



Spolufinancováno
Evropskou unií

ANALYTICKÁ STUDIE

O MOŽNOSTECH ROZVOJE
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
S CÍLEM ZLEPŠENÍ
ROVNÉHO ZACHÁZENÍ
S ROMY

Středočeský kraj

Zpracovatel:
ACoRD, z.s.
IČO: 08582408

Efektivita sítě sociálních služeb +
registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22_006/0000206

Obsah

1	Zadání a metodika zpracování.....	5
1.1	Zadání	6
1.2	Výzkumné otázky.....	7
1.3	Metodika zpracování	8
1.3.1	Individuální hloubkové polostrukturované rozhovory	8
1.3.2	Fokusní skupiny	10
2	Stanovení hypotéz.....	12
2.1	Rešerše	13
2.1.1	Diskriminace Romů.....	13
2.1.2	Role sociální práce v oblasti řešení diskriminace	17
2.2	Analýza poskytovatelů sociálních služeb.....	19
2.2.1	Metoda a zdroje dat	19
2.2.2	Terénní programy.....	20
2.2.3	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	25
2.2.4	NZDM.....	30
2.2.5	Odborné sociální poradenství	33
2.2.6	Závěry analýzy sociálních služeb	38
2.3	Hypotézy.....	39
3	Výzkumné zprávy.....	41
3.1	Fokusní skupina 1	42
3.1.1	Zjištění	42
3.2	Fokusní skupina 2	45
3.2.1	Zjištění	45
3.3	Fokusní skupina 3	49
3.3.1	Zjištění	49
3.4	Individuální hloubkové rozhovory polostrukturované	53
3.4.1	Zjištění	53
4	Případové studie.....	58
4.1	Případová studie: Posílení/zkompetentnění zaměstnanců, vzdělávání, rozvoj dovedností .	59
4.2	Případová studie: Advokační praxe organizací – doprovázení, poradenství, podpůrné skupiny	61
4.3	Případová studie: Posilování sebadvokacie a sebadvokační praxe	63
4.4	Případová studie: Přístup k romské komunitě – povýšené, arogantní jednání, téma komunikace a srozumitelnosti.....	64
5	Závěr	66

5.1	Zásadní zjištění	67
5.2	Doporučení	68
6	Použité zdroje	69

SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ

Tabulka 1	Přehled realizovaných rozhovorů	9
Tabulka 2	Přehled realizovaných fokusních skupin	11
Tabulka 3:	Pocit diskriminace z důvodu romského původu	15
Tabulka 4	Terénní programy	22
Tabulka 5	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	26
Tabulka 6	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)	31
Tabulka 7	Odborné sociální poradenství	34

SEZNAM ZKRATEK

SČK – Středočeský kraj

ORP – Obec s rozšířenou působností

ČSÚ – Český statistický úřad

EU – Evropská unie

ESF – Evropský sociální fond

ČR – Česká republika

ÚP – Úřad práce

OZP – Osoby se zdravotním postižením

NPI – Národní pedagogický institut

KPSVL – Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám

APZ – Aktivní politika zaměstnanosti

PZ – Podporované zaměstnávání

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

ZDVOP – Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

SPOD – Sociálně-právní ochrana dětí

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

KC – Komunitní centrum

SVL – Sociálně vyloučená lokalita

OPZ+ – Operační program Zaměstnanost plus

OPTAK – Operační program Technologie a aplikace pro konkurenceschopnost

IROP – Integrovaný regionální operační program

ASZ – Agentura pro sociální začleňování

PPP – Pedagogicko-psychologická poradna

SPC – Speciálně pedagogické centrum

ŠPZ – Školské poradenské zařízení

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MV ČR – Ministerstvo vnitra České republiky

1

ZADÁNÍ A METODIKA ZPRACOVÁNÍ

1.1 ZADÁNÍ

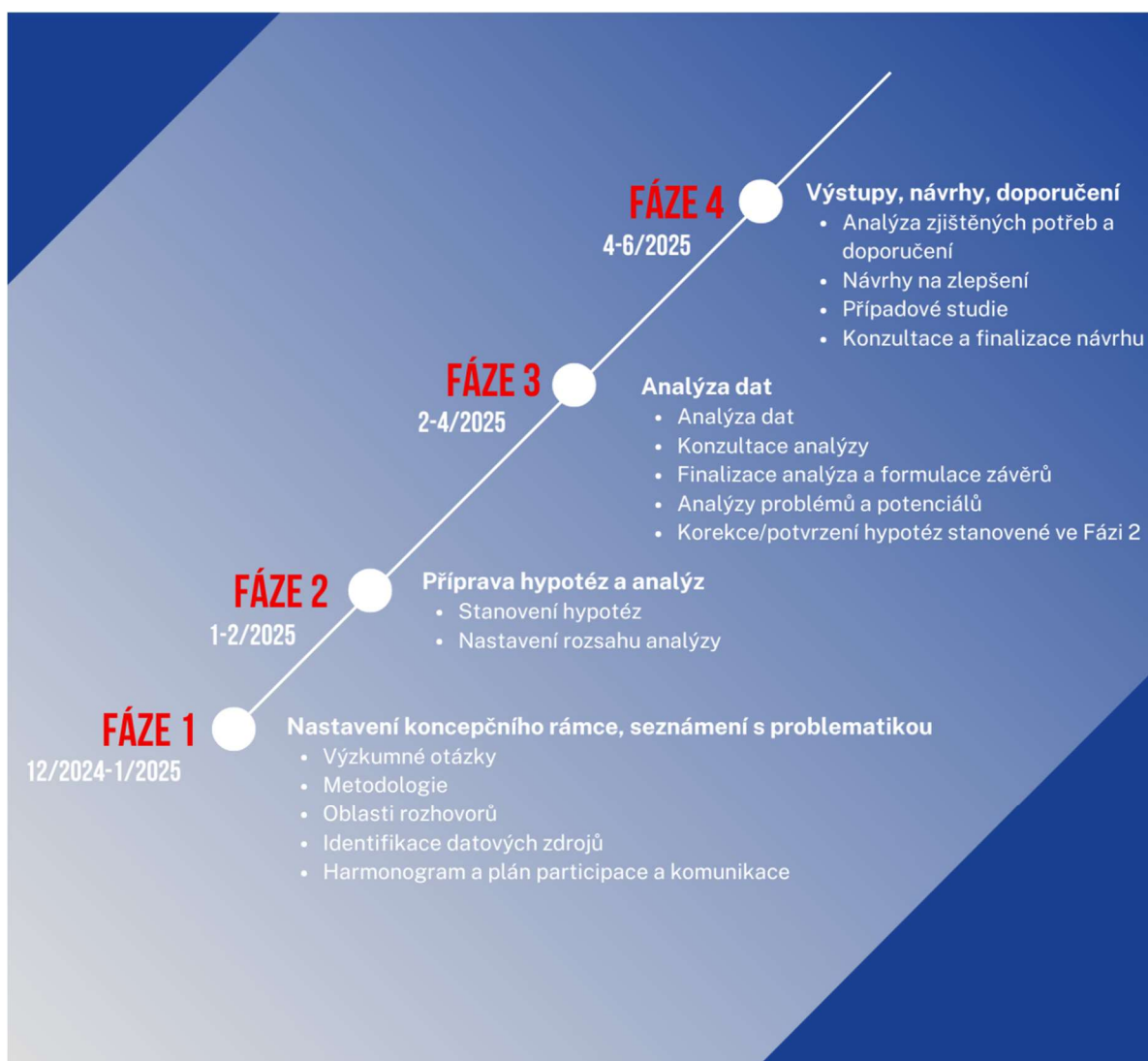
Cíl výzkumu

Cílem této studie je analyzovat stávající sociální služby poskytované Romům a formou 20 rozhovorů s poskytovateli služeb identifikovat oblasti pro rozvoj s cílem zlepšit advokační praxi, která by posílila rovné zacházení se sociálně vyloučenými Romy a osobami žijícími v sociálně vyloučených lokalitách.

Kontext

Romové ve Středočeském kraji a v České republice často čelí sociálnímu vyloučení, diskriminaci a omezenému přístupu k veřejným službám nebo bydlení a práci. Tato studie se zaměřuje na identifikaci těchto bariér a navrhování řešení ke zlepšení situace prostřednictvím lepších advokačních praktik a efektivnějších sociálních služeb.

Harmonogram



1.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkumné otázky byly stanoveny zadavatelem výzkumu:

1. Jaké sociální služby jsou aktuálně poskytovány Romům v sociálně vyloučených lokalitách a jaké služby poskytované nejsou?
2. Jaké jsou nejlepší praktiky a modely advokacie, které mohou být implementovány pro zlepšení rovného zacházení?
3. Jaké jsou potřeby a očekávání Romů ve vztahu k sociálním službám?
4. Jak mohou sociální služby lépe reagovat na specifické potřeby romské komunity?

1.3 METODIKA ZPRACOVÁNÍ

Očekávané výstupy

1. Zpráva o stavu sociálních služeb pro Romy: Detailní analýza stávajících služeb, identifikace nedostatků a navrhované zlepšení.
2. Doporučení pro zlepšení advokačních praktik: Konkrétní návrhy na posílení advokacie, včetně školení pro pracovníky, zlepšení komunikace a spolupráce mezi organizacemi.

1.3.1 Individuální hloubkové polostrukturované rozhovory

Pro ověření stanovených hypotéz a definování doporučení pro zlepšení advokační praxe při poskytování sociálních služeb byla zadavatelem zvolena metoda hloubkových polostrukturovaných rozhovorů. Cílovou skupinou respondentů byla zadavatelem definována odborná veřejnost (poskytovatelé vybraných sociálních služeb, romští aktivisté a zástupci obcí).

Jedná se o kvalitativní výzkumnou metodu, která kombinuje předem stanovenou strukturu otázek s možností flexibilního přizpůsobení průběhu rozhovoru. Tato metoda poskytuje detailní a kontextuální pohled na prožívání a zkušenosti respondentů. Získaná data mají vysokou informační hodnotu a umožňují hlubokou interpretaci, využitelnou pro zadavatelem definovaný výzkumný cíl.

Výhody

Hloubka a komplexnost získaných dat

Díky polostrukturovanému přístupu má tazatel připravenou sadu tematických okruhů či otázek, ale zároveň se může flexibilně přizpůsobit odpovědím a reakcím respondenta. To umožňuje získat komplexní, hluboký a často nečekaný vhled do zkoumaného tématu.

Možnost reálnějšího porozumění kontextu

Individuální rozhovor vytváří prostor pro detailní popis individuálních zkušeností a kontextu, v němž dochází k jednání či prožívání. Tazatel může klást doplňující otázky a objasňovat nejasnosti, čímž získá hlubší porozumění situaci respondenta.

Flexibilita a adaptace

Polostrukturované rozhovory umožňují reagovat na aktuální průběh a dynamiku samotného rozhovoru. Pokud se objeví zajímavé téma nebo nečekaná souvislost, tazatel může rozvinout diskusi nad rámec připravené osnovy.

Budování důvěry a otevřenosti a zachycení neverbálních projevů

Individuální nastavení rozhovoru (oproti skupinovým diskusím) často poskytuje respondentovi komfortnější a bezpečnější prostředí. To může vést k větší míře otevřenosti a sdílení i citlivějších nebo osobních informací.

