuře zrcadlí sociální práce křesťanskou lásku k bližnímu a nositelem tohoto poslání jsou tak sociální pracovníci anebo církevní instituce poskytující sociální služby.¹⁰

Klíčovým konceptem, o který se sociální práce opírá, je solidarita. Laitien popisuje solidaritu ze čtyř perspektiv. Zaprvé můžeme solidaritu chápat v kontextu „sociálního lepidla“ – tedy něco, co drží společnost pohromadě. Druhou perspektivou je solidarita jako ideál bratrství a princip sociálního státu. Solidarita také může být vykládána jako postoj a cíl občanské společnosti ve snaze dosáhnout větší spravedlnosti a bojovat proti utlačování. Posledním kontextem solidarity je univerzalistická morální zásada a odpověď na lidskou existenci.¹¹ Jak píše Schmitt ve své práci: „*Solidarita je teoretický koncept a analytická perspektiva, ale především je to sociální praxe.*“¹²

V České republice je sociální práce definována zákony a předpisy, jako je zákon o sociálním zabezpečení (č. 100/1988 Sb.), zákon o zaměstnanosti (č. 435/2004 Sb.), zákon o všeobecném zdravotním pojištění (č. 79/1995 Sb.), zákon o životním a existenčním minimu (č. 110/2006 Sb.) a další. Poslání a účel zařízení sociálních služeb jsou určeny jejich stanovami a ministerstvy dohlížejícími na jejich provoz.¹³

⁹ ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 20-22. ISBN 80-85850-00-1.

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Portál, s.r.o., 2003, s. 7-8. ISBN 80-7178-549-0.

¹¹ LAITINEN, Arto; PESSI, Anne Birgitta. *Solidarity: Theory and practice. An introduction*. Solidarity: Theory and practice, 2014, s. 10-11.

¹² SCHMITT, Caroline. *Solidarity: A Key Concept for Social Work*. Österreichisches Jahrbuch für Soziale Arbeit/Annual review of social work and social pedagogy in Austria, 2022, s. 47.

¹³ ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 20-22. ISBN 80-85850-00-1.

1.1.1 Dějiny sociální práce

Sociální práce jako obor se začal rozvíjet až od minulého století, nicméně instituce reagující na sociální problémy se snahou zajistit sociální blahobyt existovaly ve známých společnostech již dříve.¹⁴

V období starověku se solidarita projevovala v rámci rodiny a rodových společenství. Státní sociální podpora ve starověkém Řecku a Římě byla omezená, nepravidelná a jejím cílem bylo spíše udržet stabilitu než zajistit sociální blaho. Sociální pomoc ve starověkém Řecku a Římě se týkala jen svobodných osob, nikoli otroků, ti byli ze sociální pomoci zcela vyloučeni.¹⁵

V období křesťanského starověku se sociální práce stavěla na lásce k bližnímu a principu dobročinnosti. Sociální práce stále nebyla institucionalizovaná, ale chudým, nemocným, vdovám a sirotkům pomáhali věřící jedinci či skupiny věřících. S rozvojem křesťanství začaly vznikat ústavy a kláštery, které mimo jiné poskytovaly potřebným péči, později jsou církvemi zakládány i speciální ústavy pro potřebné (sirotčince, chudobince, školy pro potřebné atd.).¹⁶

Reformace přinesla nové pohledy na sociální práci – pomoc potřebným již nebyla individuální či poskytovaná církví. Vznikaly chudinské zákony na podkladě myšlenek reformátorů, především Martina Luthera či Ulricha Zwingliho. Tyto chudinské zákony pomohly zdůraznit důležitost péče o potřebné. Došlo také ke vzniku sborových diakonií, což byly církevní organizace, které se zaměřovaly na poskytování sociálních služeb. V tomto období byly také zakládány ústavy pro chudé, nemocné, sirotky, starobylé a choromyslné, ale vznikaly i pracovní domy a káznice.¹⁷

Kolem 16. století se začalo usilovat o systematizaci poskytování sociální pomoci a vznikaly tak zákony a instituce týkající se chudých občanů, které chudé rozdělovaly na práce schopné (nucení pracovat v donucovacích pracovnách), práce neschopné (chudobince) a sirotky (svěření do péče).¹⁸

Příchod industrializace a kapitalismu v období průmyslové revoluce způsobil nárůst sociálních nerovností a sociální práce byla nezbytná. Církevní

¹⁴ MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Portál, 2001, s. 83-108. ISBN 80-7178-473-7.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.

charitativní aktivity i samotný stát, motivované soucitem k chudým, ale také strachem o ztrátu stability ve společnosti, se tak začaly angažovat v péči o chudé s cílem snížit společenské nepokoje, což umožnilo vznik organizovanější a profesionálnější sociální práce.¹⁹

Koncem 19. století začaly vznikat státní systémy sociálního zabezpečení, určené jen těm nejnuznějším, nicméně na přelomu 19. a 20. století se začala prosazovat plošná podpora hendikepovaným (např. Bismarckovy reformy sociálního pojištění pro zaměstnance). Nadále vznikaly církevní charitativní spolky, ale průkopnickým se stalo Hallovo Hnutí usazování, které jako první uplatňovalo princip soběstačnosti a poradenství v poskytování sociální podpory. Časem docházelo ke zvědečťování oboru podle vzoru medicíny a na přelomu 19. a 20. století vznikaly první magisterské studijní programy sociální práce, jak světské, tak církevní. Sociální práce se stává součástí státních systémů sociálního zabezpečení, propojuje se zdravotnictví a školství a vznikají první národní společnosti sociálních pracovníků. Během 20. století také dochází k sociologizaci a psychologizaci sociální práce – vznikají různé specializace, provádí se výzkumy, zavádí se terapie jako součást sociální pomoci, je založena telefonická linka bezpečí apod. V 60. letech 20. století byl v USA zaveden program Boj s chudobou, který zahrnoval finanční sociální podporu rodinám, rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané a zlepšování úrovně výživy pomocí poukázek. V Evropě se vyvinuly dva hlavní modely sociálního státu – univerzalistický (Skandinávie, preventivní programy a plná zaměstnanost) a korporativistický (Německo, Rakousko, Francie, podpora jednotky rodiny a spoléhání na sociální pojištění a dávky). V anglosaských zemích panovalo reziduální pojetí, které nařizuje státu zasáhnout jen v nejnuznějších případech. V 80. letech dochází v Evropě k poklesu chudoby a nezaměstnanosti, zpřísnění odběru dávek a navyšování věkové hranice k odchodu do důchodu.²⁰

Zhruba od 60. let 20. století je sociální práce ovlivňována hnutím lidských práv, principem svépomoci a dobrovolnictvím. Díky tomuto vlivu se začalo více debatovat o rovnosti příležitostí, sociální spravedlnosti a aktuálních

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

tématech (ženská práva, etnické menšiny, delikvence mládeže, zneužívání apod.).²¹

Během 20. století se začal obor sociální práce zaměřovat na zájem klienta spíše než na zájem společenský.²²

1.1.2 Sociální služby v ČR

Sociální práce umožňuje poskytování podpory skrze služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství. Do sociální péče spadá osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních. Služby sociální prevence zahrnují ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitaci. Sociální poradenství poskytuje užitečné informace lidem ve ztížených sociálních podmínkách a je součástí každé sociální služby. Sociální služby jsou poskytovány obcemi či kraji, nestátními neziskovými organizacemi a fyzickými osobami či Ministerstvem práce a sociálních věcí.²³

Ve své práci se zaměřuji především na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a předškolní klub.

1.1.2.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

V této kapitole vysvětlím pojem nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen "NZDM"). NZDM jsou formou sociální služby, které „*poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým*

²¹ Ibid.

²² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Portál, s.r.o., 2003, s. 8. ISBN 80-7178-549-0.

²³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky.

*společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně*²⁴ Běžnou podobou ambulanti služby NZDM jsou nízkoprahové kluby.²⁵

Nízkoprahovost v tomto kontextu znamená, že zařízení nabízí svým klientům služby tak, aby byla co nejnáze přístupná. NZDM proto nevyžadují ohlašování docházky, klient může kdykoli přijít i odejít, služba je poskytována zdarma a klientovi zde není nařizováno, jak má čas v zařízení využít. Cílem NZDM je poskytnout dětem a mládeži zázemí, kde může trávit svůj volný čas, pokud například nenavštěvují žádné zájmové kroužky. Mládež v NZDM může poslouchat hudbu, hrát stolní fotbal, číst si, hrát společenské hry apod. Některé NZDM disponují i možností půjčovat mládeži sportovní výbavu či hudební nástroje. Součástí NZDM také bývá poradenství. NZDM je v České republice kolem 200 a soustřeďují se většinou na takových místech, kde se může koncentrovat výskyt sociálně patologických jevů ohrožující vývoj dítěte – okraje měst či sídliště.²⁶

1.1.3 Předškolní kluby

Předškolní kluby nejsou v současnosti sociální služba zákonem stanovená. Tyto kluby fungují na základě dotace poskytnuté Ministerstva školství za účelem podpory vzdělávání. „*Výzva je zaměřena na podporu účasti na předškolním vzdělávání dětí se sociálním znevýhodněním a dětí, jejichž rodina se nachází v dlouhodobé nepříznivé finanční situaci nebo se v nepříznivé finanční situaci ocitla dočasně.*“²⁷ I přes absenci statutu sociální služby,

²⁴ Ibid.

²⁵ KAPPL, Miroslav. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 411. ISBN 978-80-262-0366-7.

²⁶ GEISLEROVÁ, Eli et al. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012, s. 190-191. ISBN 80-874-4902-9.

²⁷ MŠMT. *Výzva pro podávání žádostí o poskytnutí dotace na podporu předškolního vzdělávání v roce 2024*. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. Online. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/predskolni-vzdelavani/vyzva-pro-podavani-zadosti-o-poskytnuti-dotace-na-podporu>. [cit. 4.4.2024].

předškolní kluby svým charakterem sociální službu připomínají. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla ponechat ve své práci rozhovory s klienty i pracovníky.

Předškolní klub funguje podobně jako mateřské školy, avšak není ve státním systému škol. Klub je určen pro děti ze sociálně slabších rodin, které se do klasické mateřské školky často nedostanou. Děti jsou ovlivňované prostředím, ve kterém vyrůstají, a předškolní kluby se snaží, aby i tyto děti měly stejný výchozí bod jako jejich vrstevníci. Tato nerovnost již v útlém věku s sebou totiž nese řadu obtíží, které se postupem věku pouze prohlubují. Předškolní klub je pro děti ve věku od 3 do 5 let a slouží jako příprava na mateřskou školu, kde děti musí povinně strávit jeden rok před zahájením povinné školní docházky. V rámci předškolního klubu fungují také tzv. adaptační pobyty, během nichž děti (někdy i s rodiči) z klubu navštěvují běžné mateřské školy, aby po skončení předškolního klubu věděly, co je ve školkách čeká.²⁸

1.1.4 Popis vlastního výzkumného místa

Praktická část mé bakalářské práce se skládá ze skrytého zúčastněného pozorování dětí a mládeže a sociálních pracovníků v nízkoprahovém klubu. Dále v praktické části analyzuji polostrukturované rozhovory s romskými rodiči, jejichž děti navštěvují předškolní klub, se sociálními pracovníky pracujícími v nízkoprahovém klubu (či ve vzdělávací službě) a s romskými sociálními pracovníky zaměstnanými v předškolním klubu či v jiné službě organizace (individuální doučování).

1.1.4.1 Organizace

Ve své práci se zaměřuji na organizaci, jejíž jméno z etických důvodů nezmiňuji, jelikož chci předejít možnosti identifikace konkrétní pobočky, ve které jsem prováděla praktickou část své práce. Tato organizace poskytuje mnoho sociálních služeb, já jsem se však ve své práci zaměřila především na NZDM a předškolní klub. Pobočka organizace poskytuje i terénní služby, ale tyto neterénní se koncentrují na jednom místě v jedné budově. Organizace ctí principy humanismu, svobody, rovnosti a solidarity a její sociální služby se řídí

²⁸ Z důvodů zachování anonymity organizace, kde jsem výzkum prováděla, není zdroj informací v této části práce explicitně uveden. Při zájmu o bližší specifikaci zdrojů mohu poskytnout tyto informace na vyžádání.

etickým kodexem, jež obsahuje: projev respektu vůči všem, netolerance diskriminace (rasové, náboženské, pohlaví aj.), politická a náboženská neutralita, zákaz korupce a střetu zájmů, zákaz sexuálního a jiného zneužívání, netolerance k šikaně, obtěžování, zastrašování, odpovědnost za důvěrné informace organizace apod.²⁹

1.1.4.2 Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež

Výzkum jsem prováděla právě v této pobočce, jelikož zde v NZDM již druhým rokem dobrovolničím. Do NZDM docházím 1 až 2krát týdně. Tato pobočka NZDM má otevřeno 3 dny v týdnu – od 13:00 do 18:00. Děti zde mohou trávit volný čas dle svých přání - vyjma chování porušujícího pravidla NZDM, která se týkají ohleduplnosti (mluvím slušně, uklízím si po sobě, nemocný zůstanu doma, apod.), respektu (každý je stejně důležitou součástí klubu bez ohledu na věk, rasu, pohlaví, názor, sexuální orientaci, respektují osobní prostor ostatních, respektují pravidla klubu a pokyny pracovníků, apod.) a bezpečí (dbám na zdraví své i druhých (bez návykových máte, „energetáků“, kouření, nebezpečných předmětů). Děti mají možnost kdykoli mluvit s pracovníkem o svých přáních, obavách, plánech nebo problémech. Pracovníci jsou povinni udržovat mlčenlivost a anonymitu. Od 16:30 do 18:00 je tzv. „tichý klub“, kdy mají děti prostor na vypracování úkolů do školy, a to podle potřeby s nebo bez pomoci pracovníků a dobrovolníků klubu. Pokud dítě nemá žádné úkoly nebo látku, se kterou by potřebovalo pomoci, může si vymyslet svoji aktivitu, nicméně tato aktivita musí být vzdělávacího nebo kreativního charakteru (sledování dokumentárního filmu, procvičování cizího jazyka, hraní naučných her, čtení, malování apod.). NZDM, do kterého docházím, je specifické tím, že zde převažují děti romské, tudíž společensky minoritní skupina se zde stává skupinou majoritní, a i tomu jsou určité akce uzpůsobeny. V klubu je zaregistrováno více dětí, ale denně ho navštěvuje kolem 10 až 20 dětí. Docházka do klubu je však velmi proměnlivá a jelikož se příchod nemusí dopředu nijak hlásit, počet dětí v klubu se může velmi lišit den ode dne.³⁰

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

1.1.4.3 Předškolní klub

Předškolní klub, v jehož prostředí jsem prováděla rozhovory s klienty (rodiče dětí navštěvující předškolní klub) a s romskou sociální pracovnící, je opět specifický tím, že zde převažují děti romské. Klub je otevřen denně od 8:00 do 14:00 a je zde kolem 8 až 10 dětí, což umožňuje individuální přístup. Na rozdíl od klasických mateřských škol, které během letních prázdnin svůj provoz ruší nebo omezují, tento předškolní klub je v létě s přestávkami v provozu a organizuje řadu výletů, návštěv muzeí i jiných společných aktivit, kterých se mohou účastnit i rodiče. Během letních prázdnin funguje také příměstský tábor.³¹

V roce 2019 byl v této organizaci a v dalších 3 organizacích stejného charakteru proveden výzkum mezi klienty a sociálními pracovníky, který se zabýval povinným předškolním rokem. Výzkum zjistil, že pokud dítě ze sociálně slabší rodiny před nástupem do povinného předškolního roku navštěvuje předškolní klub, je na nástup do mateřské školy lépe připraveno. Výzkum ale také ukázal, že sociální adaptace po nástupu do mateřské školy u dětí, které nechodily do předškolního zařízení před povinným předškolním rokem, je delší a může trvat až 3 měsíce nebo déle. Tyto děti mají často potíže s pravidly a režimem mateřské školy, se sebeobsluhou a se zapojením do kolektivu. Tyto děti nevyhledávají vrstevnické vztahy a mají problémy s navazováním přátelství. Děti z odlišného sociokulturního prostředí mohou v mateřské škole bez předcházejícího předškolního klubu čelit komunikačním obtížím kvůli omezené znalosti českého jazyka.³²

1.2 DŮVĚRA

Důvěra je nepostradatelnou součástí společenského života. Vždy byla důležitým tématem filozofického, politického a sociálního myšlení. S nástupem sociologie jako samostatné disciplíny začala důvěra přitahovat pozornost jako specifické téma v rámci tohoto oboru. Jak se sociologie rozvíjela, začaly se objevovat rozmanité sociologické teorie, jež se zaměřovaly na problematiku důvěry.³³

³¹ Ibid.

³² Ibid.

³³ SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepce důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004, s. 9. ISSN 0567-8293.

1.2.1 Teoretické koncepty důvěry

Klasické teorie důvěry se objevovaly již v 19. století v díle *Gemeinschaft und Gesellschaft* německého sociologa Ferdinanda Tönniese. Autor zde popisuje důvěru skrze svůj koncept dvou základních typů společenských vztahů – *Gemeinschaft* (pospolitost) a *Gesellschaft* (společnost). Tönniesův *Gemeinschaft* položil základy pro pojetí občanské společnosti jako „mezostruktury“ – sféra mezi individuálními lidmi a makrostrukturními úrovněmi.³⁴ Tönnies ve své teorii *Gemeinschaft* tvrdí, že porozumění je „*sociální síla a sympatie*“³⁵, která vytváří jednotu lidí ve společnosti. Tönniesovu teorii lze uplatnit v tématu sociální práce, jelikož porozumění a jednotu jsou klíčovým aspektem ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem. Porozumění zde můžeme chápat jako základní prvek vzájemného respektu a jednotu jako společný cíl pracovníka a klienta.

Francouzský sociolog Émile Durkheim přichází s konceptem organické a mechanické solidarity v kontextu dělby práce. V nerozvinuté dělbě práce panuje mechanická solidarita, kde je lidem společná citová, hodnotová a názorová jednotu a individualita je zde vtělena do kolektivního vědomí. Naopak specializace a organizace práce podle Durkheima vede k organické solidaritě, která se vyznačuje interdependencí a zároveň respektem individuality členů společnosti.³⁶ Rozdělení práce a pak také podobnosti vědomí formují společenský život.³⁷ Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem musí být založen na sdílených hodnotách, aby jejich práce směřovala k jednomu společnému cíli. Tato společná podobnost vědomí zajišťuje vzájemnou důvěru a porozumění mezi pracovníkem a klientem, což je klíčové pro efektivní práci a dosažení úspěchu v poskytování sociální péče.