Při osobním setkání může tazatel lépe sledovat neverbální signály (mimika, gestika, tón hlasu) a reagovat na ně doplňujícími otázkami. Tím lze získat ještě bohatší a přesnější informace.

Rizika a omezení

Subjektivita a zkreslení (bias) a náročnost na dovednosti tazatele

Způsob kladení otázek, neverbální komunikace či emoční nastavení tazatele mohou ovlivnit odpovědi respondenta. To může vést k tzv. „interview bias“, kdy jsou data zkreslena chováním či očekáváním výzkumníka. Vedení polostrukturovaného rozhovoru rovněž vyžaduje poměrně vysokou úroveň komunikačních a interpersonálních dovedností. Tazatel musí umět pokládat otevřené otázky,

naslouchat aktivně odpovědím, nekládat respondentovi své interpretace a zároveň udržet strukturu rozhovoru. Minimalizace těchto rizik spočívá ve skutečnosti, že realizátor výzkumu disponuje vyškolenými a zkušenými tazateli.

Omezená zobecnitelnost (generalizace)

Ačkoli hloubkové rozhovory poskytují detailní vhled, obecná platnost výsledků může být omezená. V kvalitativním výzkumu je cílem pochopit specifické zkušenosti a kontext, nikoli reprezentovat rozsáhlou populaci.

1.3.1.1 Stanovení cílové skupiny a výběr respondentů

Stanovení cílové skupiny a výběru respondentů pro kvalitativní výzkum předcházela podrobná analýza poskytovatelů sociálních služeb, která byla provedena v kapitole 2.2 studie. Tato analýza se zaměřila na identifikaci relevantních subjektů poskytujících sociální služby pro romskou komunitu. Zahrnovala detailní zkoumání jejich cílení, metod práce s touto cílovou skupinou, zkoumání kapacit a dalších klíčových aspektů. Na základě těchto poznatků byl stanoven optimální okruh respondentů vhodných pro realizaci polostrukturovaných řízených individuálních rozhovorů.

Cílovou skupinu tvořili zástupci terénních programů, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, odborného sociálního poradenství a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi z různých obcí Středočeského kraje. Dále byli osloveni dva romští aktivisté a tři pracovníci pověřeni agendou romských záležitostí na obcích s rozšířenou působností ve Středočeském kraji. Tento vzorek respondentů byl zvolen s cílem získat hlubší vhled do aktuálních problémů a potřeb romské populace ve zkoumané oblasti.

Prvotní oslovení respondentů proběhlo prostřednictvím oficiálního dopisu, který zaslal zadavatel výzkumu, Středočeský kraj. Tento krok zajistil větší ochotu respondentů se výzkumu účastnit a poskytl jim důvěryhodný kontext pro jejich zapojení. Samotné rozhovory pak byly realizovány osobně, online nebo telefonicky, přičemž každá z těchto forem byla volena na základě preferencí a možností jednotlivých respondentů.

Tabulka 1 Přehled realizovaných rozhovorů

Organizace	Region	Skupina	Termín
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	Neratovice	Obce	31.3.2025
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	Kutná Hora	Obce	10.3.2025
Odbor sociálních věcí	Mladá Boleslav	Obce	25.3.2025
	Středočeský kraj	Romští aktivisté	14.4.2025
	Kutnohorsko	Romští aktivisté	7.5.2025
Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram	Příbram	Sociální služby	14.3.2025
Poradna pro občanství Občanská a lidská práva, z.s.	Středočeský kraj	Sociální služby	18.3.2025
Romodrom, o.p.s.	Slaný, Nymburk	Sociální služby	26.3.2025
Oblastní charita Kutná Hora	Čáslav, Kutná Hora	Sociální služby	7.4.2025
RSOP z.s.	Nymburk	Sociální služby	31.3.2025
Člověk v tísni, o.p.s.	Kladno, Rakovník	Sociální služby	24.3.2025
Prostor plus o.p.s.	Kolín	Sociální služby	19.3.2025

Organizace	Region	Skupina	Termín
Dům Kněžny Emmy - domov pro seniory	Neratovice	Sociální služby	19.3.2025
POINT Milovice, z.ú.	Milovice	Sociální služby	3.4.2025
LUMA MB, z.s.	Mladá Boleslav	Sociální služby	13.3.2025

1.3.2 Fokusní skupiny

Fokusní skupina (též skupinová diskuse/focus group) je setkání menšího počtu účastníků (obvykle 6–10 osob), kteří spolu diskutují o předem vybraných tématech či výzkumných otázkách. Moderátor řídí debatu tak, aby se všichni měli možnost vyjádřit, a zároveň směřuje diskusi k cílům výzkumu. Tato metoda umožňuje:

- **Generovat nové postřehy** díky interakci mezi účastníky, kteří mohou sdílet různé úhly pohledu.
- **Identifikovat vzorce a dynamiku** ve skupině, např. jak se utvářejí názory, co ovlivňuje postoje vůči určité problematice.
- **Získat hlubší kontext** zkušeností účastníků, neboť se mohou vzájemně doplňovat a inspirovat.

Výhodou oproti individuálním rozhovorům je, že focus group těží ze „**skupinového efektu**“: myšlenky vyjádřené jedním člověkem mohou stimulovat reakce a vzpomínky ostatních, což vede k bohatším datům.

Výhody využití fokusních skupin s cílovou skupinou Romů

Bezprostřední sdílení zkušeností

Romští respondenti, kteří se cítí v bezpečí a jsou motivováni k otevřenému sdílení, mohou poskytnout jedinečný vhled do tématu diskriminace, sociálního vyloučení či přístupu k sociálním službám. Diskuse ve skupině může odhalit i nuance, které by v individuálním rozhovoru zůstaly skryty.

Možnost vzájemné podpory

V prostředí fokusní skupiny se může uplatnit vzájemná podpora a solidarita mezi účastníky. Setkání s lidmi s podobnou zkušeností může podnítit otevřenější sdílení a uvolněnější atmosféru.

Důraz na kolektivní perspektivu

V romských komunitách může mít velký význam názor rodiny a širšího společenství. Fokusní skupiny umožňují zjistit, jakým způsobem se utvářejí postoje a hodnoty ve vztahu k společenským institucím a majoritě právě na úrovni kolektivní diskuse.

Rizika a specifické výzvy

Nedůvěra a obavy z institucionálního zneužití

Historicky se Romové mohou setkávat se stigmatizací a nedůvěrou k institucím. Pokud moderátor či organizátor nezajistí dostatečnou důvěru a transparentnost, mohou účastníci reagovat uzavřeně, neochotně sdílet nebo vyjadřovat své skutečné názory a zkušenosti.

Hierarchie a silné osobnosti ve skupině

Ve skupině se mohou objevit osoby s výrazným vlivem či přirozenou autoritou (např. starší členové komunity), což může vést k potlačení hlasu ostatních. Moderátor by měl citlivě zasahovat, aby každý účastník dostal stejný prostor.

Citlivost témat a potřeba bezpečného prostředí

Diskuse o diskriminaci nebo sociálním vyloučení může být emočně náročná. Je důležité zajistit, aby se účastníci cítili bezpečně a věděli, že jejich sdílení bude zachováno v anonymitě a důvěrnosti.

Nesoulad mezi skupinovou a individuální dynamikou

Přestože skupinová diskuse může odhalit mnoho témat, někteří jedinci mohou uvádět pouze názory, které považují za společensky přijatelné ve své komunitě. Citlivější či kontroverznější témata mohou být ze skupinové diskuse vyloučena. V takových případech může být vhodné doplnit fokusní skupiny o individuální rozhovory.

Riziko nedostatečného počtu respondentů

Ze zkušeností realizátora výzkumu rovněž vyplývá, že se část respondentů této CS z různých důvodů nedostaví na dohodnutá setkání. Tuto skutečnost je možné v rámci individuálních rozhovorů eliminovat výběrem většího vzorku respondentů a rovněž hledáním náhradních termínů. V případě fokusních skupin tato skutečnost může být příčinou neuskutečnění fokusní skupiny. Z tohoto důvodu si tým zpracovatele definoval minimální počet respondentů pro uskutečnění fokusní skupiny na spodní hranici metodikou doporučeného počtu (4-6 osob).

Fokusní skupiny představují cenný nástroj pro kvalitativní výzkum ve specifickém kontextu romských komunit. Jejich hlavním přínosem je možnost získat pestré spektrum názorů a prohloubit porozumění tomu, jak sami Romové vnímají svou situaci, potřeby a bariéry vůči sociálním službám a jejich schopnosti podílet se na advokačních aktivitách.

1.3.2.1 Stanovení cílové skupiny a výběr respondentů

K rekrutaci byla využita komunikace se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a dalších organizací, které se s cílovou skupinou pravidelně setkávají. Zapojení těchto odborníků do výběru respondentů bylo nezbytné z důvodu eliminace rizika nedůvěry zapojení členů Romské komunity do fokusních skupin.

Výběr míst uskutečnění fokusních skupin byl rovněž uzpůsoben potřebě eliminace rizika nedůvěry ze strany respondentů. Důraz byl kladen na zajištění prostor, které u nich budí důvěru (prostory organizací, se kterými jsou dlouhodobě v kontaktu a blízkost místa bydliště).

Tabulka 2 Přehled realizovaných fokusních skupin

Místo uskutečnění	Termín uskutečnění	Počet oslovených respondentů	Počet respondentů, kteří se zúčastnili
Kolín (Prostor plus o.p.s.)	14.4.2025	6	4
Kladno Člověk v tísni, o.p.s.	22.4.2025	9	9
Slaný (Romodrom, o.p.s.)	25.4.2025	6	5

2

STANOVENÍ HYPOTÉZ

2.1 REŠERŠE

2.1.1 Diskriminace Romů

2.1.1.1 Případy diskriminace

Diskriminace Romů v přístupu k tržnímu bydlení.

Šabatová, A., a kol.: *Diskriminace. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv.*

Popsán případ šetření nabídky realitních kanceláří, které odmítaly zprostředkovat pronájem inzerovaných bytů Romům (údajně na základě přání majitelů bytů). (s. 111-118)

Benda, J. a kol. (2024): *Analýza stavu romské menšiny žijící na území MČ Praha 3, 2024*

Dle zjištění z rozhovorů s respondenty z řad romského etnika vyplývá, že dostupnost bydlení je největším současným problémem romské menšiny. V rozhovorech s respondenty zazněly od více respondentů informace o velkých potížích s hledáním komerčního nájemního bydlení z důvodu diskriminace. Zájemci o byt z řad romské komunity jsou údajně pronajímateli přímo či nepřímo odmítáni. Komerční nájemní bydlení tak seženou Romové buď jen u pronajímatelů, kteří nemají vůči Romům předsudky, nebo po obtížném prokazování své bezproblémovosti (zaměstnání, přímluva příslušníka majority apod.), nebo v substandardním bydlení, o které není mezi majoritou zájem. Úspěšnější jsou dle informací z rozhovorů osoby, které nemají viditelné známky a znaky romství a svůj romský původ zamlčí.

Diskriminace Romů v rámci vzdělávání

Šabatová, A., a kol.: *Diskriminace. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv.*

Odmítnutí romských dětí při zápisu do základní školy.