V druhé polovině 20. století začaly vznikat teorie, v nichž se fenomén důvěry zkoumal v souvislosti s přeměnou společnosti na postmoderní. Německý sociolog Niklas Luhmann rozlišoval důvěru a důvěřivost. Důvěra dle něj přispívá ke komunikaci a vyžaduje angažovanost, je součástí osobních vztahů a

³⁴ SZTOMPKA, Piotr. *Trust: A Sociological Theory*. In: *Ibid.*, s. 10.

³⁵ TÖNNIES, Ferdinand; CLAUSEN (†), Bettina a HASELBACH, Dieter. *Gesamtausgabe (TG)*. Band 2, 1880-1935; *Gemeinschaft und Gesellschaft*. Berlin: De Gruyter, 2019, s. 143. ISBN 3-11-059097-2.

³⁶ SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepty důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004, s. 10. ISSN 0567-8293.

³⁷ DURKHEIM, Emile & THOMPSON, Kenneth. *Readings from Emile Durkheim*. Rev. ed. London: Routledge, 2004, s. 32. ISBN 1-134-27366-5.

přispívá ke komunikaci, která snižuje komplexitu a nejistotu dnešní společnosti. Důvěřivost má naopak pasivní povahu a souvisí s fungováním systémů, jako například ekonomického nebo politického.³⁸ Luhmannův koncept důvěry lze aplikovat na vztahy v oblasti sociální práce. Podle Luhmanna vyžaduje důvěra aktivní angažovanost, stejně jako sociální pracovník musí aktivně naslouchat a projevovat empatii ke klientovi, aby mohlo dojít k navázání důvěry.

Izraelský sociolog Shmuel Noah Eisenstadt se zabývá důvěrou ve vztahu patron-klient a tím, jak se tyto klientské vztahy měnily v průběhu historie. Jeho práce poukazuje na rozdíl mezi tradičními formami důvěry (rodina, přátelé) a na důvěru mezi patronem a klientem, kde je důvěra často ovlivněna mocí.³⁹ Podobně může i vztah sociální pracovník-klient být ovlivněn mocenskými dynamikami, což často vede k nedostatku důvěry. Práce Eisenstadta nabízí argument, že by vztah sociálního pracovníka a jeho klienta měl být založený spíše na přátelství než na hierarchii, což by vedlo k vyšší důvěře a efektivitě spolupráce.

Americký sociolog James Coleman uvažoval nad koncepcí důvěry v kontextu sociálních vztahů a na poměru potenciální ztráty nebo zisku. Coleman tvrdil, že lidé mají tendenci věřit druhému, pokud mají vyšší šanci získat než ztratit. Důvěra podle něj existuje ve třech podobách – vzájemná důvěra, řetězec důvěry tvořený prostředníky mezi důvěřujícím a důvěřovaným, systém důvěry třetí strany. Důvěra je dle Colemanu typem sociálního kapitálu, který usnadňuje jednání jedinců ve společnosti.⁴⁰ Tento koncept lze aplikovat i na vztah sociálního pracovníka a klienta. Důvěra zde může být chápána jako forma sociálního kapitálu, která usnadňuje spolupráci mezi pracovníkem a klientem. Pokud klient vnímá, že mu spolupráce může přinést užitek (finanční, emoční...), je pravděpodobnější, že bude ochoten pracovníkovi důvěřovat a do spolupráce se zapojit.

³⁸ LUHMANN, Niklas. *Trust and power*. In: SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepce důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004, s. 10. ISSN 0567-8293.

³⁹ EISENSTADT, Shmuel Noah & RONIGER, Luis. *Patrons, clients and friends: Interpersonal relations and the structure of trust in society*. Cambridge University Press, 1984, s. 15-16.

⁴⁰ COLEMAN, James Samuel. *Foundations of Social Theory*. In: SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepce důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004, s. 10. ISSN 0567-8293.

1.3 ROMSKÉ OBYVATELSTVO

Romové jsou etnická menšina žijící na území České republiky již od 13. století.⁴¹ Podle sčítání lidu, domů a bytů z roku 2021 se k této menšině přihlásilo téměř 22 tisíc obyvatel. Číslo však nemusí odpovídat realitě, jelikož spousta Romů kolonku národnosti nevyplňuje.⁴²

1.3.1 Historie a sociální vyloučení Romů v České republice

Původem romského obyvatelstva je dnešní Indie. Romové žijí ve střední Evropě více než 700 let a během této doby proběhlo několik pokusů o jejich vyhoštění nebo nucené přizpůsobení okolí. V 18. století vydala císařovna Marie Terezie zákon o asimilaci romského obyvatelstva. Za první republiky byl Romům zakázán kočovný způsob života. Během druhé světové války byli Romové pronásledováni a deportováni do koncentračních táborů. Po druhé světové válce byl vydán zákon, který likvidoval romské osady a nařizoval romskou asimilaci.⁴³

Dnes není situace Romů tak vyhrocená jako v minulosti. Nicméně toto etnikum zůstává menšinou sociálně vyloučenou.⁴⁴ Je však dobré mít na mysli, že ne každý sociálně vyloučený Rom žije v sociálně vyloučené lokalitě.⁴⁵

Evropské centrum pro práva Romů (European Roma Rights Center) provedlo v letech 2011 až 2012 průzkum, jehož výsledky ukazují, že na trhu práce je zaměstnáno pouze 39 % ekonomicky aktivních Romů. V nuzných podmínkách žije 14 % romských obyvatel a 7 % nemá zdravotní pojištění. Celé situaci navíc nepomáhá skutečnost, že segregace romských dětí do speciálních škol stále přetrvává.⁴⁶

⁴¹ HLAVÁČEK, Karel. *Romové v České republice*. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky: Parlamentní institut. Studie č. 5.341, 2014, s. 5.

⁴² VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Romská národnostní menšina*. 21. 10. 2022. Online. Dostupné z: <https://vlada.gov.cz/cz/ppov/tnm/mensiny/romska-narodnostni-mensina-16149/>. [cit. 29.4.2024]

⁴³ HLAVÁČEK, Karel. *Romové v České republice*. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky: Parlamentní institut. Studie č. 5.341, 2014, s. 5.

⁴⁴ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003, s. 33. ISBN 80-7178-741-8.

⁴⁵ GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a komunit v České republice a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha: GAC, Nová škola, 2005, s. 10.

⁴⁶ SZILVASI, Marek et. al. *European Roma Rights Center. Czech Republic: A report by the European Roma Rights Centre. Country Profile, 2011-2012*, s. 9. Online. Dostupné z: https://www.errc.org/uploads/upload_en/file/czech-republic-country-profile-2011-2012.pdf. [cit. 22.4.2024].

Sociálně vyloučená romská oblast je místo (osada či pouze jeden dům), kde žijí Romové. Ti jsou do této lokality vyloučeni, ale zároveň tato lokalita sociální vyloučení podporuje. Problém zesiluje povědomí lidí v okolí a symbolika, kterou romská osada představuje.⁴⁷ Oblast je často vnímána jako „špatná adresa, hovoří se o ní jako o domu hrůzy, cikánské ulici, ghettu či Bronxu.“⁴⁸ Tuto lokalitu od centra města často dělí průmyslová zóna, frekventovaná silnice, vodní tok, skládka apod. Jak Romové, kteří zde žijí, tak lidé v okolí, kteří se tohoto místa bojí a/nebo štítí, jsou si dané situace vědomi. Pojem „Rom“ bychom neměli automaticky spojovat s pojmem „sociálně vyloučený“, jelikož v dnešní době integrace Romů do společnosti funguje lépe než dříve.⁴⁹

1.4 DŮVĚRA V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE

Psycholog Karel Kopřiva se ve své knize *Lidský vztah jako součást profese* zabývá pomáhajícími profesemi (lékař, zdravotní sestra, pedagog, sociální pracovník, pečovatel, psycholog). Tyto profese se od ostatních povolání liší tím, že součástí jejich praxe není pouze osvojení dovedností a vědomostí, ale také lidský přístup ke klientovi. „*Pacient potřebuje věřit svému lékaři a cítit lidský zájem od své ošetrovatelky, žák si chce vážit svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.*“⁵⁰

Ivo Řezníček ve své kapitole *Osobní a profesionální předpoklady sociální práce* vysvětluje, že teoretické poznatky čerpá obor sociální práce z řady jiných oborů (sociologie, psychologie, práva, kriminologie apod.), ale vlastní vědomostní výbavou sociální práce jsou znalosti o obecných sociálních podmínkách, sociálních jevech, sociální politice, sociálních programech a metodice a provádění praxe v této oblasti. Autor pak popisuje povahu vztahu klient-sociální pracovník jako „*mnohoznačný tým, že v zásadě cizí člověk, vybavený určitými úředními pravomocemi, musí získat důvěru jiného člověka,*

⁴⁷ GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a komunit v České republice a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha: GAC, Nová škola, 2005, s. 10.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011, s. 14. ISBN 978-80-7367-922-4.

který se nachází v obtížné životní situaci a není nutně připraven nebo motivován ke změně nebo je vůči ní dokonce rezistentní.“⁵¹

Podle Ivana Úlehly vzniká pocit bezpečí, když cítíme, že nám druhý naslouchá, rozumí nám a může nám pomoci s tím, co chceme. Autor dále tvrdí, že úspěch v otevírání pracovního kontaktu spočívá v tom, že pracovník nespěchá a zaujatě klientovi naslouchá. Čím déle zůstává pracovník otevřený všem možnostem porozumění, tím lépe s klientem dokáže navázat spolupráci. „*Bezpečí, důvěra a respekt závisí na kvalitě připojení. Jsou to prostředky, jimiž se otevírají dveře do léta.*“⁵² Připojení v tomto smyslu znamená proces vytváření pozitivního pracovního vztahu s klientem. Úlehla používá výraz „*otevírání dveří do léta*“ k popisu období, kdy je mezi pracovníkem a klientem harmonický vztah, kdy se otevírá prostor pro pokrok a porozumění.⁵³

Sociální práce, stejně jako jiné pomáhající profese, nemůže fungovat bez důvěry ve vztahu mezi klientem a pomáhajícím. Jak píše Kopřiva: „*Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.*“⁵⁴

1.5 ROMŠTÍ KLIENTI V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Diskriminace je v České republice zakázána Ústavním zákonem, který uvádí, že „*lidé jsou svobodní a rovni v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezczitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.*“⁵⁵

V Česku tvoří Romové 2,2 % populace⁵⁶ a česká romská menšina je jednou z nejvíce diskriminovaných menšin v EU. Romové jsou v Česku diskriminováni téměř ve všech oblastech život.⁵⁷ Problém diskriminace Romů je

⁵¹ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 23. ISBN 80-85850-00-1.

⁵² ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2004, s. 45. ISBN 80-85850-69-9.

⁵³ Ibid., s. 48.

⁵⁴ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011, s. 15. ISBN 978-80-7367-922-4.

⁵⁵ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod. Hlava první, článek 1.

⁵⁶ ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY. *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2017*. Praha: Úřad vlády České republiky, Sekce pro lidská práva, Oddělení kanceláře Rady vlády, 2018, s. 4. Online. Dostupné z: <https://vlada.gov.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2017.pdf>

⁵⁷ KUCHYŇKOVÁ, Zdeňka. *Čeští Romové jsou podle studie EU nejdiskriminovanější menšinou v unii*. Zprávy z České republiky. Radio Prague International. Online: Český rozhlas. 10.12.2019. Dostupné z: <https://cesky.radio.cz/cesti-romove-jsou-podle-studie-eu-nejdiskriminovanejsi-mensinou-v-unii-8578449>

u nás tak vážný, že nám bývá vytýkán často i mezinárodními organizacemi.⁵⁸ Evropská unie vydala doporučení směřující na několik členských států k začleňování Romů do společnosti. České republice byly v rámci toho vytýkány především nedostatky v oblasti vzdělávání.⁵⁹

Sociální vyloučení je definováno jako „*proces (nebo stav), 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*“.⁶⁰

Diskriminace a další sociální jevy (chudoba, nízká úroveň vzdělání, zdevastované životní prostředí, etnická příslušnost) mají vliv na sociální vyloučení jednotlivce či skupiny. Podle Pavla Navrátila dochází k sociálnímu vyloučení tehdy, když je znemožněna participace v některých z těchto systémů: demokratický a právní systém, pracovní trh, sociální stát, rodinné a komunitní systémy. Podle Navrátila nemá romské obyvatelstvo přístup nejméně ke třem z uvedených systémů.⁶¹

Jak píše Matoušek, „*sociální práce se během 20. století stala společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti)*“.⁶²

Je zřejmé, že právě Romové jsou minoritou, která vnější pomoc skrze sociální služby potřebuje. Ačkoliv jsou Romové často majoritní skupinou obviňováni z nadměrného užívání sociálních služeb, je to ve skutečnosti naopak: romští občané služby nevyužívají tak dostatečně, jak by mnohdy bylo vhodné. Důvody proč Romové nevyužívají služby tak, jak by mohli, jsou

⁵⁸ MUSIL, Adam & PODLEŠÁK, Adam. *Diskriminace Romů je stále problém, soudí Rada Evropy o Česku. Kvituje památník v Letech*. ČT24. Online: Česká televize. 26.9.2023. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/clanek/domaci/diskriminace-romu-je-stale-problem-soudi-rada-evropy-o-cesku-kvituje-pamatnik-v-letech-979>

⁵⁹ EVROPSKÝ ÚČETNÍ DVŮR. *Politické iniciativy a finanční podpora EU v oblasti romské integrace: v posledním desetiletí bylo dosaženo významného pokroku, avšak je zapotřebí dalšího úsilí přímo v terénu*. Zvláštní zpráva. Evropský účetní dvůr. Evropská unie, 2016, s. 26. Online. Dostupné z: https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR16_14/SR_ROMA_CS.pdf

⁶⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003, s. 34. ISBN 80-7178-741-8.

⁶¹ Ibid., s. 33.

⁶² MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Portál, 2001, s. 10. ISBN 80-7178-473-7.

neinformovanost, izolace od většinové společnosti, nedůvěra k institucím, ale také nedůvěra úředníků vůči Romům.⁶³

Při práci s romskými klienty se jeví jako nejefektivnější způsob pomoci práce terénní či komunitní. Při terénní sociální práci je sociální pracovník ten, který potenciálního klienta oslovuje, a to v jeho přirozeném prostředí. Následná práce s klientem ani pak většinou neprobíhá na půdě organizace, nýbrž v klientově přirozeném prostředí. Práce s komunitou by vždy měla vycházet z dispozic daných přímo danou komunitou.⁶⁴ Cílem komunitní práce je „*aby společnou aktivitou vyřešili problém místní komunity či případně zlepšili podmínky svého života v komunitě.*“⁶⁵

Sociální práce s romskou komunitou s sebou nese určitá specifika. Při práci s Romy je vhodné soustředit se spíše na konkrétní dílčí cíle, které směřují k celkovému záměru, jelikož Romové jsou orientováni spíše na přítomnost. Co se týče míry intervence sociálního pracovníka, dotazování v šetření se přiklání spíše k podpoře klienta, a to zejména kvůli tomu, že romští klienti mohou ztrácet motivaci k trvalé a intenzivní spolupráci (což souvisí s předchozím bodem). Dalším dilematem je též povaha pomoci, jelikož Romové často potřebují materiální pomoc, nicméně sociální pracovník by neměl opomíjet i nemateriální povahu pomoci. Jako výzva se jeví také to, zda klienta podporovat v nelegální práci, jelikož Romové mnohdy kvůli diskriminaci nemohou sehnat zaměstnání. Na základě šetření bylo zjištěno, že sociální pracovník by měl klienta především podporovat v zájmu o práci a v rozvíjení pracovních dovedností. Velkým dilematem je otázka, zda by měli sociální pracovníci podporovat romskou identitu klientů anebo naopak jim pomáhat s integrací do většinové společnosti. Výsledky výzkumu ukazují, že sociální práce s romskými klienty je prací unikátní stejně tak jako jsou unikátní samotní jednotlivci. Mladí Romové často již neznají tolik své kořeny, a staré tradice se v rodinách ztrácejí. Sociální pracovník by měl respektovat hodnotový systém klienta, i když se může lišit od hodnotového rámce většinové společnosti.⁶⁶

⁶³ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003, s. 71. ISBN 80-7178-741-8.

⁶⁴ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 53. ISBN 978-80-7422-457-7.

⁶⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Portál, s.r.o., 2003, s. 95. ISBN 80-7178-549-0.

⁶⁶ KAŠPAROVÁ, Vendula. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*. 2012, s. 32-35.

Z výzkumu Davida Urbana vychází, že jedním z úskalí při práci s romskými klienty je jazyková bariéra, kdy při práci se staršími klienty může sociální pracovník narazit na problémy v dorozumění. Urban zjistil, že problém v komunikaci by mohl vyřešit romský asistent. Dále je zmiňována trpělivost a důvěra. Sociální pracovník by měl být trpělivý jak při plánování spolupráce, tak v samotné práci a v komunikaci. Vzájemné důvěra je klíčová pro spolupráci pracovníka s klientem. Urban však popisuje okolnosti, které mohou přispívat ke ztrátě důvěry klienta k pracovníkovi. Klient důvěru ztrácí, pokud je nucen k nějaké aktivitě bez jeho vůle. Sociální pracovník by se měl zcela vyvarovat kritiky směřované na děti romských klientů, jelikož Romové jsou na toto velmi citliví. Romům obvykle nevadí, pokud jim v něčem pomáhána ne-Rom, ale je pro ně klíčové, aby tato osoba byla slušná a poctivá. Při práci s romskými klienty je důležitá absence předsudků vůči romskému etniku. Pracovník by také měl být flexibilní, a to včetně docházení ke klientovi do jeho přirozeného prostředí. Urban na základě svého šetření také popisuje to, jak bývá těžké navázat s romskými rodinami kontakt. Vhodný způsob, jak se s rodinami spojit, je skrze děti, které často využívají zařízení k volnočasovým aktivitám, jako jsou například nízkoprahové kluby.⁶⁷

1.5.1 Současné přístupy k sociální práci s romskými klienty

V posledním desetiletí byla sociální práce ovlivněna vlnou neoliberalismu, což mělo dopad především na přístup k práci s klienty. Neoliberalismus vnímá závislost na sociálních dávkách jako negativní formování chudých a prosazuje více monitorování a regulování těchto skupin. To vedlo ke snížení ochranných funkcí v systému sociálního zabezpečení a zvýšení stigmatizace lidí využívajících dávky.⁶⁸ Tento přístup posiluje paternalistický postoj k práci s chudými a „*sociální politiky se mění v morální projekt, ve kterém jsou chudí nevyhnutelně považováni za outsidersy a problematické skupiny a vyloučeny kvůli jejich chování.*“⁶⁹

⁶⁷ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 88-93. ISBN 978-80-7422-457-7.

⁶⁸ TRLIFAJOVÁ, Lucie & POSPÍŠIL, Filip. *From neoliberal restriction to control of the Roma—towards post-neoliberal ethnic welfare*. Sociologicky Casopis, 2023, s. 666.

⁶⁹ Ibid.

Paternalistický přístup v sociální práci vůči romskému etniku byl kritizován například organizací Konexe (a jejím zástupcem Miroslavem Brožem), která aktivně usiluje o aktivizaci romských komunit. Kritika směřovala především na rozhodování o potřebách Romů bez jejich účasti v procesu a individualizaci problémů, místo aby se brala v úvahu rasová oprese etnika a strukturální faktory.⁷⁰ Stejně tak Musil tvrdí, že „česká sociální práce se orientuje primárně na řešení důsledků omezené soběstačnosti chudých, vnímaných jako neschopní řešit své potřeby, zatímco vnější okolnosti vzniku sociálních problémů jsou spíše ignorovány.“⁷¹

Rostoucí vliv neoliberalismu a jeho důraz na individualismus člověka znehodnotili mimo jiné i kulturně specifické zkušenosti a kulturní rozdíly na trhu myšlenek.⁷² Tento trend se odráží i v liberalistickém přístupu k práci s menšinami, který má za cíl zajistit menšině bezpečný přístup k výhodám většinové společnosti, avšak často opomíjí podporu a ochranu kultury dané menšiny. Tento nerovný balanc může v průběhu času vést k poklesu kulturní rozmanitosti a „podkopat ideál udržitelné multikulturní společnosti.“⁷³

Jiný přístup k sociální práci s menšinami je tzv. *culturally grounded social work* (CGSW)⁷⁴, který si klade za cíl poskytnout kulturně specifický přístup marginalizované menšině a to způsobem, který není součástí běžné metody sociální práce. Kultura je v tomto přístupu chápána jako klíčový prvek, který ovlivňuje chování, potřeby a možnosti klientů.⁷⁵ Kultura není pouze souborem „pravidel“ jak se chovat, ale také něco, co komunitě dává sílu a inspiraci. „Když sociální pracovníci otevřeně vítají kulturu do vztahu mezi klientem a pracovníkem, umožňují plné využití široké škály zdrojů, které klienti přinášejí...“⁷⁶ Díky tomu jsou sociální pracovníci schopni lépe porozumět

⁷⁰ JANEBOVÁ, Radka & CELÁ, Barbora. *Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem*. Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca, 2016, 16.2, s. 29-30.

⁷¹ MUSIL, L. *Tři pohledy na budoucnost sociální práce*. In: *Ibid.*, s. 29.

⁷² ERIKSEN, T. H. *DIVERSITY VERSUS DIFFERENCE: NEO-LIBERALISM IN THE MINORITY-DEBATE*. In: ROTTENBURG, Richard et. al. *The Making and Unmaking of Differences Anthropological, Sociological and Philosophical Perspectives*. Bielefeld: transcript Verlag, 2015, s. 23-24. ISBN 3-8394-0426-6. Dostupné z: <https://doi.org/10.14361/9783839404263>.

⁷³ RICKARD, Maurice. *Liberalism, multiculturalism, and minority protection*. Social Theory and Practice, 1994, s. 143.

⁷⁴ do češtiny můžeme přeložit jako *kulturně zakotvená sociální práce*

⁷⁵ MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PEÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 202, s. xvii-xxii (preface).

⁷⁶ *Ibid.*, s. 4.

klientově chování a potřebám, což vede k efektivnější spolupráci. CGSW vznikl jako alternativa k paternalistickým a standardizovaným přístupům k sociální práci, které „*spoléhají na implicitní západní víru, že by měl existovat a měl by být hlavním proudem standardizovaný a kulturně neutrální způsob práce, který se zaměřuje na materialistické a individuální aspekty lidské bytosti.*“⁷⁷ CGSW vidí klienta jako střed práce: „*Je to spíše sociální pracovník než klient, kdo je 'tím druhým' - ne kvůli vzbuzení viny, ale jako cvičení v uvědomění.*“⁷⁸

Sociální práce s romskou komunitou vyžaduje porozumění specifikům této komunity, která vycházejí z romských tradic, historie a z aktuálních životních podmínek.⁷⁹ Jak zdůrazňuje Navrátil, sociální pracovník potřebuje znát obtíže v klientově životě způsobené odcizením a nedůvěrou vůči většinové společnosti, stejně jako předsudky, na které klient naráží a jaké problémy z toho pro něj plynou, a také k jakým příležitostem a možnostem má klient ztížený přístup. Pracovník by měl podle těchto faktorů a na základě znalosti hodnotového a normového systému romské komunity upravit techniky a metody běžně používané v sociální práci.⁸⁰

Výzkumy Urbana podporují tuto myšlenku a zdůrazňují individuální přístup ke klientovi, který respektuje unikátnost každého klienta a jeho specifické potřeby. Urban dále ukázal, že sociální práce s romskou komunitou by této komunitě měla být uzpůsobena (přítomnost romského asistenta, znalost romského jazyka, zohlednění odlišného vnímání času).⁸¹

V současnosti lze pozorovat, že se sociální práce s romskou komunitou, ale také jinými etniky, může ubírat dvěma směry. Jedním z nich je přístup ovlivněný vzestupem neoliberalismu, především paternalismus, který klienty vnímá jako sociální případy. Druhý přístup je více kulturalistický a zohledňuje kulturu klientů a jejich rozdílnosti oproti většinové společnosti.

⁷⁷ SCHIELE, J. H. *The contour and meaning of Afrocentric social work*. In: *Ibid.*, s. xviii (preface).

⁷⁸ *Ibid.*, s. xviii (preface).

⁷⁹ CROWE, M.D. *A History of the Gypsies of Eastern Europe an Russia*. & HANCOCK, I. *We are the Romani People*. In: URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 28. ISBN 978-80-7422-457-7.

⁸⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003, s. 200-202. ISBN 80-7178-741-8.

⁸¹ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 88-93. ISBN 978-80-7422-457-7.

1.6 DŮVĚRA V KONTEXTU ROMSKÉHO OBYVATELSTVA

Romové do roku 1945 žili izolovaně od většinové společnosti, která je mezi sebe nehodlala přijmout. Takové soužití akorát posilovalo předsudky na obou stranách. Předchozí historické zkušenosti Romů, včetně tragických událostí za druhé světové války, hluboce prohloubily nedůvěru Romů vůči „gadžům“ (romský název pro lidi jiného původu než romského).⁸²

Výzkum STEM z roku 2012 ukázal, že většina české populace (71 %) zaujímá odmítavý postoj vůči romské menšině. Třetina občanů vyjadřuje mírně odmítavý vztah k Romům (34 %), čtvrtina připouští jednoznačně odmítavý vztah (26 %) a desetina občanů dokonce pocituje k Romům odpor. Pouze 5 % lidí má k Romům dobrý nebo velmi dobrý vztah. Pětina dotázaných (20 %) neměla potřebu se vůči Romům pozitivně ani negativně vymezovat a má k nim stejný vztah jako k ostatním lidem.⁸³

Anketní šetření v rámci projektu „Díky, že se ptáte“ z roku 2006 ukázalo, že důvěra Romů v instituce, jako jsou úřady a policie, je nízká (78 % dotazovaných vyjadřuje nedůvěru v tyto státní orgány). Mezi hlavní důvody patřily negativní zkušenosti s úředníky a nerovné zacházení od policie, zatímco důvěra v lékařský personál je vyšší (pouze 17 % respondentů má negativní zkušenost).⁸⁴

Diskriminace a sociální vyloučení postihující romské obyvatele v naší zemi způsobily, že „jejich vztah k ostatní populaci a k vrchnosti byl ostražitý, nedůvěřivý, účelový a mnohdy takový dodnes zůstává.“⁸⁵

⁸² DAVIDOVÁ, Eva. *Romano drom = Cesty Romů 1945-1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1995, s. 177. ISBN 80-7067-533-0.

⁸³ STEM. *Vztah veřejnosti k Romům*. Pramen: STEM, Trendy 10/2011, 11/2012. Online. Dostupné z: <https://www.stem.cz/vztah-verejnosti-k-romum-2140/>

⁸⁴ OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SLOVO 21. *Jsme přece lidé, ne? = We're all people, no?* Praha: Slovo 21, 2007, s. 14. ISBN 978-80-239-8605-1.

⁸⁵ BANDYOVÁ, Marta & VÍŠEK, Petr. *Romové, bydlení, soužití*. Praha: Socioklub, 2000, s. 122. ISBN 80-902260-8-6b.

2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Během vytváření dat prostřednictvím rozhovorů a pozorování jsem nabyla uvědomění o komplexitě důvěry, jejího vzniku, udržování a projevování v kontextu sociální práce. To mě vedlo k rozhodnutí zaměřit se na specifický aspekt interakce mezi sociálním pracovníkem a romským klientem, a to na povahu a dynamiku důvěry v tomto vztahu.

Výzkumná otázka 1: Jak se projevuje, buduje a přenáší důvěra v kontextu sociální práce s romskými klienty?

Tato výzkumná otázka byla zvolena z důvodu důležitosti důvěry v kontextu sociální práce, zejména s ohledem na specifický kontext romské komunity. Romové, jak již bylo zmíněno v teoretické části, mají poměrně nízkou důvěru k institucím a většinové společnosti. Vztahy mezi sociálními pracovníky a romskými klienty mohou být z těchto důvodů složité, a proto je potřebné porozumět tomu, jak se důvěra buduje a projevuje. Prozkoumání této otázky může vést k identifikaci efektivních strategií v práci s romskou komunitou a zlepšení poskytování sociálních služeb pro romské klienty. Analýza subjektivních zkušeností a vnímání důvěry může poskytnout hlubší vhled do dynamiky vztahů mezi sociálními pracovníky a romskými klienty, což je klíčové pro podporu integrace romské komunity a zlepšení kvality sociální práce.

Po získání rozhovoru se sociální pracovníci na kontextuální rámec a filozofii organizace jsem chtěla od výzkumné otázky týkající se romství v sociální práci upustit, jelikož organizace formálně k romským klientům nepřístupuje nijak odlišně než k jiným klientům. Poté jsem ale provedla rozhovor s romským sociálním pracovníkem, který tento přístup zkritizoval, a proto jsem se rozhodla tuto zápletku použít a zaměřit se více na to, jak se k romství v sociální práci přístupuje.

Výzkumná otázka 2: Jakým způsobem se sociální práce přizpůsobuje kulturním kontextům klientů romského původu?

Tato výzkumná otázka je pro mou práci klíčová, jelikož zkoumání specifických potřeb romské komunity nám umožní lépe porozumět komplexitě problémů, které tuto komunitu provázejí. Romské obyvatelstvo čelí řadě výzev jako je diskriminace v oblasti bydlení, zaměstnání a vzdělávání, sociální vyloučení, stigmatizace většinovou společností a příjmová chudoba. Díky

hloubkovému zkoumání potřeb komunity můžeme v sociální práci aplikovat techniky, které nám umožní lépe řešit tyto problémy, a poskytovat adekvátní podporu, což by mohlo přispět k celkovému zlepšení podmínek romských klientů.

3 ANALYTICKÁ ČÁST

V této části práce se zabývám daty získanými pomocí polostrukturovaných rozhovorů a skrytého zúčastněného pozorování. Analýzu provádím pomocí kódování. První část analýzy je zaměřená na výzkumnou otázku 1: *Jak se projevuje, buduje a přenáší důvěra v kontextu sociální práce s romskými klienty?* Další část se zabývá výzkumnou otázkou 2: *Jakým způsobem se sociální práce přizpůsobuje kulturním kontextům klientů romského původu?*

3.1 METODOLOGIE

Má práce je případovou studií, jelikož jsem se ve své práci zaměřila na služby, klienty a pracovníky jedné organizace. Pro své výzkumné šetření jsem zvolila dvě kvalitativní techniky sběru dat – polostrukturovaný rozhovor a zúčastněné skryté pozorování. Analýzu jsem prováděla pomocí kódování. Cílem práce bylo prozkoumat vztah mezi sociálním pracovníkem a romským klientem s důrazem na důvěru.

3.1.1 Případová studie

Případová studie je „*přístup zaměřený na konkrétní případy, který využívá více metod k dosažení výzkumných cílů, je charakterizován hloubkovým zkoumáním skutečných sociálních fenoménů, spíše než abstraktních; reprezentovaný jedním nebo více případy; složitý nebo mnohostranný, zapojující různé propojené prvky; typicky aktuální; a studovaný v jejich přirozeném kontextu.*“⁸⁶

Dle Jana Hendla se jedná o deskriptivní případovou studii, jelikož se zabývám popisem vybrané organizace a vztahů v ní. Hendl dle sledovaného jevu rozlišuje mezi několika typy případové studie. Vzhledem k mému zaměření na romskou komunitu v organizaci poskytující sociální služby, lze říci, že tato případová studie je na pomezí studie komunit a studie organizací a institucí.⁸⁷

Pro případovou studii jsem se rozhodla, jelikož se ve své práci zaměřuji na jednu organizaci, její služby, klienty a pracovníky.

⁸⁶ ROLLER, Margaret R. & LAVRAKAS, Paul J. *Applied qualitative research design: a total quality framework approach*. New York, New York: The Guilford Press, 2015, s. 350. ISBN 1-4625-1912-1.

⁸⁷ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, s. 105, 110. ISBN 978-80-262-0982-9.

3.1.2 Výběr respondentů

Nejčastějším způsobem výběru respondentů je v kvalitativním výzkumu teoreticky zaměřený postup, který „označuje proces sběru dat potřebných ke generování teorie, přičemž výzkumník svá data zároveň shromažďuje, kóduje a analyzuje, a přitom se rozhoduje, která další data jsou zapotřebí a kde se dají získat. Sběr dat je řízen vznikající teorií.“⁸⁸ Rozhovory jsem začala provádět se současnými kolegyněmi a s bývalou kolegyní, která pracuje v jiné službě. Na základě těchto prvních rozhovorů jsem dostala od respondentů doporučení na další osoby, které by mi mohly poskytnout další přínosné informace pro moji práci. Zároveň jsem prostřednictvím rozhovoru s bývalou kolegyní získala přístup k romským maminkám. Při sbírání dat jsem také narazila na nedostatek kontextuálního rámce sociální práce s romskými klienty, a proto jsem provedla rozhovor na toto téma s další kolegyní, abych tuto mezeru zaplnila. „Shromažďování dalších informací je ukončeno po dosažení teoretické saturace, což znamená, že je z hlediska výzkumníka teorie již vyvinuta. Nepředpokládá se, že případy přinesou nové poznatky, které by mohly vést k její změně.“⁸⁹ Jelikož jsem získala celkem podobná data od všech typů respondentů (sociální pracovník, romský sociální pracovník, romský klient), rozhodla jsem se, že provedené rozhovory postačují.

3.1.3 Polostrukturovaný rozhovor

Pro sběr dat pomocí rozhovoru jsem využila polostrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor má konverzační charakter s tím, že tazatel se drží návodu, aby se zajistilo pokrytí relevantních témat, ale upravuje otázky podle odpovědí či okolností daných respondentem.⁹⁰

Dopředu jsem si připravila otázky pro každou skupinu respondentů (viz. příloha) a pak jsem pokládala doplňující otázky podle odpovědí. Dotazovala jsem celkem devět lidí – tři skupiny respondentů – sociální pracovníky pracující v organizaci (4), romské rodiče využívající sociální službu v organizaci (3) a romské sociální pracovníky pracující v organizaci (2). K respondentům jsem

⁸⁸ GLASER, Barney & STRAUSS, Anselm. *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. In: *Ibid.*, s. 45.

⁸⁹ *Ibid.*, s. 151.

⁹⁰ ROLLER, Margaret R. & LAVRAKAS, Paul J. *Applied qualitative research design: a total quality framework approach*. New York, New York: The Guilford Press, 2015, s. 362. ISBN 1-4625-1912-1.

získala přístup skrze vlastní dobrovolnickou činnost v organizaci. Rozhovory probíhaly prezenčně v prostorách organizace (7), prezenčně v kavárně (1) a v online prostředí (1).

3.1.4 Zúčastněné skryté pozorování

Pro sběr dat pomocí pozorování jsem zvolila metodu zúčastněného skrytého pozorování. „*Při zúčastněném pozorování je pozorovatel součástí sociálního organismu, sociálního prostředí, které sleduje (zkoumá), je účastníkem společenských vazeb, je začleněn do situace a také výsledky jeho pozorování jsou podmíněny způsobem jeho začlenění do sledovaného sociálního prostředí.*“⁹¹ Pozorování skryté může být skryté fyzicky či sociálně. „*Pozorovatel přijímá roli řadového člena skupiny nebo některou z rolí, které jsou obvykle součástí sledovaného sociálního prostředí. Pozorovateli je odhaleno přirozené sociální prostředí a může sledovat jevy cizímu okolí skryté.*“⁹²

Poznámky z pozorování neboli field notes jsem si psala do mobilu a pak po skončení klubu je přepsala do narativní formy.

Zúčastněné pozorování jsem zvolila proto, že v nízkoprahovém klubu dobrovolničím již druhým rokem a s kolegy i dětmi mám již vybudované vztahy. Domnívám se proto, že pozorování nebylo mou přítomností narušeno. Pozorování bylo sociálně skrytého charakteru, jelikož fyzicky jsem přítomna byla, ale děti o probíhajícím pozorování nevěděly.

O pozorování jsem informovala sociální pracovníci, mou kolegyni z nízkoprahového klubu, která mi dovolila pozorování provádět. Po zpracování field notes jsem je kolegyni dala přečíst a dostala schválení na jejich použití ve své práci.

3.1.5 Etika výzkumu

Samotným cílem sociální práce je pomáhat jedincům, skupinám či komunitám řešit sociální problémy. Zahrnuje to i velmi osobní záležitosti, kde klient musí mít k pracovníkovi důvěru, aby se mu mohl otevřít a sdílet s ním své

⁹¹ JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha, Carolinum, 1992, s. 29.

⁹² *Ibid.*, s. 30.

potíže. Z toho důvodu jsem se rozhodla zachovat ve své práci anonymitu účastníků. Neuvádím jména respondentů (ani jiných osob zmíněných v rozhovorech) ani název organizace.

Před začátkem rozhovoru se mnou účastníci podepsali informovaný souhlas (viz. příloha), kde byli informováni o zachování anonymity a o tématu mé bakalářské práce. Souhlas k pozorování a následnému vypracování field notes jsem dostala od pracovnice služby, ve které pozorování probíhalo, a zároveň tato osoba schválila použití obsahu field notes poté, co si je přečetla.