Popsán případ odmítnutí zápisu romských dětí na základě snahy ředitele školy o regulaci počtu romských žáků, mj. prostřednictvím podmínění přijetí složením testu školní zralosti (které nemají oporu v legislativě). (s. 118-143)

Benda, J. a kol. (2024): *Analýza stavu romské menšiny žijící na území MČ Praha 3, 2024*

V rozhovorech s respondenty zazněly informace, že v některých případech nebyly přijaty děti do „běžných“ škol na základě barvy pleti, či zhoršených komunikačních dovedností (v českém jazyce) jejich rodičů. Dále byly zmíněny případy, kdy romské děti čelí v „běžných“ školách diskriminační chování ze strany učitelů, nebo žáků.

Diskriminace Romů na trhu práce

Suchá, J. (2016): *Diskriminace Romů na trhu práce?*

Popisována situace Romů na trhu práce na Broumovsku. Rozhovory se zaměstnavateli i zástupci Úřadu práce poukázáno na patrnou diskriminaci Romů na trhu práce (preferenci zaměstnávání ostatních uchazečů u některých zaměstnavatelů z důvodu „špatných zkušeností“ zaměstnavatelů s Romy, případně špatné pověsti Romů v samotném Broumově, kde žije početná romská menšina).

Diskriminace Romů v rámci zdravotní péče

Benda, J. a kol. (2024): *Analýza stavu romské menšiny žijící na území MČ Praha 3, 2024*

Dle zjištění z rozhovorů dochází k „**diskriminaci romských pacientů**“ v některých ambulantních ordinacích, zejména jde o nerovný přístup a horší zacházení oproti neromským pacientům, či přímo odmítnutí zaregistrování do péče.“ (s. 27).

Agentura pro sociální začleňování (2023): Plán sociálního začleňování Česká Kamenice 2022 – 2025.

V Plánu je citováno zjištění Agentury pro sociální začleňování (APSZ), že 20 % Romů pociťuje diskriminaci v přístupu ke zdravotní péči (APSZ 2023, s. 14). Faktorem nerovného přístupu Romů ke zdravotní péči je přitom dle Plánu mj. nízká uvědomělost Romů ohledně zdraví, jejich mnohdy nezdravý životní styl a hygienické návyky a podceňování péče o své zdraví. V romské komunitě je „*nedostatečně využívaná preventivní péče, porušování léčebného režimu, problematická komunikace s lékaři, nízká informovanost a znalosti o možnostech zdravotní péče, nedostatečná výchova a podpora ke zdraví v rodině*“ (APSZ 2023, s. 14). Podle Plánu je potřeba překonávat tyto faktory prostřednictvím mediátorů, kteří by zajistili osvětu v oblasti zdraví a zkvalitnili interakci mezi Romskými pacienty a lékaři.

Diskriminace Romů při kontaktu s úřady

Šetření mezi respondenty z řad romského etnika poukazuje i na zkušenosti Romů s diskriminací při kontaktu s úřady nebo veřejnými službami (viz např. Turnerová 2022, Šimíková a kol. 2024).

Benda, J. a kol. (2024): Analýza stavu romské menšiny žijící na území MČ Praha 3, 2024

Popsány jsou případy ze života Romů na základě realizovaných rozhovorů, kdy respondenti sdělili historické zkušenosti s diskriminací, např. v nepřiměřeném přístupu Policie ČR při řešení banálních přestupků, které vyústily v zadržení.

Diskriminace Romů v přístupu k sociálním službám

Agentura pro sociální začleňování (2023): Plán sociálního začleňování Česká Kamenice 2022 – 2025.

V Plánu je zmíněna skutečnost, že Romům v České Kamenici není v dostatečné míře poskytována terénní pečovatelská služba, protože jsou „*pracovníci pečovatelské služby jsou kapacitně plně vytíženi klienty mimo SVL a nejsou ochotni tyto služby v terénu SVL poskytovat*“ (APSZ 2023, s. 17). Jedním z důvodů je i to, že sociální pracovníci odmítají vstupovat do hygienicky závadných bytů. Romové tak mohou být místy diskriminováni v přístupu k sociálním službám z důvodu negativních zkušeností či předsudků sociálních pracovníků, kteří upřednostňují cílové skupiny, u kterých předpokládají snazší výkon péče.

Diskriminace Romů v běžném životě

Benda, J. a kol. (2024): Analýza stavu romské menšiny žijící na území MČ Praha 3, 2024.

Popsány jsou případy ze života Romů na základě realizovaných rozhovorů, kdy respondenti sdělili aktuální zkušenosti např. ve formě zvýšeného dohledu pracovníků bezpečnostní agentury v obchodech.

Na diskriminaci v běžném životě poukazuje i šetření mezi respondenty ze sociálně vyloučených lokalit, kde respondenti uvedli, že se setkali s diskriminací při snaze o návštěvu nočního klubu, baru, restaurace nebo hotelu, použití veřejné dopravy, návštěvě obchodu či snaze do něj vstoupit (Turnerová 2022).

2.1.1.2 Diskriminace z hlediska kvantitativních šetření

Představu o oblastech, ve kterých (alespoň z pohledu Romů) dochází či může docházet k diskriminaci poskytuje následující tabulka, která byla převzata z výběrového šetření socioekonomické situace Romů v ČR, realizovaného v letech 2023 a 2024 (Šimíková a kol. 2024).

Tabulka 3: Pocit diskriminace z důvodu romského původu

	Počet osob, které cítily diskriminaci kvůli romskému původu*	Počet osob v dané situaci	Podíl na počtu osob v dané situaci (%)	Podíl na celkovém počtu respondentů (%; N=1 268)
Při kontaktu se školou	62	429	14,5	4,9
Při hledání zaměstnání	79	224	35,3	6,2
V práci	67	467	14,3	5,3
Při hledání bydlení	84	177	47,5	6,6
Při využívání zdravotnických služeb	115	828	13,9	9,1
Při žádání o pomoc v sociální oblasti	172	678	25,4	13,6

* Pozn.: Zahrnuje varianty „barva pleti“ a „původ (romský)“ u otázky, co bylo hlavním důvodem odlišného chování. Bylo možné zvolit pouze jednu možnost.

Zdroj: Šimíková a kol. (2024), s. 81.

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že nejvíce respondentů (v absolutních číslech) z řad Romů se kvůli svému etnickému původu cítilo diskriminováno při žádání o pomoc v sociální oblasti. Otázkou ovšem je, zdali tento pocit u části respondentů nemohl pramenit z nenaplnění předpokládaných nároků příslušnými činiteli, spíše než ze skutečně diskriminačního přístupu. Přesto lze předpokládat, že v této oblasti k diskriminaci dochází.

Největší podíl respondentů z těch, kteří řešili danou situaci se cítilo diskriminováno při hledání bydlení (a to téměř polovina respondentů). To odpovídá zjištěním i z jiných zdrojů, které označují trh s bydlením jako oblast, kde dochází nejčastěji k diskriminaci Romů z důvodu jejich etnického původu (např. Benda, J. a kol. 2024). Velmi vysoký podíl respondentů se cítil diskriminován také při hledání zaměstnání. Naopak nižší podíl respondentů se cítil diskriminován při kontaktu se školou, v práci a při využívání zdravotnických služeb.

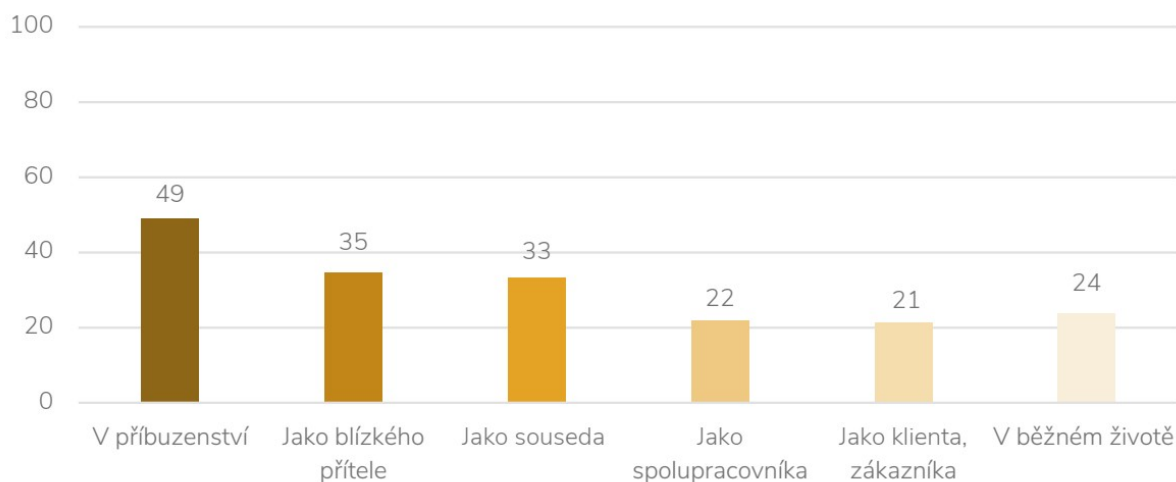
Další statistiky ze šetření týkajícího se diskriminace poskytuje výzkum Agentury pro sociální začleňování, realizovaný v sociálně vyloučených lokalitách v letech 2020 a 2021 (Turnerová 2022). Zde je kromě výše uvedených oblastí diskriminace konstatováno, že se respondenti setkávali v posledních 5 letech před realizací výzkumu s **diskriminací při kontaktu se správními úřady nebo veřejnými službami** (28 % respondentů) a **při snaze o návštěvu nočního klubu, baru, restaurace nebo hotelu, použití veřejné dopravy, návštěvě obchodu či snaze do něj vstoupit** (24 % respondentů).

Na problematiku diskriminace upozorňuje také Strategie sociálního začleňování 2021-2030, která poukazuje na zjištění Kanceláře veřejného ochránce práv (2015) z hlediska neoznamování diskriminace. Podle Strategie (s. 44) se „jako rozsáhlý problém jeví neoznamování diskriminace, což do značné míry souvisí s nízkou důvěrou občanů ve fungování institucí státu (a poměrně nízkým počtem soudních rozhodnutí v diskriminačních sporech). Podle odhadů je oznamováno pouze cca 10 % případů diskriminace, a jak dále vyplývá ze studie, čím nižší socioekonomický status a vzdělání mají

potencionální stěžovatelé, tím je větší pravděpodobnost toho, že diskriminace nebude oznámena. Dle Kanceláře veřejného ochránce práv (2015, s. 4) v ČR panuje „nepoměr mezi četným výskytem subjektivně pocíťované diskriminace (z různých důvodů)“ a nízkým počtem stížností na diskriminaci adresovaných veřejnému ochránci práv, právním orgánům či řešeným v rámci soudních řízení.

Faktorem, který má zásadní vliv na diskriminaci, jsou postoje majoritní populace vůči Romům, charakteristické nepříznivou sociální distancí, projevující se od nedůvěry až po otevřený rasismus. O postojích majoritní populace vůči Romům vypovídá mj. následující graf, která je výstupem dotazníkového šetření na vzorku 1 000 respondentů obecné populace starších 18 let.

Graf 1: Podíl respondentů, kterým by vadilo potkávat osoby romského původu dle situací (v %)



Zdroj: Fonádová, Katrňák, (2023), s. 18.

Zde vypovídá o negativních postojích majoritní populace vůči Romům skutečnost, že až polovině respondentů by vadilo mít Romy mezi příbuznými a více než třetině mezi blízkými přáteli. Třetině respondentů by vadilo mít osobu romského původu jako souseda. Právě tento faktor sociální distance majoritní populace vůči Romům je jednou z příčin poměrně vysoké diskriminace Romů na trhu s bydlením, kde roli v odmítání romských uchazečů o bydlení nemusí hrát pouze postoj samotného pronajímatele, ale i sousedů, kteří se mohou s pronajímatelem znát a se kterými se pronajímatel nechce dostat do konfliktu.

Tato skutečnost poukazuje na fakt, že diskriminace Romů v různých oblastech může mít různé příčiny. Je přitom otázkou, zdali má sociální práce řešit všechny případy diskriminace stejným způsobem.

Například na trhu s bydlením nemusí docházet k situacím působícím jako diskriminace romských zájemců o bydlení jen z důvodu předsudků, ale i z praktických důvodů. Pronajímatelé mohou odmítat některé zájemce z řad Romů mj. z důvodu vyššího počtu členů domácnosti, než odpovídá představám pronajímatele (který se obává, že početná domácnost bude opotřebovávat byt a jeho vybavení intenzivněji, než jiná)¹. Z důvodu početné domácnosti se také mohou pronajímatelé obávat konfliktního soužití se sousedy. Zde se nabízí otázka, zdali mají být v rámci sociální práce přednostně řešeny případy diskriminace z důvodu předsudků, nebo všechny případy předpokládané diskriminace, včetně těch, kdy osoba, která je podezřelá z diskriminace, mohla mít objektivní důvod jednání vůči poškozenému.

Pro správné zacílení sociální práce v oblasti zlepšení rovného zacházení s Romy je tedy vhodné blíže definovat případy, na které by se sociální práce měla primárně zaměřovat.

¹ Což připouští § 2272, odst. 3 Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.1.2 Role sociální práce v oblasti řešení diskriminace

Sociální práce v oblasti řešení diskriminace Romů naráží na řadu limitů. Mezi hlavní identifikované limity patří následující:

- Není legislativně kodifikované, do jaké míry má sociální práce hájit práva klientů (Romů) a prosazovat jejich zájmy.
- Nácvik sociálních kompetencí klientů (aby dokázali prosazovat své zájmy, resp. se o sebe postarat) z různých důvodů selhává.
- Ne všechny organizace, resp. ne všichni sociální pracovníci vnímají roli své práce v odstraňování příčin sociálních problémů a nerovností.

Z hlediska legislativního ukotvení je problémem poměrně vágní specifikace činností zajišťovaných sociálními službami v oblasti hájení práv klientů. Zákon o sociálních službách sice uvádí, že pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (§ 35, odst. 1, písm. j) je jednou ze základních činností zajišťovaných sociálními službami. Každá sociální služba je povinna tuto činnost zajistit. Ovšem prováděcí vyhláška (505/2006 Sb.) tuto úlohu redukuje na pomoc při komunikaci, navazování kontaktů a vyřizování běžných záležitostí.

Povinnosti sociálních pracovníků v oblasti hájení práv klientů však rozvádí Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Ten stanovuje, že sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů, a zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti (Šveřepa 2009).

Nácvik soc. kompetencí klientů (aby dokázali prosazovat své zájmy, respektive postarat se o sebe) často selhává z různých důvodů. V literatuře k tématu byly identifikovány následující důvody:

- Institucionální bariéry a normy
 - V některých případech dochází k tomu, že organizace zaměřené na sociální práci se soustředí spíše na administrativní a formální požadavky než na skutečné rozvíjení kompetencí klientů (viz Musil, L. a kol. 2011).
 - Sociální pracovníci se mnohdy řídí standardizovanými přístupy, které nemusí odpovídat konkrétním potřebám (viz např. Janebová 2007).
- Nedostatečné zdroje a personální kapacity
 - Podle analýzy výkonu sociální práce (Musil a kol. 2011) je jedním z klíčových problémů nedostatek času, personálu a financí. Sociální pracovníci nemají dostatečné kapacity věnovat se individuálnímu rozvoji klientů tak, jak by bylo třeba.
- Neochota klientů podílet se na procesu změny
 - Někteří klienti mohou být demotivovaní nebo nedůvěřiví vůči systému, zejména pokud v minulosti zažili selhání sociálního systému nebo diskriminaci klienta (viz Janebová 2015a).
- Kulturní a sociální rozdíly
 - Kritická sociální práce upozorňuje, že některé skupiny obyvatel, zejména menšiny, nemají stejné výchozí podmínky pro osvojení sociálních dovedností jako majoritní populace. Sociální práce by se měla více zaměřit na změnu diskriminačních struktur, nikoliv jen na přizpůsobení klientů stávajícím normám (Janebová 2014).
- Pasivní role sociálních pracovníků v advokacii klientů
 - Někteří sociální pracovníci nepřijímají aktivní roli v prosazování práv klientů a spíše fungují jako administrativní podpora než jako obhájci klientských zájmů (Šveřepa 2009).

Selhání nácviku sociálních kompetencí klientů často pramení ze systémových nedostatků, institucionálních bariér, omezených zdrojů i nízké motivace klientů. Kritická sociální práce upozorňuje, že řešení by mělo zahrnovat změny na úrovni sociální politiky a větší důraz na podporu marginalizovaných skupin, než jen snahu o individuální adaptaci klientů na existující systém.

Problém toho, že ne všechny organizace, resp. ne všichni sociální pracovníci vnímají roli své práce v odstraňování příčin sociálních problémů a nerovností má mj. následující aspekty:

- Zaměření na administrativní a individuální přístupy místo systémových změn
 - Některé organizace a pracovníci se soustředí na krátkodobé řešení jednotlivých problémů klientů (např. poskytnutí dávek, zajištění služeb), ale neřeší strukturální faktory, které vedou k sociálním nerovnostem (Musil a kol. 2011). Podle téhož zdroje se pracovníci se zaměřují hlavně na uspokojení aktuálních potřeb klientů spíše než na řešení hlubších příčin jejich situace.
- Paralyzace a izolace sociálních organizací
 - Poskytovatelé sociálních služeb často nejsou schopni spolupracovat na systémové změně kvůli izolaci a konkurenčnímu nastavení. Stát zde uplatňuje strategii „rozděl a panuj“, čímž oslabuje možnost společného postupu vůči strukturálním problémům (Šveřepa 2009).
- Redukce sociální práce na individuální adaptaci
 - Někteří sociální pracovníci považují svou roli primárně za pomoc klientům s adaptací na existující podmínky, místo snahy o jejich změnu. Kritická sociální práce upozorňuje, že takový přístup může vést k udržování nerovností (Janebová 2015b).

Z výše uvedených zdrojů je patrné, že některé organizace a sociální pracovníci nevidí svou roli v odstraňování hlubších příčin sociálních problémů a nerovností, ale spíše v řešení akutních individuálních situací klientů (nepříznivé sociální situace). Kritická sociální práce tento přístup kritizuje a zdůrazňuje potřebu systémových změn a boje proti strukturálním nerovnostem jejichž součástí by rovněž mělo být prosazování práv cílových skupin za využití těchto přístupů:

- Změna pojetí sociální práce, včetně zkompetentňování klientů k sebadvokační praxi (self-advocacy)
 - Kromě zacílení na řešení nepříznivé sociální situace uživatel rozšířit zaměření na obhajobu a zastupování klientů ve vztahu ke institucím, zaměstnavatelům, veřejné správě apod. (Šveřepa 2009).
 - Podpora vzniku platforem a zájmových skupin, které budou schopné formulovat své požadavky a prosazovat je u kompetentních orgánů (Šveřepa 2009).
- Multioborová spolupráce a
 - Posilování profesní spolupráce mezi jednotlivými aktéry v oblasti sociální práce a dalších pomáhajících profesí s cílem společného hledání změn v sociální politice. (Šveřepa 2009).
- Profesní připravenost na advokační práci
 - Zahrnout do vzdělávání sociálních pracovníků dovednosti potřebné k advokacii (práce s médii, komunikace s politiky, vedení kampaní, znalost legislativních procesů apod.). (Šveřepa 2009).

2.2 ANALÝZA POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V rámci této části studie se autoři soustředili na identifikaci sociálních služeb, které poskytují podporu romským klientům na území Středočeského kraje a zároveň se mohou ve své činnosti setkávat s problematikou diskriminace. Zadavatel studie označil jako klíčové služby terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Vzhledem k šíři tématu a nutnosti komplexní podpory cílové skupiny autoři tuto skupinu dále doplnili o odborné sociální poradenství.

2.2.1 Metoda a zdroje dat

Registr poskytovatelů sociálních služeb

Základním východiskem pro analýzu byly údaje dostupné v registru poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), aktuální k 31. lednu 2025. V registru byly nejprve identifikovány všechny registrované služby v uvedených druzích (terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a odborné sociální poradenství) působící na území Středočeského kraje. Následně došlo k výběru těch, které se prokazatelně cílové skupině, na kterou je zaměřená tato studie, věnují.

Screening veřejně dostupných informací

U vybraných služeb, které dle popisu vlastní činnosti nebo na základě zkušeností zadavatele pracují s romskou komunitou, byl proveden detailní screening veřejně dostupných informací. Autoři se zaměřili především na:

- prezentaci metod sociální práce a přístupů ke klientům,
- spektrum nabízených aktivit (zejména se zaměřením na tematiku prosazování zájmů uživatelů, advokační praxi apod.),
- případná organizační a kapacitní omezení.

Zdrojové informace byly čerpány primárně z webových stránek poskytovatelů sociálních služeb, metodických dokumentů organizací, či z výročních zpráv (pokud byly zveřejněny).

Data z OK systému

Autoři dále analyzovali data z OK systému, jenž poskytuje informace týkající se fungování sociálních služeb a role sociálních pracovníků v jejich realizaci. Sledován byl zejména rozsah zapojení sociálních pracovníků jednotlivých služeb (data za rok 2023) a pracovníků v sociálních službách. Sledován byl poměr mezi těmito profesemi v jednotlivých službách. Díky těmto datům je možné lépe identifikovat služby, které kromě standardních činností nabízí také advokační aktivity nebo alespoň mají potenciál advokační činnost do své praxe integrovat (viz role sociálního pracovníka a sociální práce v oblasti advokačních aktivit výše).