3.1.6 Kódování

Kódování je jeden z typů analýzy kvalitativních dat. Ve své analýze jsem nejprve otevřeně kodovala a poté jsem použila techniku axiálního kódování. Díky otevřenému kódování jsem odhalila určitá témata, kterých se data v rozhovorech dotýkala. Témata jsem postupně třídila do kategorií a jednotlivých kódů. Metodu axiálního kódování jsem použila poté, co jsem měla kategorie a kódy navržené. Smyslem tohoto typu kódování je hledat mezi kódy a kategoriemi vztahy, které nám pak mohou „*navrhnout opuštění od některých témat nebo zkoumání jiných do větší hloubky.*“⁹³

Rozhovory jsem prováděla se třemi typy respondentů a v úryvcích jsou tyto skupiny zobrazeny následovně: Rrsp (respondent typu romský sociální pracovník), Rsp (respondent typu neromský sociální pracovník), Rrk (respondent typu romský klient). V následujících úryvcích označení T zastupuje tazatele, tedy mě.

⁹³ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, s. 246-250. ISBN 978-80-262-0982-9.

3.2 VÝZKUMNÁ OTÁZKA 1: JAK SE PROJEVUJE, BUDUJE A PŘENÁŠÍ DŮVĚRA V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKÝMI KLIENTY?

Během kódování se objevily čtyři hlavní tematické okruhy, které provázely následnou analýzu kódů. Tyto okruhy zahrnují definice důvěry, její projevy, budování a přenos.

3.2.1 Tematický okruh 1: Definice důvěry

Respondentů jsem se dotazovala na jejich chápání důvěry. Kódování odhalilo, že se odpovědi respondentů na definování důvěry moc nelišily.

Opakujícími se kódy bylo: bezpečí, porozumění, proces, vzájemnost.

Úryvky z rozhovorů – romští klienti

Rrk: „Musí fakt bejt že mu něco řeknu a že to nikomu neřekne a nechá si to pro sebe ... a že nejde a nevykváká to.“

Rrk: „No jsme tady fakt hodně spokojený, že můžeme někomu věřit a že ty děti taky, že jsou spokojený a jsou rádi, že tady můžu chodit.“

Rrk: „Naslouchat, naslouchat ... když mu pak budu něco vyprávět nebo něco říkat a on to jedním uchem poslouchá a druhým vypustí, tak to asi jako v něm žádnou důvěru mít nebudu ... a chápání, aby mě jako asi pochopil. No a že to teda zůstane ještě mezi mezi náma.“

Úryvky z rozhovorů – romští sociální pracovníci

Rrsp: „Tak to říkám vždycky na začátku, že je lepší říkat pravdu. A pak se to děje, že oni přijdou a řeknou ‚my nemáme na svačinu‘ a já jim řeknu, že je to v pohodě, že tam je nějaký jogurt a že to vymyslíme ... Upřímnost, ta patří k tomu.“

Rrsp: „No, jakože prostě lidi se cítí bezpečně a můžou se jako otevřít no ... Protože ta důvěra jako musí být mutual (=vzájemná).“

Úryvky z rozhovorů – sociální pracovníci

Rsp: „asi mi tam rezonuje věci, které ti nejsou úplně komfortní říkat, že jakoby je řekneš ... ale na druhou stranu ... důvěra znamená i sdílet ty věci, které se povedly.“

Rsp: „Důvěra – bezpečnej vztah lidí, ve kterým se neboje sdílet ... osobnější, těžký témata – a věříš tomu druhému, že nezneužije těch informací a nepoužije to nějak proti tobě.“

Rsp: „Jako je to proces. Je to potřeba nějak budovat. Ta důvěra se podle mě projevuje tím, že pak jako by přijdou a začnou se svěřovat a ten vztah je hlubší.“

Kód bezpečí se projevuje ve svěřování osobních témat a v ujištění, že tyto informace zůstanou důvěrné. Kód porozumění zahrnuje naslouchání, snahu o porozumění a upřímnou komunikaci. Kód proces zdůrazňuje práci na budování důvěry. Kód vzájemnost podtrhuje, že důvěra je vzájemným vztahem mezi lidmi.

„Pocit bezpečí vzniká tam, kde cítíme, že nám naslouchají, že nám rozumí, že nám pomohou v tom, co sami chceme. Pracovník tedy snadno může přispět k pocitu bezpečí klienta tím, že tyto věci bude dělat.“⁹⁴ Toto tvrdí psycholog Úlehla ve své učebnici metod sociální praxe o navázání a udržení vztahu pracovníka s klientem. Kódy, které se v mé analýze objevily, reflektují tuto myšlenku.

3.2.2 Tematický okruh 2: Projevy důvěry

Etnometodologický přístup se zaměřuje na „analýzu každodenní sociální interakce a na rozbor metod, jež lidé v interakci používají k tomu, aby porozuměli světu, v němž žijí, a aby mu dali smysl, tedy aby jej učinili z hlediska svých praktických cílů racionálním.“⁹⁵ Citace v textu může pomoci porozumět tomu, že si lidé mohou vykládat stejné situace odlišně, což může ovlivnit jejich projevy důvěry.

Ve své práci jsem se snažila zachytit různé formy projevů důvěry mezi romskými klienty a pracovníky organizace.

⁹⁴ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2004, s. 47. ISBN 80-85850-69-9.

⁹⁵ PETRUSEK, Miloslav. *Entometodologie*. SOCIOLOGICKÁ ENCYKLOPEDIE. Sociologický ústav AV ČR, v. v. i. Hlavní editor: Zdeněk R. Nešpor. 2020. [online].

Mezi opakující se kódy patří: **slovní vyjádření**, **fyzické vyjádření**, **otevřenost**, **přetrvávání vztahu i po ukončení spolupráce** a **říct si o pomoc**.

Úryvky z field notes

Se všemi se přivítávám, **jedna z holčiček mě běží do dveří obejmout** a když běží i druhá, ta první na ní křičí: „**Né ta je moje! Běž pryč!**“. **Přiběhne i druhá holčička a taky mě obejmě.**

Jdu se podívat do vedlejší místnosti, **kde holky tancují romský tance, a dokonce učejí kolegyni taneční kroky** ... **Pak mě holky vytáhnou a taky se mě snaží naučit pár kroků. Chvilí s nima tancuju...**

Ze začátku jsme hlavně jenom hráli, ale **po chvíli chlapeček začal vyprávět o tom, jak ho dneska uhodil jeden spolužák ve škole a on ho uhodil zpátky.**

Holčička ... na mě volá jménem jiné sociální pracovnice, a tak ji opravuji, že já se tak nejmenuju. „**Aha promiň. Mami!**“ volá na mě. Směju se a říkám „**Ano dcerko!**“

Pak se ohlížím, kam si mám sednout já sama a **holčička, vedle které jsem předtím seděla, na mě volá „Agi! Tady si sedni!“** a usmívá se.

Já sama jsem taky dostala jeden papírek ... stálo na něm **„Milá Agi, jsi fakt hrozně haha, mám tě ráda“.**

... a **jeden z chlapečků mě přichází obejmout.**

„No to říkaj Romové, že když tě bolí koleno, tak že bolí proto, že rostěš.“ „Aha, to jsem nevěděla, to je zajímavý.“ odpovídám. **„No a ještě pak, když máš červený ucho nebo tě svědí tak to znamená, že o tobě někdo mluví.“** doplňuje jiná holčička. „**Aha, hustý. Ale je to dobrý holky, máte obě normální uši, nejsou červený.**“

... za mnou přichází holčička, **jestli bych jí nepomohla s matematikou.**

Úryvky z rozhovorů – romští klienti

Rrk: „No **jsme tady fakt hodně spokojený, že můžeme někomu věřit** a **že ty děti taky, že jsou spokojený a jsou rádi, že tady můžou chodit.**“

Rrk: „**Určitě by mi pomohli, kdybych potřebovala s něčím pomoc, jako kdybych měla nějakou těžší situaci, tak vím, že by mi jako pomohli.**“

Rrk: „... prostě **tady prostě můžu mluvit, prostě řeknu prostě všechno, co chci.**“

Rrk: „Jako **fakt jim jsem za to strašně vděčná** tady a **kdybych mohla, tak bych tu (jméno dcery) ještě klidně nechala** ... Takže jsem ráda, že sem chodí, a hlavně jí to tu strašně baví. ... Jí v dubnu bude 5, takže **už bude muset jít do normální školky, ale vůbec se jí nechce.**“

Úryvky z rozhovorů – romští sociální pracovníci

Rrsp: „No tak jako takhle, **mě tady děti říkají teto.**“

Rrsp: „Já hodně naslouchám ... A **většinou se jako hodně otevřou.** To mi funguje už léta.“

Rrsp: „... jeden můj klient ... ho napadl nějaký chlap venku a teď má z toho PTSD (=posttraumatická stresová porucha). Jako **řekl mi to až po pár jako měsících, co se to stalo, ale jako řekl to. Takže tady tohle vnímám jako důvěru.**“

Rrsp: „... když přijdete k těm klientům, tak vlastně se vžíváte do role sociálního pracovníka a ten klient se vžívá do role klienta ... they bring the character (=představit postavu), takže najednou vidíte ,ok, tak tady **tohle jako mi úplně nepasuje k tomu klientovi, jak se většinou chová, že je víc prostě takový relaxed (=uvolněnej), dělá s váma jako joky (=vtipy) a třeba vám řekne něco jako víc osobního, nějaký jako gossip (=drby) klidně.**‘ No, tak.“

Úryvky z rozhovorů – sociální pracovníci

Rsp: „... pak už jsou jako konkrétnější projevy, že ten rodič se obrátí s prosbou **,nevím si s tímhle rady, můžeme to společně nebo můžete vy v klubu se na to zaměřit‘ nebo ,co má dělat a tak‘.**“

Rsp: „Nějakou dobu jsme se spolu doučovali, asi 2 měsíce a **mě připadalo že se mi poměrně rychle začala svěřovat s nějakýma věcmi, který se týkaly duševního zdraví, nějaký potíže s panickýma atakama, a vlastně jako poměrně vážný věci a potom jakoby že nemá úplně dobrou atmosféru doma...**“

Rsp: „...po třeba třech měsících čtyřech ... **prostě za mnou přišla, že by sem mi chtěla s něčím svěřit a jestli bychom si mohli někde sednout a že prostě by to se mnou ráda jako probrala.**“

Rsp: „...jsem se bavila s jednou (maminkou), která řekla, **že nás hrozně obdivuje, že by na to neměla, že to o tolik dětí se tady starat a věnovat jim čas** ... jsme konzultovali **ty její děti, že by potřebovali doučování** ... ona, že rozumí tomu, že jakoby nemáme kapacitu pro všechny ... **i kdybychom prostě jednou**

tejdně na chvíli na deset dvacet minut, že bude hrozně ráda a že nám moc děkuje a tak.“

Rsp: „A mám pocit, že se to jakoby děje, že tam choděj i jakoby v takových rozcrashovanejch stavech a důvěřujou nám v tom, že se nám tam jako svěřej.“

Rsp: „... dojem, že mají jakoby důvěru, tak snad ji jako maj ... to se dá asi odhadnout podle toho, že furt třeba i po letech jako tě oslovujou, nebo prostě, když se potkáme, tak jako už spolu jako nespolečujeme, ale furt se jako bavíme. Že sdílí nějaký jako úspěchy, co se povedlo, nebo si postěžují, co je štvě.“

Rsp: „Například to řeknou napřímo, že jsou jako vděčný. Tady kolegové furt odmítají nějaký jako i fyzický dary jako bonboniéry a tak. ... Pak je to, že prostě jako úplně nezapomněli na tebe, že to není takový, že se minete na ulici, ale vlastně tam vzniká jako fakt nějaký vztah.“

3.2.2.1 Slovní vyjádření

Kód slovního projevu v úryvcích reflektuje klientovu důvěru ve službu či pracovníka.

Field notes: V úryvcích se tento kód projevil ve formě „přivlastňování“ pracovníka, kdy klientka projevuje, že mě považuje za svou v rámci nízkoprahového klubu, což může vypovídat o osobním vztahu klientky ke mně. Dále se kód projevuje v oslovení pracovníka „mami“, což může značit, že se klientka se mnou cítí bezpečně a „jako doma“. Klientka, která mě zve, ať si k ní sednu, tímto ukazuje, že by se mnou ráda sdílela svůj prostor, a toto gesto může poukazovat na její náklonnost. Papírek se vzkazem vyjadřuje sdílení emocí, což může být opět projevem náklonnosti klientky.

Rozhovory s romskými klienty: Kód se v úryvcích vyskytuje ve formě kladného hodnocení služby a jejích pracovníků. Klienti vyjadřují spokojenost a vděčnost. Klientka také popisuje, že je její dcera se službou spokojená, a dokonce by tam zůstala déle, kdyby mohla, což svědčí o důvěře klientky v pracovníky.

Rozhovory s romskými sociálními pracovníky: Romská sociální pracovníce v rozhovoru popisuje, že jí děti říkají „teto“, což může naznačovat blízký vztah dětí k pracovníci a jejich důvěru v ní.

Rozhovory se sociálními pracovníky: Kód slovního vyjádření odhaluje v rozhovorech se sociálními pracovníky výrazy klientů, které naznačují pozitivní hodnocení služeb. Klienti projevují obdiv, spokojenost, vděčnost a poděkování, což může vyjadřovat jejich důvěru v pracovníky.

3.2.2.2 Fyzické vyjádření

Field notes: Tento kód se v analýze projevil skrze fyzický akt objetí. Objetí představuje formu nonverbální komunikace, která může „předávat“ emocionální zprávy, jako je například pocit blízkosti či důvěru klienta vůči pracovníkovi.

Rozhovory se sociálními pracovníky: Kód fyzického vyjádření se projevil skrze darování darů, což svědčí o náklonnosti klientů vůči pracovníkům a vyjadřuje jejich vděčnost.

3.2.2.3 Otevřenost

Field notes: Klientova otevřenost vůči pracovníkovi se v úryvcích projevuje různými způsoby. Jedním z nich je možnost proniknout do romské kultury prostřednictvím učení romských tanců a pořekadel. Toto gesto může naznačovat, že se klient cítí bezpečně a důvěřuje pracovníkům natolik, že může naplno vyjádřit svou romskou identitu. Dalším projevem je svěření se s problémy, což svědčí o důvěře v komunikaci s pracovníky.

Rozhovory s romskými klienty: Otevřenost se v rozhovorech s romskými klienty projevuje v tom, že klienti si uvědomují, že mohou být naprosto upřímní a sdělit pracovníkovi všechny své myšlenky. Tímto se může projevovat jejich důvěra v pracovníka, protože necítí obavy z toho, že by jejich otevřenost mohla být nějak zneužita nebo by vyvolala negativní reakce.

Rozhovory s romskými sociálními pracovníky: Romští pracovníci v rozhovorech popisují, jak se jejich klienti otevírají prostřednictvím sdílení osobních záležitostí, včetně traumatických událostí, nebo naopak tím, že se klient uvolní a chová se více přirozeně. Tyto projevy otevřenosti mohou být podníceny tím, že klient cítí s pracovníkem bezpečí a důvěru, což ho motivuje k otevřenému sdílení osobních problémů.

Rozhovory se sociálními pracovníky: Kód otevřenosti se objevil i v rozhovorech se sociálními pracovníky. Otevřenost je zde projevována prostřednictvím svěřování se s problémy, ale i s úspěchy. Klient se pracovníkovi svěřuje, pokud v jejich vztahu panuje důvěra a má jistotu, že se může otevřeně vyjádřit.

Jak tvrdí Kopriva, „*klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný.*“⁹⁶ Možnost otevřeně sdílet svou kulturu i své problémy klient využije pouze tehdy, když mezi ním a pracovníkem existuje důvěrný vztah a klient cítí, že pracovník ho bude přijímat i bez ohledu na to, co sdělí.

3.2.2.4 *Přetrvávání vztahu i po ukončení spolupráce*

Rozhovory se sociálními pracovníky: Tento kód se objevil v rozhovoru se sociální pracovnící, která popisuje, že i po ukončení spolupráce se se svými klienty stále zdraví, když se potkají na ulici, a že s ní i po letech sdílí své problémy i úspěchy. Toto naznačuje, že vztah mezi klientem a pracovnící byl založen na důvěře, jelikož i poté, co skončila formální spolupráce, klient je ten, kdo iniciuje sdílení svých osobních témat.

3.2.2.5 *Říct si o pomoc*

Rozhovory s romskými klienty: Tento kód se projevuje v rozhovoru tak, že klient jasně dává najevo, že si je jistý tím, že se na pracovníky může s jakýmkoliv problémem obrátit. To vyjadřuje, že se klient cítí bezpečně a důvěřuje pracovníkovi, a proto se neostýchá sdělit problém (kód otevřenost), ale zároveň i požádat o pomoc při jeho řešení.

Rozhovory se sociálními pracovníky: V rozhovorech se sociálními pracovníky je zmíněno, že je klienti oslovují s prosbou o radu při řešení problému. Stejně jako v předchozím odstavci i zde je patrné, že díky důvěře ve vztahu s pracovníkem, klient neváhá požádat o pomoc.

⁹⁶ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011, s. 15. ISBN 978-80-7367-922-4.

3.2.3 Tematický okruh 3: Budování důvěry

„Schopnost budovat důvěru je nezbytným (i když ne dostatečným) předpokladem vztahů v sociálním systému.“⁹⁷ V rozhovorech jsem se zaměřila na faktory, které umožňují budovat důvěru mez sociálním pracovníkem a romským klientem.

Urban ve svém výzkumném šetření týkajícím se sociální práce s romskými klienty zjistil řadu situací, které napomáhají sociálnímu pracovníkovi „dostat se do rodiny“. Nejvhodnější způsob, jak kontakt navázat, je prostřednictvím dětí, které navštěvují nízkoprahová centra.⁹⁸

Jak již bylo avizováno v kapitole *Důvěra v kontextu sociální práce*, důvěra je podmínkou efektivní spolupráce mezi pracovníkem a klientem. „Jejich (sociálních pracovníků) budoucí úspěšnost je podmíněna především získáním důvěry, což je ovšem dlouhodobá činnost a kroky, které k získání důvěry vedou, se rozhodně nedají vykázat jako ‚výkon‘.“⁹⁹ Tyto kroky k získání důvěry jsem se pokusila identifikovat i ve svých datech. Podařilo se mi odhalit několik situací a vlastností sociálního pracovníka, které přispívají k budování důvěry mezi ním a klientem.