Identifikace sledovaných sociálních služeb

Terénní programy

Terénní programy představují klíčovou oblast služeb, neboť pracují přímo v přirozeném prostředí klientů. Jejich účelem je mj. motivace ke zlepšení životní situace, doprovod klientů při jednání na úřadech či jiných institucích a řešení každodenních problémů (bydlení, zaměstnání, sociální dávky apod.). Vzhledem k této náplni práce je pravděpodobné, že se terénní pracovníci setkávají s případy diskriminace, ať už se jedná o přístup k bydlení či zaměstnání.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)

NZDM jsou služby, které poskytují bezpečné prostředí pro děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením. Účastníci často pocházejí z rodin s kumulací sociálně znevýhodňujících faktorů, do nichž patří rovněž příslušnost k romské menšině. Nízkoprahovost zařízení umožňuje snazší přístup k poradenství, volnočasovým aktivitám a základnímu sociálnímu poradenství. Tyto služby jsou poskytovány ambulantní a terénní formou a jsou rovněž poskytovány v přirozeném prostředí uživatelů. Z toho důvodu může dojít i k identifikaci diskriminačních situací v rámci vzdělávacího systému nebo při kontaktu s většinovou společností.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Tyto služby směřují k podpoře funkčních rodinných vztahů a k rozvoji schopností, jež rodinám pomáhají zvládat náročné životní situace. Významná je zejména prevence před odebráním dětí z péče rodičů a podpora rodin k samostatnému řešení problémů. Pracovníci v sociálně aktivizačních službách jsou často v úzkém kontaktu s rodinami, jež zažívají různé formy diskriminačního jednání (např. v oblasti bydlení, ve škole či při jednání s úřady). Zjištění a řešení těchto situací je tak nedílnou součástí jejich komplexní podpory.

Odborné sociální poradenství

Autoři studie zahrnuli do zkoumaného vzorku také odborné sociální poradenství, neboť jeho úlohou je poskytovat specializovanou pomoc, včetně řešení problematiky diskriminace. Může jít o poradenství v oblasti pracovního práva, bydlení, exekucí či sociálních dávek, stejně jako podporu při hájení práv klienta (např. formou doprovodů, komunikací s institucemi, zprostředkováním právních služeb).

2.2.2 Terénní programy

Metody a principy práce

- **Individuální přístup:** Terénní pracovníci zohledňují potřeby každého klienta, včetně respektování jeho práva volby a kulturních zvyklostí (např. Romodrom, o.p.s.; Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram).
- **Dobrovolnost a motivace:** Služba je vstupní bránou k sociální podpoře na bázi dobrovolnosti; terénní pracovníci motivují klienty ke změně a zapojení se do řešení obtížné životní situace (např. Poradna pro občanství, Občanská a lidská práva, z.s.).
- **Situační a kontaktní práce v přirozeném prostředí:** Pracovníci docházejí přímo do domácností či lokalit s výskytem sociálního vyloučení a využívají např. nácvik sociálních dovedností, doprovod či hájení zájmů klienta (Romodrom, o.p.s.; Člověk v tísni, o.p.s.).

- **Provázanost a komplexnost služeb:** Běžná je spolupráce s návaznými institucemi (úřady, školy, neziskové organizace) a zprostředkování dalších odborných služeb (Prostor plus o.p.s.).

Nabídka činností

- **Praktická a administrativní pomoc:** Pomoc s vyplňováním formulářů, žádostí či odvolání, nácvik jednání s úřady, doprovod k lékaři i při řešení krizových situací (Poradna pro občanství, Občanská a lidská práva, z.s.).
- **Materiální podpora a sociální poradenství:** Orientace v sociálních dávkách, řešení dluhů a exekucí, hledání bydlení či zaměstnání (Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram; RSOP z.s.).
- **Aktivizace a motivace:** Pracovníci podporují rozvoj kompetencí klienta, jeho větší samostatnost a odpovědnost za vlastní jednání (Člověk v tísni, o.p.s.).

Advokační aktivity

- **Prosazování zájmů uživatele:** Většina terénních programů nabízí alespoň základní advokační činnosti, zejména ve formě doprovodu na úřady či k soudu, pomoci s vyjednáváním (např. Romodrom, o.p.s. dokonce explicitně uvádí „hájení zájmů klienta“).
- **Zastupování a jednání s institucemi:** Někteří poskytovatelé (např. Člověk v tísni, o.p.s.) zmiňují zastupování či podávání návrhů a žádostí jménem klienta, pokud k tomu dá klient souhlas.

Limity

- **Cílové vymezení a kapacita:** Většina terénních programů se zaměřuje na osoby v sociálně vyloučených lokalitách a působí v určitých regionech. Kapacitní omezení se projevuje v délce a intenzitě podpory.

Zapojení sociálních pracovníků

Podíl přepočtených úvazků sociálního pracovníka na přepočtené úvazky pracovníků v sociálních službách činil 0,28 úvazku sociálního pracovníka na 1 úvazek pracovníka v sociálních službách. Nejvyšší podíl vykazalo Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (0,72) a nejnižší organizace Člověk v tísni, o.p.s. a Prostor plus o.p.s. (0,08).

Tabulka 4 Terénní programy

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Počet přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracov níků v sociálních službách
Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram	Čs. armády 5 Příbram IV 26101 Příbram okr. Příbram	individuální přístup komplexní pohled respektování klientovy volby provázanost služeb	praktická pomoc (doprovod, asistence) sociální poradenství materiální pomoc podpora při změně životní situace	Není poskytována mimo území města Příbram. Nelze využít u klientů mimo cílovou skupinu nebo u těch, kteří potřebují specializované služby.	1,00/1,38 (0,72)
Poradna pro občanství Občanská a lidská práva, z.s.	Návrat do společnosti Wilsonova 599/6, 27401 Slaný V Pražské bráně 71, Beroun-Centrum, 26601 Beroun Klaudiánova 135/1, Mladá Boleslav II, 29301 Mladá Boleslav	individuální přístup komplexnost motivace a podpora spolupráce	zprostředkování kontaktu se společenským prostředím pomoc při uplatňování práv a vyřizování záležitostí (např. úřady, soudy) poskytování základního sociálního poradenství (např. odkazy na jiné služby) návčik kompetencí pro jednání s úřady, zaměstnavateli nebo pronajímateli doprovod k lékaři, na úřady nebo při řešení konfliktů podpora při hledání bydlení, zaměstnání a při zvládání dluhů či exekucí	Ne, vždy je dostatek kapacit. Služba nemůže vyřešit situace mimo její rámec nebo poskytovat služby lidem, kteří nespádají do cílové skupiny.	0,75/3,65 (0,21)
Romodrom, o.p.s.	Terénní programy- Středočeský kraj Palackého třída 449/64, 28802 Nymburk Tomanova 1671, 27401 Slaný	kontaktní a terénní práce situační intervence návčik doprovázení hájení zájmů klienta poskytování poradenství edukace konzultace	základní poradenství doprovod do institucí pomoc při vyřizování běžných záležitostí předávání kontaktů na instituce návazné péče práce s klientem v jeho přirozeném prostředí sociální práce	Není definováno.	0,44/2,57 (0,17)
LUMA MB, z.s.	Terénní program LUMA Václavkova 1116, Mladá Boleslav II Mírová 1616, 29501 Mnichovo Hradiště	profesionalita dobrovolnost individuální přístup k uživateli respektování volby uživatele – nabízená pomoc není podmiňována přijetím konkrétního řešení diskrétnost	pomoc se sepisováním listin sociálně právní poradenství individuální konzultace zprostředkování vhodných návazných sociálních a dalších veřejných služeb atd. poskytují materiální pomoc		0,19/0,53 (0,36)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Počet přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
		pracovníci služby se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků ČR			
Oblastní charita Kutná Hora	Terénní programy oblastní charity Trebišovská 611, Hlouška, 28401 Kutná Hora Cihlářská 17, Sedlec, 28403 Kutná Hora	individuální přístup komplexní pohled respektování klientovy volby provázanost služeb	pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím pomoc s administrativními úkony pomoc při řešení problémů souvisejících bydlením pomoc v oblasti splácení dluhů pomoc s orientací v sociálním systému institucí		0,95/3,05 (0,31)
RSOP z.s.	Jurijs Gagarina 1979 28802 Nymburk	Poskytováno: bezplatně bez předsudků s pochopením vždy v souladu s morálním a etickým přístupem	komplexní pomoc v náhlé sociální krizi informace o systému sociálních služeb v regionu pomoc s listinami (psaní žádostí, smluv, odvolání, vyplňování formulářů apod.) pomoc při vyjednávání s úřady a dalšími organizacemi a institucemi výcvik klientů v metodách řešení sociálních problémů.	Služba je určená především pro osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách.	0,50/1,50 (0,33)
Člověk v tísni, o.p.s.	Kladno: Kročehlavská 1311, Kročehlavy, 27201 Kladno Rakovník: nář. T. G. Masaryka 2486, Rakovník II, 26901 Rakovník	mlčenlivost dobrovolnost individuální přístup podpora samostatnosti klienta rovný přístup bezplatnost poradenský rozhovor motivační rozhovor aktivizační rozhovor pozorování v přirozeném prostředí a poskytnutí zpětné vazby klientovi návuk konkrétních sociálních dovedností doprovod a zastupování při úředních	základní sociální poradenství zprostředkování kontaktu se společenským prostředím pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí		0,22/2,78 (0,08)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Počet přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracov níků v sociálních službách
		jednáních práce se skupinou analýza dokumentů analýza spisové dokumentace zprostředkování právního poradenství a advokátních služeb zprostředkování dalších služeb koordinace a management sociálních, pedagogických, psychologických a zdravotnických služeb			
Prostor plus o.p.s.	Terénní sociální programy Na Pustině 1068 Kolín II 28002 Kolín	bezplatnost mlčenlivost a diskretnost individuální přístup partnerský přístup důstojnost (respektujeme práva, volby a životní styl klienta)	dopomoc při sepsání a pochopení obsahu listin nácvik dovedností doprovod/asistence instrumentální pomoc (půjčení mobilu či tabletů k vyřízení podstatných záležitostí)	Služba není poskytována osobám mladším 18 let, osobám a skupinám, které nejsou sociálně vyloučeny, nebo sociálním vyloučením ohroženy, není pracováno s rodinou jako systémem.	0,14/1,69 (0,08)

Zdroj: registr poskytovatelů sociálních služeb, veřejné informace poskytovatelů sociálních služeb a OK systém

2.2.3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Metody a principy práce

- **Individuální sociální práce a respekt k rodině:** Pracovníci přizpůsobují metody konkrétní situaci rodiny, respektují její dynamiku i kulturní zázemí (Romodrom, o.p.s.; Prostor plus o.p.s.).
- **Práce v přirozeném prostředí:** Služby jsou často realizovány přímo v domácnostech, kde se řeší výchova, vzdělávání dětí, hospodaření či rodinné konflikty (Oblastní charita Kutná Hora; Dům Kněžny Emmy).
- **Multidisciplinární spolupráce:** Za účelem komplexního řešení problémů rodin s dětmi je běžná kooperace s psychology, právníky, pedagogy i úřady (Člověk v tísni, o.p.s.).

Nabídka činností

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:** Posilování rodičovských kompetencí, nácvik hygienických a sociálních návyků, doučování dětí, volnočasové aktivity (LUMA MB, z.s.; Romodrom, o.p.s.).
- **Podpora při jednání s institucemi:** Doprovod na úřady, do škol, k lékaři i při vyhledávání bydlení či zaměstnání (Oblastní charita Kutná Hora).
- **Krátkodobá krizová intervence:** Poskytovatelé nabízejí okamžitou pomoc v situacích, kdy je ohrožen zdravý vývoj dětí nebo fungování rodiny (Dům Kněžny Emmy).

Advokační aktivity

- **Hájení práv rodiny a dětí:** Služby mohou klienty doprovázet na jednání s OSPOD, soudy či jinými institucemi. Někteří poskytovatelé (např. Člověk v tísni, o.p.s.) uvádějí i přímé zastupování rodin, pokud je k tomu rodina zmocní.
- **Podpora při odstraňování překážek ve vzdělávání a přístupu k dávkám:** Pomoc při sepsání žádostí, odvolání a dalších dokumentů může přispívat k lepší obhajobě zájmů rodin (Romodrom, o.p.s.).

Limity

- **Vymezená cílová skupina:** Pomoc je zaměřena na rodiny s nezletilými dětmi, kde je dítě ohroženo sociálním vyloučením nebo nepříznivou sociální situací (LUMA MB, z.s.).
- **Lokální působnost a kapacita:** Některé služby působí pouze v rámci specifické ORP, což může omezovat dostupnost pro rodiny žijící mimo vymezené území (Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy).

Zapojení sociálních pracovníků

Podíl přepočtených úvazků sociálního pracovníka na přepočtené úvazky pracovníků v sociálních službách činil 1,04 úvazku sociálního pracovníka na 1 úvazek pracovníka v sociálních službách. Diakonie ČCE - středisko Střední Čechy tuto službu vykonává pouze prostřednictvím sociálních pracovníků. Nejvyšší podíl vykazala organizace LECCOS, z.s. (2,78). Organizace RSOP z.s. tuto službu nevykonává prostřednictvím sociálních pracovníků.

Tabulka 5 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
Romodrom, o.p.s.	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - Středočeský kraj Palackého třída 449/64, 28802 Nymburk Tomanova 1671, 27401 Slaný	služba je poskytována uživatelům bezplatně klienti jsou vedeni k samostatnosti pracovník přistupuje ke každému uživateli individuálně s ohledem na jeho potřeby, možnosti, zdroje, sociální situaci a osobní plány rozhodnutí klienta při výběru možnosti řešení jeho nepříznivé situace je pracovníky plně respektováno pracovníci služby poskytují svou pomoc uživatelům nezávisle a informují uživatele, že nemají kompetence státního zaměstnance pracovník při jednání s uživateli nikomu nestraní, uplatňuje k uživatelům rovný přístup všichni pracovníci splňují odbornou kvalifikaci dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a průběžně se vzdělávají	výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti pracovně výchovná činnost s dospělými návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity sociálně terapeutické činnosti pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.		4,00/3,54 (1,13)
LUMA MB, z.s.	Podpora rodiny Václavkova 1116, 29301 Mladá Boleslav; Nerudova 691/19 Mírová 1616, 29501 Mnichovo Hradiště	profesionalita dobrovolnost individuální přístup k uživateli respektování volby uživatele – nabízená pomoc není podmiňována přijetím konkrétního řešení diskrétnost pracovníci služby se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků ČR	výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím sociálně terapeutické činnosti pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí		1,16/3,79 (0,30)
Oblastní charita Kutná Hora	Čtyřlístek - aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Centrum Domek (Jana Karafiáta	individuální přístup komplexní pohled respektování klientovy volby provázanost služeb	výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím		2,90/4,90 (0,59)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
	199/24,Čáslav-Staré Město,28601 Čáslav) Středisko Racek (Třebišovská 611,Hlouška,28401 Kutná Hora) Centrum Maják (Tylova 503/18,Kutná Hora-Vnitřní Město,28401 Kutná Hora) Středisko Racek (Tylova 494/34,Kutná Hora-Vnitřní Město) Rodinné centrum Kopretina (Kostelní náměstí 186/2,Čáslav-Staré Město,28601 Čáslav)		sociálně terapeutické činnosti základní sociální poradenství pracovně výchovná činnost s dětmi pracovně výchovná činnost s dospělými praktické činnosti s dětmi, volnočasové aktivity doprovázení dětí do školy, školských zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity podpora rodičů, případně doprovázení , při jednání na úřadech, ve školských zařízeních a dalších institucích vzdělávání pro pěstouny		
RSOP z.s.	Jurije Gagarina 1979 28802 Nymburk	Poskytováno: bezplatně bez předpokladů s pochopením vždy v souladu s morálním a etickým přístupem	pracovně výchovná činnost s dětmi, mládeží a dospělými podpora a nácvik rodičovského chování podpora a nácvik sociálních kompetencí rodičů a mládeže nácvik sociálních dovedností dětí předškolního a školního věku zajištění podmínek pro předškolní vzdělávání a přiměřené vzdělávání dětí školního věku zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity dětí školního věku	Služba je určena výhradně pro rodiny s dětmi a mládeží (do 26 let), které jsou ohroženy sociálním vyloučením.	0/0,50 (0)
Člověk v tísni, o.p.s.	Kročehlavská 1311, Cyrila Boudy 1444,Kročehlavy,27201 Kladno	•mlčenlivost •dobrovolnost individuální pomoc a podpora podpora samostatnosti rodiny zájem dítěte	Pomáhají rodinám, kde se objevují tyto znaky: obtíže při výchově a péči o děti snaha o vytvoření podmínek pro návrat dětí do rodiny potíže s hospodařením s rodinným	Služba se věnuje rodinám s jedním či více nezletilými a nezaopatřenými dětmi, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci.	2,04/4,79 (0,43)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
	Pod Kaplankou 483/3, Beroun- Město, 26601 Beroun nábř. T. G. Masaryka 2486, Rakovník II, 26901 Rakovník	rovný přístup bezplatnost	rozpočtem a vedením domácnosti problémy spojené se školní docházkou dětí, obtíže při vzdělávání dětí sociálně patologické jevy v rodině		
Prostor plus o.p.s.	SAS Kolín Zengrova, Zengrova 356 Kolín IV, 28002 Kolín SAS Kolín MTDZ, Zahradní 17 Kolín IV, 28002 Kolín Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Kutná Hora, Václavské náměstí 275/4 Kutná Hora-Vnitřní Město, 28401 Kutná Hora Trebišovská 611 Hlouška 28401 Kutná Hora	bezplatnost mlčenlivost a diskrétnost individuální přístup partnerský přístup důstojnost (respektujeme práva, volby a životní styl klienta)	poradenství asistence při jednání s institucemi, administrativní činnost kontaktní práce informace a digitální podpora sociální poradenství potravinová a materiální pomoc doprovázení pomoc při hledání bydlení (stabilní a stálé bydlení, náhlá ztráta bydlení, Azylové domy) pomoc při hledání zaměstnání či lékařské péče aktivizace pro děti i rodiče – společné aktivity, doučování, nácviky, workshop	Cílovou skupinu tvoří rodiny s dětmi od narození pouze do 18 let věku dítěte.	5,43/7,27 (0,75)
Dům Kněžny Emmy - domov pro seniory	Kojetická 1414 27711 Neratovice	individuální přístup podpora uživatelů k vlastní aktivitě a samostatnosti tak, aby byli schopni vlastními silami měnit svou nepříznivou situaci rovný přístup mlčenlivost a důvěrnost sdělení dobrovolnost bezplatnost partnerství a vzájemný respekt oboustranná bezpečnost odbornost možnost anonymity	sociální šetření – mapování v rodině kontaktní práce případová práce poradenství doprovod práce ve prospěch uživatele jednání ve prospěch nezletilého dítěte práce s blízkými osobami krizová intervence zprostředkování jiné služby situační intervence skupinová práce volnočasové aktivity preventivní, výchovné a pedagogické programy	Služba je poskytována znevýhodněným rodinám s nezaopatřenými dětmi na území ORP Neratovice, jež se ocitly v nepříznivé životní situaci, ohrožující zdravý vývoj dětí, kterou nemohou nebo nezvládají řešit vlastními silami a vysloví souhlas se spoluprací s pracovníkem.	2,33/1,00 (2,33)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
			doučování pobyt v klubovně ochrana před stigmatizací a negativním hodnocením		
Diakonie ČCE - středisko Střední Čechy	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - ZRNKO Jana Masaryka 462 25801 Vlašim okr. Benešov Masarykovo náměstí 1 25601 Benešov	individuální sociální práce rozhovory s klienty tvorba IP poskytováno bezplatně	řešení konfliktů v rodině, zlepšení a upevnění vztahů mezi rodinnými příslušníky vytváření vhodného podnětného prostředí pro vývoj dítěte podpora při zajištění chodu domácnost návuk hygienických návyků vytvoření rodinného rozpočtu, hospodaření s financemi rodiny, řešení dluhových obtíží nalezení vhodného zaměstnání rodičů podpora v udržení nebo nalezení vhodného bydlení pro rodinu, pomoc při řešení nevyhovujících bytových podmínek pomoc při hledání vhodného školského zařízení pro děti návuk správné přípravy dětí na školu, nastavení komunikace se školou		2,50/0,00
LECCOS, z.s.	SAS pro rodiny s dětmi nám. Arnošta z Pardubic 31 28201 Český Brod	služby jsou poskytovány bezplatně služby respektují lidskou důstojnost a práva klienta služby podporují rozvoj klientů služby jsou poskytovány odborníky pracovníci zachovávají mlčenlivost a diskretnost pracovníci při poskytování služby respektují právo klienta na volbu pomoc vychází z individuálních potřeb klientů	Nabízí pomoc při: hledání a udržení bydlení a zaměstnání zvládání hospodaření s penězi a péči o domácnost zvládání obtížné situace při výchově dětí zvládání školní přípravy s dětmi vyřizování záležitosti na úřadech, s možným doprovodem na jednání	Služba není určena pro bezdětné rodiny nebo jednotlivce starší 26 let.	2,06/0,74 (2,78)

Zdroj: registr poskytovatelů sociálních služeb, veřejné informace poskytovatelů sociálních služeb a OK systém

2.2.4 NZDM

Metody a principy práce

- **Nízkoprahovost a anonymita:** Vstup do zařízení není podmíněn registrací ani členstvím; děti a mládež mohou službu využívat anonymně (Oblastní charita Kutná Hora – NZDM Triangl).
- **Bezpečné prostředí a prevence:** NZDM poskytují neformální a bezpečný prostor, kde se snižuje riziko patologických jevů (závislosti, kriminalita).
- **Výchovné a preventivní metody:** Patří sem skupinové aktivity, sociálně-terapeutické činnosti i individuální poradenství (SEMIRAMIS z. ú.; POINT Milovice, z.ú.).

Nabídka činností

- **Volnočasové a preventivní programy:** Tvoří je různé dílny, hudební a sportovní aktivity, preventivní besedy či akce navržené samotnými uživateli (POINT Milovice, z.ú.).
- **Základní sociální poradenství:** Podpora při řešení školních i rodinných problémů, konfliktů se spolužáky, hledání brigád, vyplňování formulářů (SEMIRAMIS z. ú.).
- **Zprostředkování kontaktu s dalšími službami:** Pokud NZDM zjistí, že mladiství potřebují specializovanou pomoc (terapie, dluhové poradenství, právní ochrana), mohou je odkázat na partnerské organizace.

Advokační aktivity

- **Zastávání zájmů uživatelů:** Přímé prosazování zájmů klientů (např. ve vztahu k institucím) není obvyklou součástí NZDM, ale některé organizace nabízejí doprovod, komunikaci se školou či úřady v případech, kdy jde o ochranu dítěte (Oblastní charita Kutná Hora).
- **Prevence diskriminace a znevýhodnění:** Posilování komunikačních dovedností a sebevědomí mladých lidí pomáhá předcházet možným diskriminačním situacím, což můžeme považovat za nepřímou formu advokační podpory (SEMIRAMIS z. ú.).