Mezi nejčastěji opakujícími se kódy byly: **kvalita vztahu**, **kultura bezpečné prostředí**, **spolurozhodování**.

Úryvky z field notes

Přichází holky z vedlejší místnosti a ptají se nás, jestli si tam můžou pustit hudbu. Kolegyně jim jde zapnout reproduktor. Po chvíli se ozve romská hudba a slyším jak se holky chichotaj.

Jdu se podívat do vedlejší místnosti, kde holky tancujou romský tance, a dokonce učež kolegyni taneční kroky. Sedám si k nim a tleskám do rytmu. Pak mě holky vytáhnou a taky se mě snaží naučit pár kroků. Chvilí s nima tancuju a pak si jdu ohřát oběd, kterej si pak беру na gauč a jim ho během koukání na holek sestavu. Povídáme si o romských tancích. Holky chodí na taneční kroužek a před dvěma

⁹⁷ ARROW, K. *Limits of Economic Organization*. 1974. In: BLOMQUIST, Kirsimarja & STÄHLE, Pirjo. *Building organizational trust*. In: 16th Annual IMP Conference, Bath, UK. 2000, s. 1.

⁹⁸ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 88. ISBN 978-80-7422-457-7.

⁹⁹ RÁDL, Michael. Markéta Levínská a kol.: *Dohled a okraj: rozhodovací procesy*: Fakulta humanitních studií UK, Praha 2017, 244 s. Lidé města, 2020, 22.1, s. 148.

měsíci **měli vystoupení, na kterým jsem byla.** „A tys tam byla tam na tom našem představení?“ ptá se mě jedna holčička „Jojo, byla. Byly jste hrozně šikovný!“

Probíhá doučování. Počítáme příklady na násobení. **Klučina není moc soustředěný, a proto děláme po každé úloze malé pauzy. Během pauzy se ho ptám na fotbal, jelikož chodí na tréninky poskytované naší organizací a čeká je turnaj příští týden.** Ptám se ho na oblíbené fotbalisty a fotbalové kluby.

Tato holčička, která právě přišla začala nedávno chodit na tréninky fotbalu, **a tak se jí ptám jak se jí tam zatím líbí a jaký to je.**

Ze začátku jsme hlavně jenom hráli, ale po chvíli chlapeček začal vyprávět o tom, jak ho dneska uhodil jeden spolužák ve škole a on ho uhodil zpátky ... „**Aha a počkej to je ten stejnej kluk o kterém jsme se už jednou bavili?**“ ptá se kolegyně. „Jo jo. To je můj spolužák on je tady nověj.“

Dneska **máme na programu workshop Romano Suno ... byla v budově (jméno kolegyně), která měla kurzy romštiny a docela to ovládá ...** Nakonec řekla, že **kdyby někdo chtěl pomoci s jakýmkoliv slovem, že má na počítači kdyžtak otevřenou slovník.** „Mám tady romskej slovník. Je to slovník úplně stejnej jako třeba slovník angličtiny.“

Holčička chce každou příklad psát jinou barvou a podtrhávat výsledky také jinou barvou. Sice nás docela dost zdržuje ale nechává ji, jelikož vím že i tyhle věci baví a chtěla bych aby to co jí baví měla spojený i s něčím jako je matematika která jí zas tolik nebaví.

Je tu i řada obrazů, který jsou vlastně vyšívání na látce. Na jednom vidím rodinu jak společně připravuje něco k jídlu. **Název obrázku napovídá, že rodina připravuje goja, ale zkouším děti, jestli to poznají, aniž by viděli název díla.**

„Mam pro vás takovej kvíz, jo? Hádejte, co by tohle mohlo bejt za jídlo.“

„No to říkaj Romové, že když tě bolí koleno, tak že bolí proto, že rostěš.“ „**Aha, to jsem nevěděla, to je zajímavý. A co ještě třeba?**“ odpovídám.

Úryvky z rozhovorů – romští klienti

Rrk: „No, **protože ta paní (jméno romské sociální pracovnice) je jakoby taký Romka, takže si jakoby moc důvěřujeme takhle Romové. No že si prostě takhle můžeme důvěřovat všichni.**“

Rrk: „Jojo. A **známe se dlouho, zná jakoby rodiče dlouho, takže.**“

Rrk: „*Tím asi že jsou na ní tady hodní, věnujou se jí – strašně se jí věnují. ... prostě vidím, i když tady nejsem, že se jí fakt věnují, takže je to tady fakt super.*“

Rrk: „... *prostě tady prostě můžu mluvit, prostě řeknu prostě všechno, co chci, jo.*“

Úryvky z rozhovorů – romští sociální pracovníci

T: „*Co pro tebe znamená pracovat jako Romka v (název organizace)?*“

Rrsp: „*Samozřejmě výhodu to má v tom, že ty rodiče jako mě znají, většinou proto, že už jsem tady dlouho a bydlím tady dlouho. A výhodu to má v tom, že oni už jako když přijdou, tak mají nějakou důvěru ve mě, nemusí se bát o ty děti.*“

Rrsp: „*Tak je to možná vlastně jazyk, to je výhodou, že vlastně máme společný jazyk. Tak jako výhodou jsou určitě i nějaký tradice nebo pochopení něčeho jako tradičně romskýho. Náká empatie tam samozřejmě hraje roli. Nevím, co by mě víc k tomu napadlo.*“

Rrsp: „*Snažím se tu rodinu nějakým způsobem motivovat, ale zároveň jakoby to rozhodnutí nechat spíše na nich, aby jako aby to nebyl tlak z mé strany. Takže jako spíš nabízet a říkat proč je to dobře a že si to můžou vybrat a jak je to důležitý.*“

Rrsp: „*Já hodně naslouchám ... A většinou se jako hodně otevřou. To mi funguje už léta.*“

Rrsp: „*Možná sem někdy dobrou spojkou, někdy jsem prostě jenom jako ukotvením pro toho rodiče, že jo to je jako v pohodě, že to je bezpečný.*“

Rrsp: „... *takže je důležitý prostě chill (=pohoda), nic takovýho oficiálního, no a snažit se jako spíš ze začátku se poznat než se hned učit ... Takže s děckama hodně rozebíráme jejich pocity.*“

Rrsp: „*Já jim třeba hodně říkám o svém životě, o svých zkušenostech ... třeba moje zkušenosti ve škole, třeba jako zkušenosti s rasismem, s šikanou ... rasismus je strašně obrovská součást našeho života jako Romů, takže máte jako něco to bond over with (=co vás sblíží).*“

Úryvky z rozhovorů – sociální pracovníci

T: „*A máš pocit, že když v tom předškolním klubu je ta romská pracovnice, tak že to dělá hodně v rámci té důvěry?*“

Rsp: „Myslím, že **to do nějaký míry vliv má**. **I to že tady někde žije poblíž a fakt se s těma lidma zná osobně** ... zástupkyně ředitel (jméno pracovnice), která zakládala tady kulturně komunitní centrum, ta Romka není ... ta úroveň důvěry, kterou má s těma lidma z té lokality navázanou je skoro na podobný úrovni. ... se **hodně snažila pracovat s celou tou komunitou**. ... **organizovala akce jako pro celý rodiny**.“

Rsp: „Mám pocit, že tady spíš máme přístup **bud'te hrdí na svoji komunitu i my pracovníci se o to zajímáme, jakože třeba ,jak se tohle řekne romsky' nebo ,co je tohle za písničku'** a jako to mám pocit, že se ty děti cítí tady vítány. I jako občas narazíme na jejich příhodu ze školy nebo ze života, **kde zažili rasismus nebo diskriminaci a vždycky to odsoudíme** a myslím si, že v tomhle mají jasno, jak my to máme nastavený a doufám, že i ty rodiče můžou celou (název organizace) vnímat tak, že **prostě je to tady pro ně bezpečný a jsme jim naklonění**.“

Rsp: „... ve **vztahu k těm dětem se snažím projevovat zájem**. Třeba **když byl Mezinárodní den Romů, tak jsme dělali kvíz o romské historii** a z toho byli úplně překvapení, že jsme to my udělali. ... A u těch rodičů spíš **nedávat najevo že bych k nim přistupovala odlišně než k jiným**, aby měli pocit, že **ke všem přistupujeme stejně, všichni jsou tu vítáni**.“

Rsp: „...tak mám pocit, že protože mám pocit, že to pomáhá budovat tu důvěru, když máme **rovnocenný vztah**... jako že je to **míň ,my jsme ti pracovníci a vy jste klienti' a je to víc rovnocenný**.“

Rsp: „...začla dělat tak jakoby reklamu i třeba ostatním klientům, že říkala ,jo s (jméno respondentky) s tou můžete všechno probrat a je super, **ta vás vyslechne a poradí vám a tak'**.“

T: „Takže to vlastně jako chce čas, že to je hodně důležitý ten čas?“

Rsp: „Jo, že se **musíme poznat**. No musej pochopit, tu službu ... takže to **chce nějaký takovýhle společný interakce, který podpořej no tu důvěru, spolupráci**.“

Rsp: „Hele pro mě je to fakt jako **snažit se vytvořit ten safe space no**, pro kterej – tak ta důvěra přichází s tím – ale **safe space kam ty děti jako nejenom přijdou trávit volnej čas, ale právě budou vědět, že tam můžou přijít, když jim bude ouvej**.“

Rsp: „Myslím, že důležitá je nějaká **srozumitelnost jako informací**, nějaká **přímá komunikace**, **totálně jako autentičnost** ... **mluvit s tím člověkem jako sobě rovným, a ne nějaký povyšování se přes toho nějakýho jako pracovníka té služby**

a já jsem tady kápo a tak. A nevím přizvání jakoby těch lidí do toho dialogu, nevím, když třeba vyjadřují nějakou nespokojenost, tak prostě se ptát na to nevím, jak by to udělali líp a aby cejtili, že jako jsou součástí toho a my nic jako neurčujeme.“

Rsp: „A pak ... jako v rámci tý služby s dětma, že jo, viz klubový rady, kde mají prostě možnost jakoby se podílet na nějakým fungování tý služby...“

Rsp: „No nějaká jako konzistentnost, stálost v názorech nebo přesně v tom jakoby jaký informace podáváme ... Prostě informovat je dopředu – to, že vyvěšujeme program na každé na sociální síť, že o tom jakoby věděj, že to tam vždycky bude, že se na to můžu jako spolehnout, že tu důvěru jako buduje podle mě nějaká spolehlivost jako na nás jo.“

Rsp: „... A právě byl jakoby prostor na nějakou jako individuálnější práci ... a cejtila jsem úplně jak jakoby tam dochází k nějakému napojení, který tam jako předtím nebylo.“

Rsp: „... jsme se doučovali ... jsme se prostě bavili o rodině, a tak postupně a pak se i styděl mi třeba něco říct, a tak jsem se ho snažila nějak ujistit, že ,hele já tě fakt jako za tohle soudit nebudu, je to úplně v pohodě a každé máme jako nevím, fakt si nevybíráme, kde žijeme a tak‘ tak mi připadalo, že to nějak sedlo, a nakonec jako řekl i věci, za který teda říkal, že se za to stydí a neví, jestli to má říkat.“

Rsp: „Vlastně dost se rodičům líbili akce přímo pro ně jakoby, tak jsme sbírali témata, co by je zajímalo ... od jedny mamky ... pro ni složitý otevírat téma sexuality se synem. Takže jsme tam měli školení s Konsentem jak mluvit s dětmi o sexu a pozvali jsme mamky.“

Rsp: „Já jsem teda jakoby o tu romskou komunitu přímo zájem měla nebo vlastně některý z těch jako nadstavbových věcí byly na tu romskou tematiku – jakoby zapojování se třeba do soutěže Romano Suno nebo prostě už jen to, že prostě umím romsky, že jsem prostě jako studovala romštinu. ... nevím prostě jak to vyhodnotit, ale vím, že jako reagovali na to pozitivně.“

Rsp: „... mě přišlo jako fajn o tom mluvit jako o běžné věci, protože to, že je možnost studovat romštinou, by mělo být mnohem rozšířenější jako znalost, že to existuje a mnoho lidí to jako neví. Takže jsem měla pocit, že je lepší o tom mluvit, jako že ,jojoho však na veřejce jakoby na Karlovce jsem se učila romštinu‘ jako normalizovat to trošku.“

Rsp: „Vím, že občas bylo, že my **jsme měli společný vaření, tak tam mi mamky vyprávěly, jaký recepty jako dělají tradičně.**“

Rsp: „Jako **jakýkoliv projevený zájem o jejich jakoby konkrétněji život.** ...Takže jo, **ten projevený zájem je rozhodně jakoby důležitější a musí být myslím musí být upřímnější,** jo. Prostě potřebuješ mít nějaký prostor a čas jako.“

3.2.3.1 Kvalita vztahu

Tento kód v mé analýze zahrnuje faktor dlouhodobějšího vztahu s klientem (který zahrnuje poznání klienta), naslouchání klientovi a autentičnost pracovníka.

Rozhodující pro vznik důvěry v rámci vztahu mezi klientem a pracovníkem je kvalita tohoto vztahu. Faktory, které ovlivňují tuto kvalitu se v analýze projeví různými způsoby, jak bude diskutováno v následujících odstavcích.

Field notes: Tento kód se ve field notes vyskytuje v situacích, kdy pracovník projevuje zájem o klientův život na základě znalostí, které získal díky dlouhodobému vztahu. Domnívám se, že dlouhodobost vztahu, a tudíž hlubší poznání klienta, je klíčovým faktorem, který pomáhá budovat klientovu důvěru v pracovníka. Dlouhodobější a hlubší vztah navíc často přináší i rozměr přátelství. Dalším projevem kvality vztahu je i individuální přístup pracovníka k potřebám klienta (způsob doučování). Jedním z kritérií, jak navázat důvěrný vztah s klientem je podle Havrdové „*přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám*“¹⁰⁰

Rozhovory s romskými klienty: Romští klienti ve vztahu k důvěře zmiňovali fakt, že pracovníci romského původu znají několik let. Dlouhodobý vztah (a sdílená romská identita) vytvářejí mezi klientem a pracovníkem přirozené spojení, které může usnadňovat budování důvěry. Dále byl také zmiňován individuální přístup pracovníka ke klientovi.

Rozhovory s romskými sociálními pracovníky: Jedním z projevů kvality vztahu je fakt, že klienti romského pracovníka dlouhodobě znají, což může přispívat k budování důvěry, jelikož zde vztah již existuje. Dalším projevem je naslouchání a projev empatie, což klientovi usnadňuje navazování důvěry s

¹⁰⁰ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 52. ISBN 80-902081-8-5.

pracovníkem, jelikož má pocit, že je vnímán a porozuměn. Jak tvrdí Úlehla, čím více pracovník klientovi naslouchá, tím úspěšnější bude proces otevírání klienta.¹⁰¹ V rozhovorech s romským pracovníkem se také zdůrazňuje, že je nezbytné klienta poznat před začátkem spolupráce. Hlubší poznání může napomoci v budování důvěry, jelikož klient má menší zábrany v připuštění pracovníka „k tělu“.

Rozhovory se sociálními pracovníky: V rozhovorech se sociálními pracovníky jsem narazila na mnoho faktorů, které tvoří kvalitu vztahu. Jedním z projevů kvality vztahu byl fakt, že mezi romskou pracovnící a klienty je důvěra vysoká mimo jiné i kvůli jejich dlouhodobému vztahu. Sociální pracovníci vyzdvihují tuto potřebu klienta poznat, aby mohlo dojít k navázání hlubšího vztahu. Pro klienta, který má s pracovníkem dlouhodobý vztah, tak může být jednodušší vybudovat si k němu důvěru. Dalším projevem kvality vztahu bylo to, že pracovník klientům naslouchá. Potřebu pracovníka klientovi naslouchat vyzdvihuje mimo jiné i Úlehla.¹⁰² Dále je v rozhovorech se sociálními pracovníky vyzdvihován autentický přístup ke klientovi jako pomoc při budování důvěry s klientem. Například Jan Vymětal zahrnuje autenticitu mezi požadavky na osobnost terapeuta. Podle něj je autentický pracovník ten, který je před klientem sám sebou, což znamená, že jeho projev neodporuje jeho momentální náladě.¹⁰³ „*Autentického psychoterapeuta vnímá druhý jako člověka věrohodného, pravdivého, spolehlivého, prostě transparentního a důvěryhodného.*“¹⁰⁴

3.2.3.2 Kultura

Dalším důležitým aspektem je přístup pracovníků k faktoru kultury. Vzhledem k tomu, že ve výzkumném místě převažují klienti romští, je sociální práce v mnoha směrech tomuto faktoru přizpůsobena. Přístup pracovníků k romské kultuře se projevuje různými způsoby, které budou popsány v následujících odstavcích.

¹⁰¹ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2004, s. 45. ISBN 80-85850-69-9.

¹⁰² Ibid., s. 142-143.

¹⁰³ VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie 3., aktualizované a doplněné vydání*. Grada, 2010, s. 142-144. ISBN 978-80-247-6989-9.

¹⁰⁴ Ibid., s. 144.

Field notes: Kód kultura ve field notes označuje situace, kdy si děti pouští romskou hudbu nebo tancují romské tance. Pracovníci vždy povolují tyto aktivity, a dokonce projevují zájem o romskou kulturu tím, že se snaží naučit taneční kroky nebo se účastní tanečních vystoupení. Děti sdílejí s pracovníky romské tradice a pracovníci projevují zájem o dozvídání se více o této kultuře (romská pořekadla, romský pokrm). Romská kultura je v úryvcích také zastoupena ve formě akcí, které jsou speciálně organizovány pro romské klienty (Romano Suno). Dalším projevem kulturního přístupu pracovníků je jejich znalost romštiny a snaha o normalizaci tohoto jazyka (slovník romštiny). Tyto situace ukazují, že pracovníci mají zájem o romskou kulturu, což je v souladu s přístupem CGSW, který zdůrazňuje důležitost kultury v přístupu k marginalizovaným skupinám. Kultura je v CSGW klíčová v chápání chování, potřeb a možností klientů, což se odráží i v úryvcích z field notes, kde pracovníci upravují svůj přístup ke klientům na základě jejich kulturního pozadí.¹⁰⁵

Rozhovory s romskými klienty: Kultura se v rozhovorech s romskými klienty projevuje v tom, jak klienti důvěřují pracovníci díky společnému romskému původu. Urbanův výzkum naznačuje, že romský asistent byl klienty hodnocen především z hlediska usnadnění komunikace, ale jiná přidaná hodnota nebyla zřejmá.¹⁰⁶ Nicméně z mého výzkumu vyplývá, že respondentka přikládá romskému původu pracovníka větší váhu při hodnocení míry důvěry, právě díky sdílené romské identitě. Je možné, že mé výsledky se liší od Urbanova šetření, neboť společný romský původ může spíše korelovat s tím, že klientka již nějakou dobu romskou pracovníci zná.