Limity

- **Personální kapacity:** Nízký podíl zapojení sociálních pracovníků do poskytování služeb NZDM může omezit případnou advokační činnost.

Zapojení sociálních pracovníků

Podíl přepočtených úvazků sociálního pracovníka na přepočtené úvazky pracovníků v sociálních službách činil 0,14 úvazku sociálního pracovníka na 1 úvazek pracovníka v sociálních službách. Nejvyšší podíl vykazala organizace SEMIRAMIS z. ú. (0,3).

Tabulka 6 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
Oblastní charita Kutná Hora	NZDM Triangl Tylova 503/18 Kutná Hora-Vnitřní Město 28401 Kutná Hora Jana Karafiáta 199/24 Čáslav-Staré Město 28601 Čáslav	zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí bezpečí pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivity či názorová odlišnost možnost zůstat v anonymitě uživatel může vystupovat pod přezdívkou či pod jiným jménem. pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně zařízení respektuje základní křesťanské hodnoty získané informace bez souhlasu uživatele neposkytujeme třetím osobám	pracovně výchovná činnost s dětmi návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí zprostředkování návazných služeb podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů socioterapeutické činnosti preventivní programy posilování a podpora k zodpovědnému přístupu ke vzdělávání podpora smysluplného trávení volného času pomoc při vyřizování běžných záležitostí pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob	Ambulantní forma služby 25 klientů. Terénní forma služby 4 klienti.	0/0
SEMIRAMIS z. ú.	N klub: Sadová 2167,28802 Nymburk N klub: Masarykovo náměstí 243,29501 Mnichovo Hradiště	nízkoprahovost bezpečí a odbornost dostupnost a otevřenost individuální přístup	klub/terén příprava na život aneb škola a práce bezpečně proti nudě jak to říct když přitahuje orgány v akci základní sociální poradenství	Klub pouze 2 dny v týdnu.	0,90/2,96 (0,30)
POINT Milovice, z.ú.	POINT Klubovna, Komenského 582 Mladá,28924 Milovice, okr. Nymburk	Zásady: nízkoprahovost anonymita bezplatnost tolerance	základní jednoduché volnočasové aktivity složitější volnočasové aktivity akce, které iniciují sami uživatelé akce, které slouží k propagaci NZDM dílň	Pro klienty, kteří mají bydliště v Milovicích.	0,29/2,34 (0,12)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
		důvěra svoboda otevřenost Pravidla: žádné drogy mluvíme jazykem, kterému všichni rozumíme respekt a úcta neničíme věci žádné intimnosti zákaz kouření	preventivní nebo výchovné programy zprostředkování kontaktu se společenským prostředím sociálně terapeutické činnosti		

Zdroj: registr poskytovatelů sociálních služeb, veřejné informace poskytovatelů sociálních služeb a OK systém

2.2.5 Odborné sociální poradenství

Metody a principy práce

- **mlčenlivost, nestrannost:** Všichni poskytovatelé se zavazují k ochraně soukromí a zachování důvěrnosti.
- **Individuální přístup a aktivizace:** Služby se snaží zapojit klienta do řešení co nejvíce, aby získal potřebné kompetence a nebyl na službě dlouhodobě závislý (LUMA MB, z.s.; Člověk v tísni, o.p.s.).
- **Multidisciplinární přesah:** Často se konzultují právní, ekonomická a psychologická hlediska, existuje provázanost s dluhovým či rodinným poradenstvím (Prostor plus o.p.s.).

Nabídka činností

- **Komplexní poradenské zaměření:** Zahrnuje pomoc s exekucemi, bydlením, zaměstnaností, rodinným a občanským právem, diskriminací i oblastmi školství a zdravotnictví (Romodrom, o.p.s.).
- **Praktická pomoc s dokumenty:** Vysvětlení odborných textů, sepisování žádostí a odvolání, dopisy pronajímatelům, pohledávky vůči institucím (RSOP z.s.; Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram).
- **Zprostředkování jiných služeb:** Pokud potřebují klienti další specializovanou podporu (psychoterapie, právní zastoupení), poradny je přesměrují na vhodné instituce (Oblastní charita Kutná Hora; Člověk v tísni, o.p.s.).

Advokační aktivity

- **Obhajoba a prosazování práv:** Některé poradny uvádějí, že pomáhají klientům i s diskriminačními případy, zastupují je při jednáních s úřady či jim zprostředkovávají právní služby (Romodrom, o.p.s. – OSP; Člověk v tísni, o.p.s.).
- **Právní poradenství a doprovod:** Poskytovatelé zajišťují nebo zprostředkovávají právní poradenství, což lze považovat za přímou advokační formu podpory (Prostor plus o.p.s. – oddlužení).

Limity

- **Okamžitá kapacita a cílová skupina:** Některé poradny mají omezenou možnou kapacitu (např. Člověk v tísni, o.p.s. – max. 2 klienti zároveň).
- **Personální zajištění:** Nedostatek kvalifikovaných pracovníků (např. v dluhovém či právním poradenství) může ztížit aktivní advokační podporu.

Zapojení sociálních pracovníků

Podíl přepočtených úvazků sociálního pracovníka na přepočtené úvazky pracovníků v sociálních službách činil 2,44 úvazku sociálního pracovníka na 1 úvazek pracovníka v sociálních službách. Romodrom, o.p.s. tuto službu vykonává pouze prostřednictvím sociálních pracovníků. Nejvyšší podíl vykazala organizace Prostor plus o.p.s. (9,5). Naopak organizace RSOP z.s. tuto službu nevykonává prostřednictvím sociálních pracovníků.

Tabulka 7 Odborné sociální poradenství

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram	Sociální poradna náměstí T. G. Masaryka 1 Příbram I 26101 Příbram okr. Příbram	autonomie samostatnost řešení problémů na základní úrovni provázanost s jinými sociálními službami	Poskytuje OSP v oblastech: finanční a majetková oblast bydlení práce a jiné uplatnění zdraví a zdravotní péče ochrana práv prevence a podpora při řešení výchovných problémů dětí stabilizace vztahů v rodině a psychologická podpora při zvládání obtížných životních situací prostřednictvím psychologického poradenství zajištění základních dokladů	Možné důvody pro neposkytnutí služby: Zájemce nepatří do cílové skupiny osob. Zájemce žádá o službu, kterou SP neposkytuje. SP aktuálně nemá kapacitu pro poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá. Poskytnutí služby může být odmítnuto zájemci, kterému poskytovatel vypověděl v době kratší než šest měsíců před touto žádostí dohodu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících z uzavřené dohody.	2,99/1,01 (2,96)
Romodrom, o.p.s.	Odborné sociální poradenství - Středočeský kraj Wilsonova 599/6	služba je poskytována uživatelům bezplatně respektování zájemce či uživatele jako jedinečné bytosti s jedinečnými schopnostmi a dovednostmi respektování práva uživatele na soukromí diskrétnost dodržování zásad ochrany osobních údajů u uživatelů, kteří užívají službu s odkrytou identitou partnerský přístup k uživateli aktivizace uživatele k podstoupení nepohodlí a řešení problémů pracovník při jednání s uživateli nikomu nestraní, uplatňuje k uživatelům rovný přístup všichni pracovníci splňují odbornou	Nabízí OSP v oblastech: bydlení zaměstnanost sociální dávky rodinné právo školy a vzdělávání diskriminace ochrana spotřebitele trestní právo sociálně zdravotní poradenství		2,34/0,00

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
		kvalifikaci dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a průběžně se vzdělávají			
LUMA MB, z.s.	Poradna LUMA, Mírová 1616, 29501 Mnichovo Hradiště	profesionalita dobrovolnost individuální přístup k uživateli respektování volby uživatele – nabízená pomoc není podmiňována přijetím konkrétního řešení diskrétnost pracovníci služby se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků ČR	zprostředkování navazujících služeb poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání pomoc při vyřizování běžných záležitostí pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím		0,33/1,13 (0,29)
Oblastní charita Kutná Hora	Občanská poradna Kutná Hora - Trebišovská 611, Hlouška, 28401 Kutná Hora Jana Karafiáta 199/24, Čáslav-Staré Město, 28601 Čáslav Mládeže 591, 28522 Zruč nad Sázavou č.p. 7, 28521 Zbraslavice	bezplatnost diskrétnost nestrannost nezávislost dobrovolnost individuální přístup respekt k volbě klienta aktivizace a vzdělávání	Poskytují OSP v oblastech: občansko – právní problematika osobní a rodinný rozpočet dluhy, půjčky, exekuce hledání práce a pomoc při kontaktu se zaměstnavateli vyhledávání bydlení a komunikace s pronajímateli jednání se třetí stranou ve prospěch klienta sociální dávky, vyhledávání a poskytování informací v sociální oblasti rodinné a mezilidské vztahy školy a vzdělávání pomoc porozumět a sepsat různé písemnosti		2,19/2,37 (0,92)
RSOP z.s.	Jurije Gagarina 1979 28802 Nymburk	Poskytováno: bezplatně bez předsudků •s pochopením vždy v souladu s morálním a etickým přístupem	komplexní pomoc v náhlé sociální krizi- poradenství poradenství z oblasti sociálního a duchodového zabezpečení sociální pomoc v rámci podporovaného bydlení a zaměstnání poradenství v oblasti občanského a rodinného práva poradenství v oblasti školství a zdravotnictví		0/0,50 (0)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
			poradenství v oblasti soukromého podnikání informace o systému sociálních služeb v regionu pomoc s listinami (psaní žádostí, odvolání, vyplňování formulářů apod.) pomoc při vyjednávání s úřady a dalšími organizacemi a institucemi výcvik v metodách řešení sociálních problémů		
Člověk v tísni, o.p.s.	Člověk v tísni, o.p.s. - OSP Středočeský kraj Žižkova 81, 27801 Kralupy nad Vltavou Člověk v tísni - Pobočka Středočeský kraj: náměstí T. G. Masaryka 3, Příbram I, 26101 Příbram Husova 199/15, Mladá Boleslav II, 29301 Mladá Boleslav Kročehlavská 1311, Kročehlavy, 27201 Kladno nábř. T. G. Masaryka 2486, Rakovník II, 26901 Rakovník Žižkova 2040, 25601 Benešov Legerova 183, Kolín III, 28002 Kolín Cyrila Boudy 1444, Kročehlavy, 27201 Kladno	mlčenlivost dobrovolnost individuální přístup rovný přístup zplnomocňování aktivní spolupráce bezplatnost	základní sociální poradenství zprostředkování kontaktu se společenským prostředím sociálně terapeutické činnosti pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	Maximální okamžitá kapacita služby je 2 klienti (1 úvazek rozdělen mezi dva pracovníky). Pokud není kapacita k dispozici, zájemci je doporučena nebo zprostředkována jiná pomoc. Spolupráce je vždy dobrovolná a zájemce o službu se musí rozhodnout, zda službu přijme. Bez jeho motivace a souhlasu nebude služba poskytnuta. Spolupráce končí, pokud není kontakt se zájemcem déle než 3 měsíce (z důvodů na straně klienta).	3,08/3,12 (0,99)

Poskytovatel	Zařízení	Využívané metody práce	Nabídka činností	Limity	Podíl přepočtených úvazků sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách
	Pod Kaplankou 483/3, Beroun- Město, 26601 Beroun				
Prostor plus o.p.s.	Odborné sociální poradenství: Na Pustině 1068 Kolín II 28002 Kolín	bezplatnost mlčenlivost a diskrétnost individuální přístup partnerský přístup důstojnost (respektujeme práva, volby a životní styl klienta)	Poskytují pomoc a podporu v oblasti oddlužení.		1,90/0,20 (9,50)

Zdroj: registr poskytovatelů sociálních služeb, veřejné informace poskytovatelů sociálních služeb a OK systém

2.2.6 Závěry analýzy sociálních služeb

Analýza metod, principů a nabídky činností v rámci terénních programů, sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a odborného sociálního poradenství ukazuje:

1. **Společné principy** zahrnují bezplatnost, dobrovolnost, individuální přístup a respekt k volbě klienta. Většina služeb zároveň deklaruje ochotu a schopnost odkazovat klienty na navazující specializované služby.
2. **Advokační aktivity** jsou nejčastěji deklarované v rámci terénních programů a odborného sociálního poradenství, kde se často zmiňuje **doprovod, hájení zájmů uživatele či komunikace s úřady** a dalšími institucemi. U sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi pak můžeme hovořit o **obhajobě práv rodiny a dětí** zejména při jednání se školami a úřady. V NZDM se advokační rozměr projevuje spíše **okrajově**, zejména v rámci prevence, podpory komunikačních schopností a individuálních konzultací.
3. **Limity** spočívají zejména v **personálním zajištění**. Jedná se o nízkou míru zapojení sociálních pracovníků do poskytování služeb (zejména NZDM a terénní programy), což může omezit dostupnost advokační práce.

Z celkového hlediska lze konstatovat, že ve Středočeském kraji jsou dostupné sociální služby, které deklarují, že se věnují i prosazování zájmů romské komunity a řešení diskriminačních situací. Z dostupných dat lze odvodit, že pro prohloubení advokační praxe je žádoucí posílit kapacity sociální práce (podíl sociálních pracovníků na poskytování těchto služeb, metodická podpora, odborné dovednosti apod.) jednotlivých služeb, podpořit mezioborovou spolupráci (zejména v oblasti právní podpory) a případně intenzivněji zacílit podporu na systematické vzdělávání pracovníků v oblasti antidiskriminačních opatření.

2.3 HYPOTÉZY

Sociální služby hrají/mohou hrát klíčovou roli v podpoře a advokační praxi znevýhodněných skupin, včetně romských komunit, které čelí četným bariérám v přístupu ke vzdělání, zdravotní péči, bydlení a zaměstnání. Přestože organizace poskytující sociální služby (SSL) usilují o zlepšení situace svých klientů/uživatelů služeb, jejich aktivity se často soustředí na individuální podporu, zatímco systémové změny a advokační činnost zůstávají na okraji jejich působnosti.

Tato studie se zaměřuje na mapování rozvoje sociálních služeb pro Romy a identifikaci překážek, které brání efektivní obhajobě jejich práv. Výzkum je realizován prostřednictvím rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb a dalších aktérů, jejichž cílem je porozumět institucionálním i strukturálním omezením v advokační praxi.

Na základě analytického rámce byly formulovány následující hypotézy:

- Organizace/SSL nevnímají sebe jako někoho, kdo by měl být v praktické obhajobě práv klientů aktivní. Nevnímají se jako subjekt, který by měl dělat antidiskriminační aktivity (soustředí se pouze na působení na klienta, jeho zkompetentňování, doprovázení atd., nikoliv na působení na společnost, systém, legislativu apod.).
- Organizace/SSL mají limity (bariéry), které vychází z konkrétních metod práce využívaných v organizaci. Vliv na to může mít i odborné a zkušenostní vybavení pracovníků. Do jaké míry je to ovlivněno nízkou společenskou prestiží a podprůměrným odměňováním sociální práce.
- Organizace/SSL mají limity (bariéry), které vychází z chápání/výkladu zákona o sociálních službách a příslušného druhu sociální služby.
- Organizace/SSL jsou spojené s územní politikou/místní veřejnou správou (je jejich zadavatelem). Mají zadání pro svoji práci, které neobsahuje podporu a obhajobu práv romských klientů. Do jaké míry je ovlivněno politickou situací (tlaky na síť sociálních služeb) na místní úrovni.
- Organizace/SSL mají limity v pracovnících. Nemají dostatek pracovníků, dochází k časté fluktuaci pracovníků. Pracovníci nemají dostatečný odborný potenciál. V organizaci chybí příslušně vzdělaní pracovníci (právní vzdělání, ...).
- Organizacím/SSL chybí vzory antidiskriminační práce a práce na obhajobě práv klientů.
- Organizace mají vytvořeny postupy pro posilování dovedností a kompetencí svých klientů (může vést k posilování rozvoje kompetencí obhajoby práv klientů).
- Organizace mají speciální projekty (aktivity realizované mimo základní registrované sociální služby) zaměřené na obhajobu práv klientů-Romů a na antidiskriminační práci.
- Obecné faktory často limitují efektivitu sociální práce / vymáhání práv CS. Je to např. oboustranná nedůvěra mezi částí majoritní populace i cílové skupiny, která se prolíná i do poskytovaných SSL. A pak situace v oblastech, kde má být umožněn rovný přístup.² Například diskriminace v přístupu ke zdravotní péči, školství, trhu práce, přístupu ke službám sociální péče apod.
- Romské otázky (práva, vymáhání, antidiskriminační aktivity apod.) vzbuzují příliš emocí u všech zúčastněných.
- Oblast soudního vymáhání práv je pro zúčastněné příliš náročná a složitá (důkazní otázky, finanční okolnosti, dlouhodobost atd.).
- Některé organizace přílišným „aktivismem“ práva, postavení a možnosti svých romských klientů poškozují.

² U soukromého trhu s bydlením lze rovný přístup prosadit jen obtížně, protože výběr nájemníků bude vždy netransparentní (na rozdíl od bydlení ve vlastnictví veřejné správy).

- Poskytovatelé sociálních služeb mají systematické nástroje pro zjišťování potřeb a nepříznivé sociální situace. Tyto nástroje však nepracují s tématem diskriminace.

3

VÝZKUMNÉ ZPRÁVY

3.1 FOKUSNÍ SKUPINA 1

Fokusní skupina proběhla dne 14. dubna v Kolíně v prostorách organizace Prostor plus o.p.s. Účastnily se jí čtyři respondentky, které se zapojují do aktivit této organizace a souhlasily se sdílením svých zkušeností s diskriminací a advokační praxí. Diskuse se zaměřila na problémy, s nimiž se Romové nejen v sociálně vyloučených lokalitách potýkají, na aktuální nabídku pomoci a podpory, a také na možnosti zlepšení poskytovaných služeb.

3.1.1 Zjištění

Zkušenosti s diskriminací, advokační a sebeadvokační praxí

Všechny respondentky mají zkušenosti s diskriminací. Diskriminaci zažily v zaměstnání, v kontaktu s úřady nebo školami, při shánění bydlení, ale také v běžných životních situacích, například v obchodě.

Jako důležitý nástroj řešení diskriminace považují **osobní aktivní vystoupení** a bránění se této praxi "...ve škole se moje dítě setkalo s šikanou, a když jsem to šla řešit, tak se problém hned vyřešil." uvedla jedna z respondentek, která zdůraznila význam aktivního zapojení rodičů do problémů svých dětí.

Zapojení další osoby, nebo subjektu do obrany práv bylo respondentkami rovněž zmiňováno, zejména na příkladech komunikace s úřady. Jedna z respondentek sdílela příběh, kdy jí byla ukončena nájemní smlouva na městský byt na základě petice ostatních nájemníků, aniž by probíhalo šetření okolností. Po zapojení pracovníků sociální služby se však situace změnila, "...pokud máte pomoc někoho, kdo se v systému vyzná, pak je to hned jiný přístup..." řekla jedna z respondentek, která zaznamenala zlepšení situace díky této podpoře.

Odvahu vystoupit a bránit svá práva (sebeadvokační aktivity) a aktivní advokacie ze strany třetích osob jsou klíčové pro zlepšení situace. Respondentky se často snaží postavit se za sebe, zejména v otázkách týkajících se jejich dětí a vnoučat. **Diskriminace jejich dětí a vnoučat je pro ně mnohem závažnější, než diskriminace jich samotných!** Například jedna z účastnic popisovala, jak její syn čelil diskriminaci od učitelky, a po osobním zásahu rodičů byla učitelka z pozice odvolána. "Pokud se nepostavíte za svá práva, nikdo to neudělá," uvedla účastnice, která se aktivně angažovala v ochraně práv svého dítěte na půdě školy.

Významnou roli při ochraně práv a ochotě se za tyto práva postavit, hraje dle respondentek i osobní zkušenost. Popisovaly osobní zkušenosti, kdy se jich v situacích, kdy čelily diskriminaci, či rasovým urážkám, **zastali jejich nadřízení, či spolupracovníci.**

Podpora a role organizací

Organizace jako Prostor plus o.p.s., mají zásadní roli při podpoře Romů v jejich každodenním životě. Často jde o jedinou instituci, ke které mají Romové důvěru. Respondentky zdůraznily, jak důležitá je pomoc při orientaci ve složitém administrativním systému. "Prostor plus mi pomohl, když jsem potřebovala vyřešit nějaké problémy na úřadě," říká jedna z účastnic, která ocenila **přítomnost zástupce organizace při jednáních s úřady**. Organizace pomáhá nejen při řešení konkrétních problémů, ale také ve zlepšení mezilidských vztahů, napomáhá integraci Romů do širší společnosti a zvyšuje povědomí o romské kultuře mezi většinovou populací.

Respondentky rovněž zmínily, že téma diskriminace se neomezuje pouze na vztahy mezi majoritní společností a romskou komunitou, ale vyskytuje se i uvnitř romské komunity. Právě roli neziskové organizace při **utváření vztahů uvnitř romské komunity** respondentky považují za klíčovou.

Dále respondentky zmínily řadu aktivit (například taneční kurzy a volnočasové aktivity zaměřené na tradiční romskou muziku) pořádaných neziskovou organizací, které stále častěji navštěvují i děti

z majoritní společnosti „...chtějí sem chodit a baví je to...“. **Vzájemné poznávání a komunikace, dle jejich názoru pomáhá snižování diskriminace.**

Pozitivně rovněž respondentky vnímají změny v chování Policie ČR, která podněty podané Romy neodkládá a řeší, to je dle nich velká změna oproti minulosti.

Potřeby romské komunity

Vzdělání a pracovní příležitosti byly často zmiňovány jako klíčové faktory pro lepší životní podmínky romské komunity, "...vzdělání je základ pro vše. Když mají děti možnost se vzdělávat, mají větší šanci na lepší život..." sdělila jedna z respondentek. Shodovaly se na tom, že je třeba více podporovat přístup k dobrému vzdělání a pracovním příležitostem.

Očekávají také zlepšení přístupu k právní pomoci, která by pomohla v případech diskriminace a nespravedlivého zacházení, "...chci, aby někdo rozuměl mému problému, znal zákony a pomohl mi jednat s úřady," řekla