Rozhovory s romskými sociálními pracovníky: V rozhovorech je vyzdvíženo to, že má romský sociální pracovník s klienty společnou řeč a tradice, což přispívá k vzájemnému pochopení, a tudíž i budování důvěry. Dále je zmiňováno, že při navazování důvěry s klientem pracovník sdílí své vlastní zkušenosti, které vyplývají ze společného romského původu (šikana, rasismus). Přístup CSGW popisuje několik perspektiv sociální práce s etnickými

¹⁰⁵ MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PEÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 2021, s. xvii-xxii (preface).

¹⁰⁶ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 89. ISBN 978-80-7422-457-7.

menšinami, mezi než patří i teorie intersectionality. Tato teorie zkoumá, jak různé části naší identity, jako je například etnicita, vzájemně ovlivňují a formují zkušenosti jednotlivců. „*Teorie intersectionality poskytuje užitečný rámec pro třídění podobností a rozdílů a objevování společných základů potřebných k rozvoji pevně zakořeněné terapeutické aliance v rámci kultury.*“¹⁰⁷ Citace naznačuje, že hledání společných základů je pro spolupráci mezi pracovníkem a klientem užitečné, což odpovídá zjištěním z mého výzkumu.

Rozhovory se sociálními pracovníky: Kultura se v přístupech sociálních pracovníků promítá různými způsoby. Pracovníci organizují akce zaměřené speciálně na romskou kulturu a snaží se klienty motivovat k hrdosti na svou identitu. Pracovníci aktivně projevují zájem o poznání romské kultury (jazyk, hudba, tradice) a zároveň i disponují určitou mírou znalostí v oblasti jazyka a historie této kultury. Přístup pracovníka je také ovlivněn povědomím o diskriminaci a rasismu, s nimiž se Romové v české společnosti často setkávají. Všechny tyto kulturalistické přístupy jsou v souladu s přístupem CGSW, který zdůrazňuje důležitost kulturně specifického přístupu ke klientům.¹⁰⁸ Jak dále tvrdí i Navrátil, je pro pracovníka nezbytné, aby si byl vědom obtíží, kterým romští klienti čelí kvůli svému kulturnímu pozadí.¹⁰⁹

3.2.3.3 Bezpečné prostředí

Rozhovory s romskými klienty: Kód bezpečného prostředí poukazuje na to, že se klient neostýchá svěřit se pracovníkům s „čímkoli“. To naznačuje, že pracovníci vytvářejí pro klienta bezpečné prostředí, kde se klient nemusí bát, že ho „odsoudí“ nebo zkritizují. „*V zásadě platí, že není na nás pomáhajících, abychom vynášeli mravní soudy nad klienty.*“¹¹⁰

Rozhovory s romskými sociálními pracovníky: V této části rozhovorů romský pracovník vysvětluje, že společný romský původ může v klientech vzbuzovat pocit bezpečí. Jak již bylo zmíněno, společné prvky mezi klientem a

¹⁰⁷ MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PEÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 2021, s. 140-141.

¹⁰⁸ Ibid., s. xvii-xxii (preface).

¹⁰⁹ NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003, s. 200-202. ISBN 80-7178-741-8.

¹¹⁰ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011, s. 23. ISBN 978-80-7367-922-4.

pracovníkem posilují spolupráci. Mohou tím pádem přispívat i k budování důvěry.

Rozhovory se sociálními pracovníky: Sociální pracovníci aktivně usilují o vytváření bezpečného prostředí pro klienty různými způsoby. Jedním z nich je projevit náklonnost a zachovávat rovný přístup ke klientům, bez ohledu na etnické rozdíly a vyvarování se jakékoli nadřazenosti. „*Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných.*“¹¹¹ Součástí tohoto přístupu je také poskytnutí bezpečného místa, kde se budou klienti moci vyjádřit, aniž by čelili kritice nebo morálnímu odsouzení. Pracovníci také kladli důraz na potřebu srozumitelnosti a konzistentnost poskytovaných informací, aby klienti měli jistotu ohledně toho, co je čeká. Tato jistota umožňuje klientům spoléhat na pracovníky, což může posílit jejich pocit bezpečí a důvěry. „*Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný.*“¹¹²

3.2.3.4 Spolurozhodování

Rozhovory s romskými sociálními pracovníky: Kód spolurozhodování označuje otevřený přístup pracovníka tím, že se pracovník nesnaží klienty jen vzdělat a namotivovat, ale nechat ho rozhodnout samotného a nevnučovat mu svoje názory. „*Pro klienta může být rozhovor neuspokojivý dvěma způsoby – může cítit, že pracovník mu něco vnucuje, ... Proto je zapotřebí, aby se pracovník občas zeptal sám sebe, zda se ve vztahu k určitému klientovi neuvědomělé vnucování nebo neposkytnutí neodehrává.*“¹¹³

Rozhovory se sociálními pracovníky: Kód spolurozhodování se v rozhovorech projevil ve formě poskytování otevřeného dialogu. To znamená aktivní zapojení klientů do procesu řešení jejich problémů, nebo organizaci akcí na základě vyslyšení jejich návrhů a potřeb. Co se týče dětí, otevřený dialog se projevuje například prostřednictvím klubových rad, kde s nimi pracovníci probírají uplynulé události a poskytují jim prostor k vyjádření svých pocitů a připomínek, což zlepšuje fungování služby. „*Je to klient, který má právo spolupodílet se na zvolených metodách a postupech. Právě tak je jeho právo*

¹¹¹ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2004, s. 23. ISBN 80-85850-69-9.

¹¹² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011, s. 15. ISBN 978-80-7367-922-4.

¹¹³ *Ibid.*, s. 112.

navrhovat jiné cesty, náměty, témata, způsoby, ale i uspořádání, místa setkání atd.“¹¹⁴

3.2.4 Tematický okruh 4: Přenos důvěry

Během provádění rozhovorů jsem narazila na zajímavý fenomén přenášení důvěry. Jak vyplývá z rozhovorů, důvěra ve službu se často přenáší v rodině z člena na člena (i rozšířená rodina) a z jedné služby instituce na druhou.

Urban ve svém výzkumném šetření týkajícím se sociální práce s Romy zjistil, že „*dle vyjádření sociálních pracovníků pomáhá k navázání spolupráce i doporučení, které si případně členové romské rodiny či komunity mezi sebou předávají.*“¹¹⁵ Jak již popisuji v kapitole *Budování důvěry* Urban zjistil, že jako nejvhodnější způsob, jak navázat kontakt je prostřednictvím dětí, které navštěvují nízkoprahová centra. Urban dále zmiňuje, že k navázání spolupráce také přispívá to, že řada rodičů ve svém mládí rovněž navštěvovala různá nízkoprahová zařízení „*díky čemuž je jejich případná důvěra v organizaci, resp. k jejím zaměstnancům, o to větší.*“¹¹⁶ Urbanovo šetření naznačuje, že Romové navazují spolupráci na základě doporučení od blízkých nebo na základě vlastních zkušeností, což je v souladu s mým pozorováním, že důvěra se často přenáší mezi členy rodiny. Dále tvrdím, že romští klienti „automaticky“ důvěřují službě v organizaci, pokud již mají důvěru v nějakou jinou službu organizace a její pracovníky a také že romští klienti „automaticky“ důvěřují organizaci, pokud důvěřují nějaké její službě a pracovníkům v ní. Toto je podpořeno Urbanovým zjištěním o důvěře v organizaci na základě vlastních zkušeností.

V této části analýzy jsem identifikovala kódy: **přenos důvěry v rodině**, **přenos důvěry z jedné služby na jinou službu**, **přenos důvěry z jedné služby na celou organizaci**.

¹¹⁴ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2004, s. 57. ISBN 80-85850-69-9.

¹¹⁵ URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015, s. 89. ISBN 978-80-7422-457-7.

¹¹⁶ *Ibid.*, s. 88-89.

Úryvky z rozhovorů – romští klienti

T: „A máte v plánu třeba až dcera vyroste, že by třeba navštěvovalo ten klub, co tady máme?“

Rrk: „No to je podle toho, jestli jí to bude zajímat. **Jestli jo to tak určitě, když tam bude chtít chodit.**“

Rrk: „Tady o předškolním klubu jsem se dozvěděla tak, že sem chodili moje ty děti, co mám předešlý – oni maj rodiče v pěstounský péči a oni sem začli chodit dřív jako ty děti a potom, jak jsem se odstěhovala s tím jako druhým synem, **tak jsem se pak zpátky nastěhovala k rodičům a rodiče mi ho sem dali,** jako toho (jméno syna) a **už takhle jsem poznala** (jméno romské sociální pracovnice) jakože do toho **i (název organizace), že fakt jako i pomůžou i s dětma a tady to. Že si prostě na ně člověk nemůže stěžovat a jsou fakt jako výborný.** Jako ta školka fakt je dobrá.“

V rozhovorech s romskými klienty byl zaznamenán přenos důvěry v rodině, přenos důvěry z jedné služby na jinou službu organizace a přenos důvěry z jedné služby na celou organizaci. To je jasný příklad toho, jak zkušenosti klientů ovlivňují jejich důvěru vůči ostatním pracovníkům a službám. „Důvěra reflektuje očekávané chování druhých. Utváří se osobní i kolektivní systematickou zkušeností.“¹¹⁷

Úryvky z rozhovorů – romští sociální pracovníci

Rrsp: „No jakoby ta důvěra, když se nastaví, nebo mám pocit, **že potom vlastně jsou tady generace dětí. Že se sem vrací rodiče** ... A právě to je vlastně nějaká důvěra, ale i (nevím jaký je to správný slovo), no **máš to ověřený a víš, že to fungovalo tady a bude to fungovat ještě jednou.** Vlastně **proto jsou tady třeba sourozenci.**“

Romská sociální pracovnice se v rozhovoru vyjadřovala k přenosu důvěry napříč generacemi dětí. Z úryvku vyplývá, že opakované pozitivní zkušenosti vytváří základ pro stabilitu a kontinuitu ve vztazích mezi klienty a pracovníky.

¹¹⁷ SÝKORA, Luděk & MATOUŠEK, Roman. *Sociální kapitál a teritorialita sociálních sítí*. 2008, s. 4.

Úryvky z rozhovorů – sociální pracovníci

Rsp: „, To *my tady (v nízkoprahovém klubu) podle mě hodně pocítujeme, že tady máme službu předškolní klub, kde pracuje i sociální pracovnice, která je romského původu, takže prostě je ten vztah jinej. Tak tam docela často cítím, že když mají zkušenost s ní, tak potom bez nějakých překážek ty děti dají i nám, protože jsme ve stejném baráku a cejtěj, že je to podobný.*“

Rsp: „, ... některý ty rodiče ... vlastně to ani ty služby jakoby nedokážou rozlišit a prostě vnímají jenom, že i když třeba mi volaj nebo takhle tak *,dobrý den, vy jste (název organizace), že jo? Že nás prostě pojmenovávaj jako (název organizace) a ani nerozlišujou jakoby nevím, jestli jsme sazka a nízkoprah, školka nebo tak.*“

Rsp: „, ... ted' je to ještě lepší samozřejmě když jsme v tom jednom prostoru, že je to o něco jako jednodušší, *že už víš, že toto je (název organizace), že jsou tady jako nějaký normální lidi a je okay si poprosit o pomoc, že prostě když to jde, tak rádi pomůžeme žejo. A tady to ještě prostorový, že jenom zazvoní jako na zvonek vedle jo, možná to pomáhá ještě víc, nevím, do jaké míry to je.*“

Sociální pracovníci v rozhovoru zmiňovali situace, kdy se klientova důvěra přenesla z jedné služby na jinou anebo z jedné služby na celou organizaci. Když má klient pozitivní zkušenost s jednou službou nebo pracovníkem v organizaci, je pravděpodobnější, že bude otevřenější vůči dalším službám téže organizace. Zdůrazněn je i prostorový aspekt. Když mají klienti snazší přístup k podpoře, může to zvýšit pocit jejich propojenosti se službami. Zároveň když jsou služby umístěny pohromadě na jednom místě, klienti mohou vnímat podporu jako komplexní péči. Obě tyto dimenze mohou přispívat k efektivnější spolupráci a k budování důvěry mezi klienty a pracovníky.

3.2.5 SHRnutí VÝsledků VÝzkumné Otázky 1

Tematický okruh 1: Definice důvěry

Definice důvěry se u všech tří skupin respondentů významně nelišily. V úryvcích se nejvíce objevovaly kódy **bezpečí**, **porozumění**, **proces** a **vzájemnost**. Na základě tohoto zjištění můžeme důvěru definovat následovně: **Důvěra je vzájemný vztah založený na bezpečí a porozumění, který je potřeba aktivně budovat.**

Tematický okruh 2: Projevy důvěry

Field notes: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **slovní vyjádření** (jakým způsobem klient pracovníka oslovuje a jak stojí o jeho blízkost), **fyzické vyjádření** (objetí), **otevřenost** (svěření se s problémy a vpuštění pracovníka do své kultury) a **říct si o pomoc**.

Romští klienti: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **slovní vyjádření** (vyjádření spokojenosti, důvěry, vděčnosti a preference služby před klasickou školkou), **otevřenost** (sdílení bez obav) a **říct si o pomoc** (jistota, že pracovníci klientovi pomohou).

Romští sociální pracovníci: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **slovní vyjádření** (jakým způsobem klient pracovníka oslovuje) a **otevřenost** (sdílení, upřímnost).

Sociální pracovníci: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **slovní vyjádření** (vděčnost), **fyzické vyjádření** (dárky), **otevřenost** (svěřování se) a **přetrvávání vztahu i po skončení spolupráce**.

Tematický okruh 3: Budování důvěry

Field notes: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **kvalita vztahu** (individuální přístup pracovníka, dlouhodobost vztahu, projevený zájem o život klienta) a **kultura** (podpora romské kultury a identity skrze organizování akcí, projeveného zájmu o romský jazyk, tance, hudbu a tradice)

Romští klienti: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **kvalita vztahu** (dlouhodobost vztahu a individuální přístup pracovníka), **kultura** (společná identita s romským pracovníkem) a **bezpečné prostředí** (sdílení bez obav).

Romští sociální pracovníci: Zde se nejčastěji objevovaly **kódy kvalita vztahu** (dlouhodobost vztahu, naslouchání, empatie), **kultura** (společný jazyk, tradice a zkušenosti plynoucí z příslušnosti ke stejnému etniku), **bezpečné prostředí** (pocit bezpečí na základě příslušnosti ke stejnému etniku) a **spolurozhodování** (nevnucovat, ale nabízet).

Sociální pracovníci: Zde se nejčastěji objevovaly kódy **kvalita vztahu** (dlouhodobost vztahu, naslouchání, autentičnost pracovníka a individuální přístup), **kultura** (společná romská identita, posilování hrdosti na romskou kulturu, antidiskriminující přístup, projevený zájem o kulturu, organizování proromských akcí), **bezpečné prostředí** (rovnocenný vztah, pocit bezpečí,

spolehlivost, neodsuzování) a **spolurozhodování** (přizvání dětí a rodičů ke spolurozhodování).

Tematický okruh 4: Přenos důvěry

Romští klienti: Zde se projevily kódy **přenos důvěry v rodině, přenos důvěry z jedné služby na jinou službu a přenos důvěry z jedné služby na celou organizaci**.

Romští sociální pracovníci: Zde se projevily kódy **přenos důvěry v rodině**.

Sociální pracovníci: Zde se projevily kódy **přenos důvěry z jedné služby na jinou službu a přenos důvěry z jedné služby na celou organizaci**.

3.3 VÝZKUMNÁ OTÁZKA 2: JAKÝM ZPŮSOBEM SE SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘIZPŮSOBUJE KULTURNÍM KONTEXTŮM KLIENTŮ ROMSKÉHO PŮVODU?

Na tematiku přístupů sociální práce zaměřenou na romské klienty jsem narazila především ve dvou rozhovorech. První rozhovor jsem provedla se sociální pracovnící NZDM a druhý rozhovor s romským sociálním pracovníkem pohybujícím se v oblasti podpory vzdělávání.

Tematika romství v sociální práci se zdála jako klíčový prvek mé analýzy, jelikož celková filozofie zkoumané organizace se lišila od vybraných míst, kde jsem výzkum prováděla. Když jsem na tuto distinkci narazila, přišlo mi zajímavé více rozebrat to, jak se s romstvím v sociální práci zachází.

Při zaměření na projev romství a na to, jak se k němu v sociální práci přistupuje, jsem během analýzy narazila na několik vzorců. Mezi nejčastějšími kategoriemi kódů byly: **projevy romské kultury**, **obecný přístup ke klientům**, **přístup zaměřený na romské klienty**, **paternalismus**.

3.3.1 Kategorie kódů výzkumné otázky 2

3.3.1.1 *Projevy romské kultury*

V české společnosti, kde jsou Romové často vystaveni diskriminaci kvůli své identitě, je důležité, aby klienti sociálních služeb měli možnost se kulturně vyjádřit bez obav z negativních reakcí.

V této části se snažím zachytit projevy romské kultury v prostředí, které jsem ve své práci zkoumala. Jak již bylo zmíněno, služby, na které jsem se zaměřila, jsou téměř výhradně využívány romskými klienty. Sociální práce s romskou komunitou přináší řadu specifík a projevy romské kultury v podobě tanců, romštiny, či romské hudby sociální práci doprovází.

Úryvky z field notes

*Přichází holky z vedlejší místnosti a ptají se nás, jestli si tam můžou pustit hudbu. Kolegyně jim jde zapnout reproduktor. **Po chvíli se ozve romská hudba a slyším jak se holky chichotaj.***

Jdu se podívat do vedlejší místnosti, kde holky tancují romský tance, a dokonce učež kolegyni taneční kroky. ... Pak mě holky vytáhnou a taky se mě snaží naučit pár kroků. Chvilí s nima tancuju.

Ještě si procházíme výstavu. Chlapeček, co předtím četl text, zkouší teď číst jinej text a v romštině.

Romská hudba a tance jsou důležitou součástí romské kultury. Z uvedených úryvků je patrné, že klienti svou kulturu aktivně sdílejí. Situace, kdy se pracovníci učí kroky romského tance, poukazují na otevřenost a respekt vůči kultuře klientů. Kluk, který čte text v romštině, může naznačovat snahu o udržení jazykové identity.

Celkově úryvky ukazují, že sociální práce s romskou komunitou není pouze o poskytování služeb, ale také o respektu a porozumění jejich kultuře.

Jak již bylo zmíněno, k lepšímu pochopení potřeb klienta a k efektivnější spolupráci dochází „když sociální pracovníci otevřeně vítají kulturu do vztahu mezi klientem a pracovníkem, umožňují plné využití široké škály zdrojů, které klienti přinášejí...“¹¹⁸

3.3.1.2 Obecný přístup ke klientům

Urban se věnuje sociální práci s romskou komunitou a jeho šetření potvrdilo, že efektivita spolupráce vyžaduje určité adaptace, jako je terénní práce, přítomnost romského asistenta či znalost romského jazyka.

Během prvních rozhovorů a pozorování jsem zaznamenávala stejný přístup k romským klientům, který se zaměřoval na jejich kulturu. Při rozhovoru s romským sociálním pracovníkem, který přímo nepracuje ani v jedné ze zkoumaných služeb, jsem zjistila, že přístup pracovníků těchto dvou zkoumaných služeb ke klientům, je v rámci celé organizace ojedinělý. Ve vybraných službách, na které jsem se ve své práci nejvíce zaměřila, jsou totiž přístupy ke klientům velmi zaměřené na romskou kulturu (NZDM) anebo zde dokonce pracuje romský pracovník (předškolní klub).

¹¹⁸ MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PEÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 2021, s. 4.

Jak již bylo naznačeno v kapitole o romských klientech v sociální práci, liberální přístup často přehlíží důležitost kultury menšin. Následující úryvky ilustrují liberální přístup zkoumané organizace ke svým klientům.

Úryvky z rozhovorů – romský sociální pracovník

Rrsp: „... (název organizace) **nevidí barvu klientů, takže tím pádem nevidí ani jejich problémy**, který jako vychází z jejich etnicity a rasy ... Protože (organizace) si jako už **domýšlí to, že všichni lidi jsou stejní**, ale jako nejsou, ale jsou si všichni rovni.“

Rrsp: „... A přijde mi taky, že **hodně těch lidí se nesnaží nějak jako poznat romskou kulturu** ...“

Úryvky z rozhovorů – sociální pracovník

Rsp: „... pokud ten člověk spadá do naší cílové skupiny, který musíme prostě splňovat, **tak všichni mají jako úplně stejnej k nim přístup**.“

T: „Takže neexistuje nějaký jako školení, jak pracovat s romskou komunitou?“

Rsp: „**Tady ne**, ...“

T: „... jestli jsou nějaký granty jsou třeba jako v rámci – nevím - ,snahy začleňovat romské obyvatelstvo‘?“

Rsp: „**Ně**, to je prostě v rámci sociálních služeb jasně daný na nízkoprahový služby pro děti a mládež ... **co má v zákoně splňovat** jo, což znamená prostě **sociálně znevýhodněné děti ve věku od 6 do 26 let**.“

Rozhovory poukazují na to, že v organizaci panuje k romským klientům obecný přístup, nezaměřený přímo na jejich kulturu. Romský sociální pracovník, který nepracuje v NZDM ani v předškolním klubu (kde je přístup k romským klientům více kulturalistický), tento liberální přístup kritizuje.

Zároveň je z rozhovoru zřejmé, že státní podpora sociální práce také není přímo zaměřena na podporu romské komunity.

Podle CGSW je třeba vnímat kulturní rozdíly „*ne jako překážku, kterou je třeba překonat, obejít, změnit nebo zmírnit, ale spíše jako potřebný zdroj, který může profesionál využít k dosažení efektivní praxe sociální práce.*“¹¹⁹

¹¹⁹ Ibid., s. xix (preface).

3.3.1.3 Přístup zaměřený na romské klienty

Ve dvou zkoumaných službách jsem zaznamenala přístup k romským klientům, který byl velmi zaměřený na jejich kulturu. V následujících úryvcích zmiňuji situace, kdy byl zájem o romskou kulturu v sociální práci patrný.

Úryvky z field notes

Dneska máme na plánu jít na procházku a na výstavu romskýho umění... Ještě si procházíme výstavu. Chlapeček, co předtím četl text, zkouší teď číst jinej text a v romštině. „A přeložíš mi tuhle větu?“ ptám se ho. „Jojo.“

Dneska máme na programu workshop Romano Suno, což je soutěž romského jazyka, kam děti mohou zasílat buď texty nebo videa v romštině a vyhrát Kolegyně, co ovládá romštinu ... se jich ptala, kdo umí romsky perfektně, kdo tak trochu a kdo vůbec ... „Mám tady romskej slovník. Je to slovník úplně stejnej jako třeba slovník angličtiny.“

Z úryvků z field notes lze přístup zaměřený přímo na romskou kulturu vidět v několika podobách – projevený zájem o kulturu, organizování akcí pro romské děti, „normalizace“ romského jazyka. Tyto úryvky reflektují kulturalistický přístup k sociální práci s menšinami: „pracovníci zakořenění v kultuře komunity přirozeně přijímají to, co již funguje, když přispívají svými profesionálními znalostmi a podporou.“¹²⁰

Úryvky z rozhovorů – sociální pracovníci

Rsp: „Jo, snažíme se je v tom právě podpořit (v romské kultuře) ... téma technologiema, tím, jak jsou mladší, tak jsou od toho nějakým způsobem vzdálení a přijde mi fajn se nějak vrátit ke kořenům.“

T: „... čím vším se jakoby tady snažíte podporovat tu jejich romskou kulturu...“

Rsp: „Jo, jsou to jako různý akce na doporučení ... jsme tady měli přednášku o romských stipendií. Nabízíme jim právě možnosti zúčastnit se toho Romano Suno. A vlastně i tím, že mají tady nějaký bezpečný prostor, kde můžou fungovat a vlastně tak trošku mluvit i romsky ... chci je spíš podporovat v tom, aby byli hrdí na to, že jsou Romové právě těmahle akcema a výletama.“

¹²⁰ MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PENÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 2021, s. 148.

Rsp: „... ve vztahu k těm dětem se snažím projevovat zájem. Třeba když byl Mezinárodní den Romů, tak jsme dělali kvíz o romské historii.“

Rsp: „... když tam máš nějakou otevřenou maminku, který je to jedno, tak jako tam ten člověk (romský pracovník) bejt zrovna jako dvakrát nemusí, ale třeba příklad támhle postarší prostě babička, která jako mluví romsky, tak samozřejmě se radši otevře támhle někomu (romský pracovník), kdo jí víc rozumí a zažil si toto stejně než támhle jako bílý holce ... i třeba nějaký romský fráze, který občas taky můžou budít jako víc důvěry.“

Z úryvků z rozhovorů se sociálními pracovníky můžeme odhalit některé strategie v přístupu k romské komunitě, které mají kulturalistický charakter – tedy zaměřují se přímo na kulturu klientů. Tento přístup zahrnuje podporu romské kultury skrze vyvolávání hrdosti a organizace akcí, které podporují romskou identitu včetně jazyka, tradic a vzdělání. Dále sociální pracovníci v práci s romskou komunitou projevují zájem o romské tradice a historii a využívají i romské fráze. Další strategií v sociální práci může být vnímána i přítomnost romského pracovníka.

Úryvky z rozhovorů – romský sociální pracovník

Rrsp: „... teď jsme v práci s mojí kolegyní začali hodně řešit rasismus a dopad na známky klientů a jejich performance in school (=výkon ve škole).“

Rrsp: „ty klienty emancipuje a snažíme se je jako vzdělávat ohledně jejich romský identity, romský historie a nějak je nepodceňujeme...“

Rrsp: „... ale celkově ta romská kultura, jako je hodně specifická a je to takovej jako dobrej starter (=začátek) při té spolupráci.“

Rrsp: „Ale taky jako ti klienti ... maj i jako exekuce, mají problém s rasismem, se šikanou, jsou to matky samoživitelky. Jako oni mají tolik vlastních svých problémů, že bychom asi jako my sociální pracovníci neměli od nich očekávat v podstatě nic navíc, podle mě.“

Z úryvků z rozhovoru s romským sociálním pracovníkem můžeme identifikovat prvky kulturalistického přístupu k práci s romskými klienty. Mezi ně patří řešení problémů týkající se romské komunity, včetně rasismu, a vzdělávání o romské identitě. Zároveň respondent zdůrazňuje, že sociální pracovník by měl

mít alespoň základní znalosti o romské kultuře, aby mohlo dojít k hladkému navázání spolupráce.

3.3.1.4 Paternalismus

Paternalismus, jak již bylo vysvětleno, je přístup, který vnímá etnické menšiny jako neschopné řešit své problémy a strukturální okolnosti vzniku problémů v komunitě spíše opomíjí.

Úryvek z rozhovoru – romský sociální pracovník

Rrsp: „... mě ta práce moc nebavila ze začátku, protože mě přišla trochu whitewashed ... co se týče, jak (název organizace) pracuje s klientama a jakou optikou se na ty klienty díváme ... musíte tam jako přijet do rodiny a musíte tam v té rodině jako něco změnit, aby to fungovalo.“

Rrsp: „... což je taky docela velkej problém v sociálních službách, že jako ti klienti jsou docela hodně jako podceňováni ...“

Rrsp: „... mám třeba kolegy nebo ex kolegy ... klienti jim třeba neberou telefon, nebo se s nima nechtějí sejít několik měsíců, protože se s nimi necítí bezpečně. A no, protože jak říkám, je tam nahlížení na ně tou optikou, že musíte něco jako vylepšit na nich. Ale ty děcka toto jako poznají, že za nima přicházíte s tím, jakože je něco špatně.“

Rrsp: „... nadřízená rozplakala klientku samoživitelku, která má dvě autistické děti, stará se o svoji starou mamu, má dvě práce ... moje nadřízená jí poučovala o tom, jak má vychovávat děti, což jí pak jako rozplakalo.“

Rrsp: „Třeba teď v práci máme a že musíme nějak měřit hygienickou úroveň klientů ... když to vysvětlovali nadřízení, tak jako ,no tak nevím třeba, že mají záchod na chodbě, že mají štěnice‘ a já říkám, no tak ok, tak tady tohle je, jak vy nahlížíte na ty klienty, že první věc, co se vám vybaví, když někde někdo řekne hygienická úroveň a klienti, tak jsou štěnice záchod na chodbě, špína, bordel.“

(zde se mluví o jiných službách než o těch, které zkoumám)

V této části úryvků je zjevná kritika paternalistických přístupů v sociální práci s romskými klienty. Tento přístup, který na klienty nahlíží optikou „sociálních případů“, dominuje v celkovém přístupu organizace k Romům. Paternalismus se v úryvcích vyznačuje whitewashingem (=„přiklání,“

*zdůrazňování nebo upřednostňování bílých lidí*¹²¹), podceňováním klientů, poučováním klientů, nedostatkem respektu a porozumění, a předsudky.

R: „Jo pak ještě chodí do klubu (klienti), NZDM a tam mají právě jako dobrý vztahy s těma pracovníkama. No vždycky si je chválí, že jsou super. No a všichni znají (jméno romské sociální pracovnice).“

Kód paternalismu se objevil pouze v tomto jednom rozhovoru, což naznačuje již předpokládané – zkoumané služby (NZDM, které uplatňuje kulturalistický přístup, a předškolní klub, kde pracuje romská pracovnice) se liší od ostatních služeb a od celkového přístupu organizace ke klientům.

3.3.2 SHRnutí VÝsledků VÝzkumné Otázky 2

Field notes: Úryvky z field notes sloužily k dokreslení atmosféry, v jaké služba NZDM funguje. Proto se zde objevil kód **projevy romské kultury** (romské tance, hudba, jazyk) a kód **přístup zaměřený na romské klienty** (projevený zájem o romskou kulturu).

Kód **obecný přístup ke klientům** poukazuje na univerzální přístup organizace ke klientům bez ohledu na jejich etnickou příslušnost.

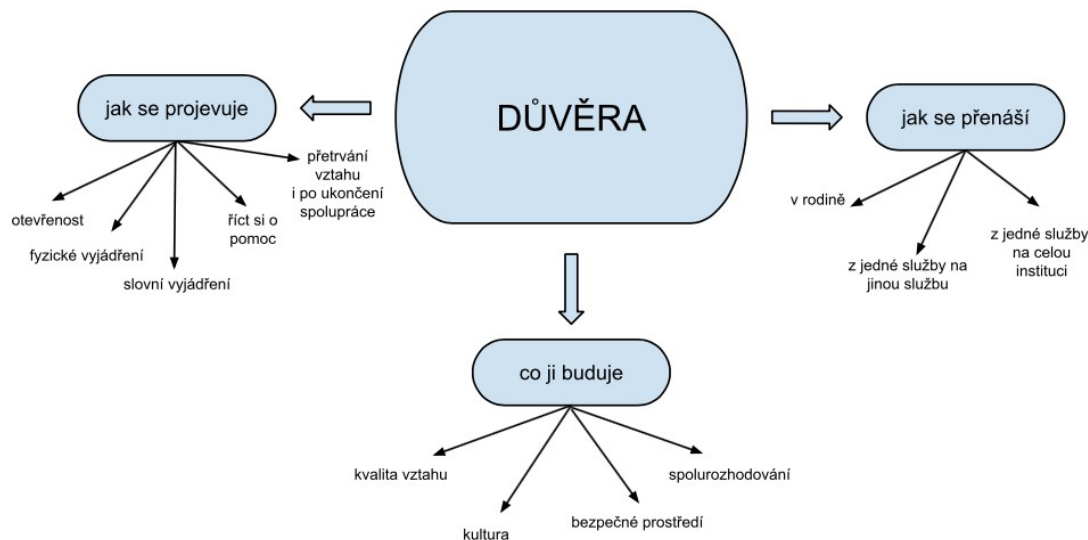
Kód **přístup zaměřený na romské klienty** popisuje přístupy pracovníků uzpůsobené romské komunitě. Tento kód se objevil v rozhovoru se sociální pracovnící, která pracuje v NZDM, kde tento přístup převažuje. Dále se kód také projevil u romského sociálního pracovníka, který tento přístup popisuje jako vhodný.

Kód **paternalismu** popisuje opět celkový přístup organizace k romským klientům. Tento kód se projevil u romského sociálního pracovníka, který tento přístup zkritizoval. Příklady paternalismu byly: whitewashing, poučování, nevhodné dotazy na hygienickou úroveň, nahlížení na klienty optikou, že je s romským klientem „automaticky něco špatně“.

¹²¹ MERRIAM WEBSTER DICTIONARY. *Whitewashed* (verb). Online. 2024. [cit. 19.4.2024]. Dostupné z: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/whitewash>

3.4 ZÁVĚRY Z ANALÝZY

3.4.1 Výzkumná otázka 1



(schéma kódů výzkumné otázky 1)

Tematický okruh 1: Definice důvěry

Důvěra je vzájemný vztah založený na bezpečí a porozumění, který je potřeba aktivně budovat.

Tematický okruh 2: Projevy důvěry

Důvěra se projevuje slovním i fyzickým vyjádřením, otevřeností klienta, a to i po ukončení spolupráce, a schopností klienta žádat o pomoc bez obav. Takové projevy mohou signalizovat, že klient má v pracovníka důvěru.

Tematický okruh 3: Budování důvěry

Důvěra se buduje prostřednictvím kvalitních mezilidských vztahů, podporou kultury klienta a vytvářením bezpečného prostředí pro sdílení a vyjadřování. Při práci s klientem by se sociální pracovníci měli zaměřit především na tyto aspekty.

Tematický okruh 4: Přenos důvěry

Důvěra se mezi klienty přenáší v rámci rodiny či v rámci organizace napříč službami. To usnadňuje lepší komunikaci s klientem a budování důvěry skrze rodinné vazby a propojení služeb.

3.4.2 Výzkumná otázka 2

Při práci s romským klientem je pro důvěrný vztah, a tudíž i efektivnější spolupráci, zapotřebí kulturalistického přístupu. Tento přístup je přímo zaměřený na potřeby romských klientů a aktivně podporuje jejich kulturu. Pokud bude sociální pracovník uplatňovat tento přístup, je zde větší pravděpodobnost, že mu bude klient důvěřovat a spolupráce tak bude efektivní.

4 LIMITY PRÁCE

Ve své práci se zabývám aktuální podobou vztahů mezi sociálními pracovníky a romskými klienty ve vybrané organizaci. Už samotný výběr organizace a respondentů je výzkumníkem vždy subjektivně ovlivněn. Současná situace v organizaci je podmíněna mnoha faktory, především personálním složením. Výsledky mého výzkumu jsou proto časově omezené, jelikož složení pracovníků se v budoucnosti může změnit a tím může dojít i ke změně dynamiky vztahů mezi pracovníky a klienty.

Dá se říct, že kvalita vztahů mezi pracovníky a klienty vypovídá o schopnostech pracovníků, a tak dotazovaní pracovníci mohli zkreslovat některé situace kvůli vylepšení vlastního obrazu. Výpovědi romských klientů také mohly být zkreslené, a to z možné nedůvěry k samotnému výzkumníkovi.

Dalším faktorem, který mohl ovlivnit výsledky mé práce, bylo sdělení tématu mého výzkumu respondentům, což mohlo jejich odpovědi ovlivnit. Nicméně, domnívám se, že téma výzkumu se projevilo v rozhovorových otázkách, takže tento faktor nemohl mé výsledky zkreslit významně.

5 DISKUZE

Jak ukázaly výsledky analýzy, v organizaci převažuje liberalistický přístup ke klientovi nad kulturalistickým. Bylo by vhodné více se zaměřit na to, jak převažující liberalistický přístup ve společnosti ovlivňuje fungování sociálních služeb.

Hlubší prozkoumání by také zasloužila skutečnost, proč zrovna mnou vybrané služby disponují kulturalistickým přístupem a jaké faktory to ovlivňují.

Bylo by vhodné prozkoumat i jiné organizace a jejich vztahy s romskými klienty, abychom porovnali různé přístupy. Též se domnívám, že toto téma je velmi komplexní a bylo by přínosné ho prozkoumat i z pohledu jiných vědních disciplín.

Jak již bylo zmíněno v práci, výsledky analýzy naznačují, že ve vybraných službách existuje poměrně vysoká úroveň důvěry klientů k pracovníkům. Avšak rozhovor s romským sociálním pracovníkem naznačil, že by se mohlo jednat o ojedinělé případy. Proto se domnívám, že by bylo vhodné provést rozsáhlejší průzkum celé organizace a zjistit příčinu toho, proč se úroveň důvěry napříč službami v organizaci liší. Odhalení konkrétních příčin by tak mohlo vést ke zlepšení celkové důvěry klientů v pracovníky organizace a k efektivnější spolupráci.

ZÁVĚR

Cílem práce bylo analyzovat aspekt důvěry ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a romským klientem. Položila jsem si dvě výzkumné otázky *Výzkumná otázka 1: Jak se projevuje, buduje a přenáší důvěra v kontextu sociální práce s romskými klienty?* a *Výzkumná otázka 2: Jakým způsobem se sociální práce přizpůsobuje kulturním kontextům klientů romského původu?*

Došla jsem k poznatku, že důvěra se projevuje nejen slovně, ale i fyzicky, vede k otevřenosti klienta, a důvěrný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem může pokračovat i poté, co klient přestane využívat sociální službu. Výzkum ukázal, že pro úspěšné budování důvěry je vhodnější kulturalistický přístup, který respektuje specifika romského etnika. Sociální pracovník by při práci s klientem měl dbát na podporu kultury klienta, vytvoření bezpečného a respektujícího prostředí, v němž se klient cítí rovnocenným. Ze získaných dat lze usuzovat, že důvěra se přenáší v rámci rodiny klienta i v rámci organizace napříč službami. Sociální pracovníci mohou tuto skutečnost strategicky využít při práci s komunitou.

Domnívám se, že techniky sběru dat a typ analýzy byly při takto daných výzkumných otázkách zvoleny vhodně.

Dobře prováděná sociální práce je přínosná nejen pro jedince či komunitu, ale i pro celou společnost, jelikož zvyšuje kvalitu života lidí a snižuje sociální napětí. Proto si myslím, že je zaměření mé práce užitečné a má zjištění mohou být dále využita.

Mnozí autoři definují koncept důvěry různě. Rozhodla jsem se proto na základě získaných odpovědí zformulovat vlastní definici: *Důvěra je vzájemný vztah založený na bezpečí a porozumění, který je potřeba aktivně budovat.*

SUMMARY

The work aimed to analyze the aspect of trust in the relationship between a social worker and a Romani client. I formulated two research questions: *Research Question 1: How is trust manifested, built, and transmitted in the context of social work with Romani clients?* and *Research Question 2: How does social work adapt to the cultural contexts of clients of Romani origin?*

I came to the realization that trust is manifested not only verbally but also physically, leading to client openness, and a trusting relationship between the client and the social worker can continue even after the client stops using social services. Research has shown that a culturalist approach that respects the specifics of the Roma ethnicity is more appropriate for successful trust building. When working with the client, the social worker should take care to support the client's culture, and create a safe and respectful environment in which the client feels equal. From the data obtained, it can be concluded that trust is transferred within the client's family and the organization across services. Social workers can use this fact strategically when working with the community.

I believe that the data collection techniques and the type of analysis were chosen appropriately for the given research questions.

Properly carried out social work improves people's quality of life and eases social tensions, which benefits not only communities or individuals but the entire society. As such, I believe my work's focus is valuable and that my discoveries can have additional applications.

I therefore decided to formulate my definition based on the answers I received: *Trust is a mutual relationship based on safety and understanding, which needs to be actively built.*

POUŽITÁ LITERATURA

ARROW, K. *Limits of Economic Organization*. 1974. In: BLOMQUIST, Kirsimarja & STÄHLE, Pirjo. *Building organizational trust*. In: 16th Annual IMP Conference, Bath, UK. 2000. BANDYOVÁ, Marta & VÍŠEK, Petr. *Romové, bydlení, soužití*. Praha: Socioklub, 2000. ISBN 80-902260-8-6b.

COLEMAN, James Samuel. *Foundations of Social Theory*. In: SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepce důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004, s. 10. ISSN 0567-8293.

CROWE, M.D. *A History of the Gypsies of Eastern Europe and Russia*. & HANCOCK, I. *We are the Romani People*. In: URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015. ISBN 978-80-7422-457-7.

DAVIDOVÁ, Eva. *Romano drom = Cesty Romů 1945-1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1995. ISBN 80-7067-533-0.

DURKHEIM, Emile & THOMPSON, Kenneth. *Readings from Emile Durkheim*. Rev. ed. London: Routledge, 2004. ISBN 1-134-27366-5.

EISENSTADT, Shmuel Noah & RONIGER, Luis. *Patrons, clients and friends: Interpersonal relations and the structure of trust in society*. Cambridge University Press, 1984.

EVROPSKÝ ÚČETNÍ DVŮR. *Politické iniciativy a finanční podpora EU v oblasti romské integrace: v posledním desetiletí bylo dosaženo významného pokroku, avšak je zapotřebí dalšího úsilí přímo v terénu*. Zvláštní zpráva. Evropský účetní dvůr. Evropská unie, 2016. Online. Dostupné z: https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR16_14/SR_ROMA_CS.pdf. [cit. 4.4.2024]

ERIKSEN, T. H. *DIVERSITY VERSUS DIFFERENCE: NEO-LIBERALISM IN THE MINORITY-DEBATE*. In: ROTTENBURG, Richard et. al. Shingo. *The Making and Unmaking of Differences Anthropological, Sociological and Philosophical Perspectives*. Bielefeld: transcript Verlag, 2015. ISBN 3-8394-0426-6. Dostupné z: <https://doi.org/10.14361/9783839404263>.

GABAL, I. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a komunit v České republice a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha: GAC, Nová škola, 2005.

GEISLEROVÁ, Eli et al. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. ISBN 80-874-4902-9.

GLASER, Barney & STRAUSS, Anselm. *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. In: HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, s. 45. ISBN 978-80-262-0982-9.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HLAVÁČEK, Karel. *Romové v České republice*. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky: Parlamentní institut. Studie č. 5.341, 2014.

JANEBOVÁ, Radka & CELÁ, Barbora. *Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem*. Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca, 2016, 16.2.

JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha, Carolinum, 1992.

KAPPL, Miroslav. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

KAŠPAROVÁ, Vendula. *Etická dilemata v sociální práci s romskými klienty*. 2012.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.

KUCHYŇKOVÁ, Zdeňka. *Čeští Romové jsou podle studie EU nejdiskriminovanější menšinou v unii*. Zprávy z České republiky. Radio Prague International. Online: Český rozhlas. 10.12.2019. Dostupné z: <https://cesky.radio.cz/cesti-romove-jsou-podle-studie-eu-nejdiskriminovanejsi-mensinou-v-unii-8578449>. [cit. 29.3.2024]

LAITINEN, Arto; PESSI, Anne Birgitta. *Solidarity: Theory and practice*. An introduction. *Solidarity: Theory and practice*, 2014, 1-29.

LUHMANN, Niklas. *Trust and power*. In: SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepty důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004. ISSN 0567-8293.

MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PEÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 2021.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Portál, s.r.o., 2003. s. 8. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MERRIAM WEBSTER DICTIONARY. *Whitewash (verb)*. Merriam-Webster Incorporated. Online. 2024. Dostupné z: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/whitewash>. [cit. 19.4.2024].

MŠMT. *Výzva pro podávání žádostí o poskytnutí dotace na podporu předškolního vzdělávání v roce 2024*. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. Online. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/predskolni-vzdelavani/vyzva-pro-podavani-zadosti-o-poskytnuti-dotace-na-podporu>. [cit. 4.4.2024].

MUSIL, Adam & PODLEŠÁK, Václav. *Diskriminace Romů je stále problém, soudí Rada Evropy o Česku. Kvituje památník v Letech*. Česká televize. Online: ČT24. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/clanek/domaci/diskriminace-romu-je-stale-problem-soudi-rada-evropy-o-cesku-kvituje-pamatnik-v-letech-979>. [cit. 26.9.2023]

MUSIL, L. *Tři pohledy na budoucnost sociální práce*. In: JANEBOVÁ, Radka & CELÁ, Barbora. *Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem*. Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca, 2016, 16.2.

NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti*. Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SLOVO 21. *Jsme přece lidé, ne? = We're all people, no?* Praha: Slovo 21, 2007. ISBN 978-80-239-8605-1.

PETRUSEK, Miloslav. *Entometodologie*. SOCIOLOGICKÁ ENCYKLOPEDIIE. Sociologický ústav AV ČR, v. v. i. Hlavní editor: Zdeněk R. Nešpor. 2020. Online. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Etnometodologie>. [cit. 25.3.2024]

PROFESNÍ KOMORA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, Z.S. *Co je to sociální práce*. Online: Profesní komora sociálních pracovníků, z.s. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>. [cit. 16.4.2024]

RÁDL, Michael. *Markéta Levínská a kol.: Dohled a okraj: rozhodovací procesy*. Lidé města, 2020, 22.1: 6-14.

RICKARD, Maurice. *Liberalism, multiculturalism, and minority protection*. Social Theory and Practice, 1994, 20.2: 143-170.

ROLLER, Margaret R. & LAVRAKAS, Paul J. *Applied qualitative research design: a total quality framework approach*. New York, New York: The Guilford Press, 2015. ISBN 1-4625-1912-1.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SASAKI, Masamichi. *Trust in Contemporary Society*. Leiden: Brill, 2019. ISBN 90-04-39043-X.

SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepce důvěry ve společnosti*. AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004. ISSN 0567-8293.

SCHIELE, J. H. *The contour and meaning of Afrocentric social work*. In: MARSIGLIA, Flavio Francisco; KULIS, Stephen Stanley; LECHUGA-PEÑA, Stephanie. *Diversity, oppression, and change: Culturally grounded social work*. Oxford University Press, USA, 2021.

SCHMITT, Caroline. *Solidarity: A Key Concept for Social Work*. Österreichisches Jahrbuch für Soziale Arbeit/Annual review of social work and social pedagogy in Austria, 2022.

STEM. *Vztah veřejnosti k Romům*. Pramen: STEM, Trendy 10/2011, 11/2012. Online. Dostupné z: <https://www.stem.cz/vztah-verejnosti-k-romum-2140/>. [cit. 3.4.2024]

SÝKORA, Luděk & MATOUŠEK, Roman. *Sociální kapitál a teritorialita sociálních sítí*. 2008.

SZILVASI, Marek et. al. *European Roma Rights Center. Czech Republic: A report by the European Roma Rights Centre. Country Profile, 2011-2012.* Online. Dostupné z: https://www.errc.org/uploads/upload_en/file/czech-republic-country-profile-2011-2012.pdf. [cit. 22.4.2024].

SZTOMPKA, Piotr. *Trust: A Sociological Theory* In: SEDLÁČKOVÁ, Markéta. *Sociologické koncepte důvěry ve společnosti.* AUC PHILOSOPHICA ET HISTORICA, 2018, 2004. ISSN 0567-8293.

TÖNNIES, Ferdinand; CLAUSEN (†), Bettina a HASELBACH, Dieter. *Gesamtausgabe (TG).* Band 2, 1880-1935; *Gemeinschaft und Gesellschaft.* Berlin: De Gruyter, 2019. ISBN 3-11-059097-2.

TRLIFAJOVÁ, Lucie & POSPÍŠIL, Filip. *From neoliberal restriction to control of the Roma—towards post-neoliberal ethnic welfare.* Sociologický Časopis, 2023.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe.* Praha: SLON, 2004. ISBN 80-85850-69-9.

URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami.* NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015. ISBN 978-80-7422-457-7.

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY. *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2017.* Praha: Úřad vlády České republiky, Sekce pro lidská práva, Oddělení kanceláře Rady vlády pro záležitosti romské menšiny a sekretariátu Rady vlády pro národnostní menšiny, 2018. Online. Dostupné z: <https://vlada.gov.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2017.pdf>. [cit. 23.3.2024]

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky. Hlava první, článek 1.

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Romská národnostní menšina*. 21. 10. 2022. Online. Dostupné z: <https://vlada.gov.cz/cz/ppov/rnm/mensiny/romska-narodnostni-mensina-16149/>. [cit. 29.4.2024]

VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie 3., aktualizované a doplněné vydání*. Grada, 2010. ISBN 978-80-247-6989-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*.

PŘÍLOHY

STRUKTURY OTÁZEK K ROZHOVORŮM

Otázky pro romské sociální pracovníky:

1. Jak jste se k téhle práci dostala?
 - Co vás na ní baví?
 - Co už méně?
2. Jak rozumíte svojí roli v organizaci?
 - Co je vaším úkolem v organizaci?
3. Co pro Vás znamená pracovat jako Romka v organizaci?
 - Jak se to projevuje na Vaší práci?
 - Jaké jsou výhody a výzvy spojené s tím?
 - Vzpomenete si na situaci, kdy bylo výhodou, že jste sama Romka a chápete lépe specifika romských klientů?
4. Můžete popsat, jakým způsobem vaše osobní znalost a vztahy s romskými klienty ovlivňují vaši práci v organizaci?
5. Popište nějakou situaci, ve které se projevily současně vaše romská identita a profesionalita.
6. Co byste potřebovala v práci udělat jinak, aby byla služba pro romské klienty lepší? Aby služba více uspokojovala potřeby klientů...
7. Jaký je váš pohled na to, jak dlouhodobý vztah ovlivňuje důvěru a podporu mezi vámi a klienty?
8. Snažíte se vědomě využívat určité strategie / postupy, abyste zvýšila důvěru mezi vámi a klienty?
9. Jak byste zhodnotila úroveň důvěry mezi romskými rodinami a pracovníky v současné době?
 - Jaké další kroky by bylo třeba podniknout k prohloubení této důvěry?
10. Co pro Vás znamená být „prostředníkem“ mezi romskými rodinami a sociálními pracovníky?

Otázky pro sociální pracovníky:

1. Jak jste se dostali k této práci?
 - Co Vás na ní baví?
 - Co už méně?

2. Jak byste popsali svou roli a práci v organizaci?
 - Co je Vaším úkolem v organizaci?
3. Jak byste popsali vztah romských klientů a sociálních pracovníků organizaci?
4. Jak se snažíte vytvářet prostředí, ve kterém se romské rodiny cítí sami sebou a kde cítí podporu od organizace?
5. Jakým způsobem se snažíte budovat důvěru s romskými rodinami a zajistit, že se cítí respektovány a podporovány?
6. Jaké jsou největší výzvy při práci s romskými rodinami v kontextu budování důvěry a podpory?
7. Můžete mi popsat situace, kdy jste měli úspěchy v budování důvěry a vytváření pozitivního vztahu s romskými rodinami?
 - ... kdy jste neměli úspěchy v budování důvěry a vytváření pozitivního vztahu s romskými rodinami?
8. Jakým způsobem se vám daří brát v úvahu kulturní identitu romských rodin a respektovat ji v rámci vaší práce?
9. Jaké změny nebo zlepšení byste navrhovali, aby se důvěra a podpora mezi pracovníky a romskými rodinami zvýšila?

Otázky pro romské rodiče:

1. Jak jste se o organizaci dozvěděli?
 - Jaké služby využíváte / využili jste Vy nebo někdo z Vaší rodiny?
2. Jak byste popsali vaše zkušenosti s organizací a jeho pracovníky?
3. Jak se cítíte se v organizaci?
 - Máte pocit, že zde můžete být sami sebou?
4. Pokud máte nějaký problém, s kým ho řešíte?
 - Pokud odpoví organizaci -> Máte pocit, že jsou sociální pracovníci a organizace Vašimi spojenci?
 - Pokud neodpoví organizaci-> Řešili byste problémy i třeba se sociálními pracovníky?
5. Co pro Vás znamená důvěra?
6. Máte důvěru v organizaci a v jejích pracovníky?
 - Pokud ano, jak se to projevuje?

- Popište situaci, ve které jste cítili, že v organizaci/pracovníky můžete mít důvěru?
- 7. Můžete mi popsat situace, ve kterých jste cítili, že vás pracovníci respektovali?
 - ... kdy Vám s něčím pomohli? (s čím)?
- 8. Naopak, existují situace, kdy jste měli pochybnosti o důvěryhodnosti pracovníků?
 - Jaké byly tyto situace?
- 9. Jaká očekávání máte od práce pracovníků v kontextu podpory vaší rodiny a vaší kulturní identity?
- 10. Co by bylo potřeba, aby mezi Vámi a pracovníky bylo více důvěry?

Otázky pro kontextuální rámec:

1. Jaká je filozofie nebo základní přístup organizace k práci s romskými rodinami a jednotlivci?
2. Jak se snažíte vyvážit princip rovnosti s respektem k odlišným kulturním kontextům?
3. Jakým způsobem se vzdělávají a připravují pracovníci na práci s romským etnikem?
 - Existuje speciální školení nebo kurzy?
4. Můžete popsat některé konkrétní příklady programů nebo metod, které jsou zaměřeny na podporu romských rodin a jednotlivců?
5. Jaká opatření či strategie používáte pro porozumění a respektování romské kultury a tradic v rámci poskytovaných služeb?
 - viz. zaměstnání romské sociální pracovnice
6. Jakým způsobem se snažíte eliminovat možné předsudky nebo stereotypy v práci s romskými klienty?
7. Jak byste popsala roli a význam vlastní identity pracovníka při práci s romskými rodinami?
8. Existuje nějaký systém, jak sbíráte zpětnou vazbu od romských klientů ohledně poskytovaných služeb?
 - Jak tuto zpětnou vazbu využíváte pro zlepšení práce s nimi?

9. Jakými způsoby se snažíte budovat důvěru mezi sociálními pracovníky a romskými rodinami? Máte nějaké konkrétní postupy na upevnění této důvěry?
10. Jak se mění vaše strategie či přístup v závislosti na individuálních potřebách romských klientů? Existuje nějaká flexibilita v poskytování služeb?
11. Jaký je váš názor na využití romských mediátorů nebo komunitních pracovníků při poskytování služeb romským rodinám?

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Informovaný souhlas pro nahrávání rozhovoru

Souhlasím s následujícími podmínkami ohledně nahrávání rozhovoru pro bakalářskou práci:

1. *Rozhovor je nahráván pouze pro účely bakalářské práce.*
2. *Přepis rozhovoru nebude obsahovat žádná jména, jméno pobočky, jméno organizace ani identifikační údaje, které by mohly odhalit totožnost respondenta.*
3. *Účast na tomto rozhovoru je dobrovolná a respondent může kdykoli odmítnout odpovídat na jakoukoli otázku anebo rozhovor ukončit, aniž by to mělo jakékoli negativní důsledky.*
4. *Pokud by se respondent po rozhovoru rozhodl/a, že určitá část rozhovoru by neměla být zahrnuta do výsledného přepisu, může o toto požádat a tato část nebude do přepisu zahrnuta.*
5. *K záznamu rozhovoru bude mít přístup pouze výzkumník (Agáta Göttelová) a vedoucí práce (Barbora Spálová).*

V případě jakýchkoliv dotazů, obraťte se, prosím, na Agátu Göttelovou (tel.: 773 922 966, email: agottelova@gmail.com).

Jméno výzkumníka: Agáta Göttelová

Podpis výzkumníka:

Datum rozhovoru:

Jméno respondenta:

Podpis respondenta: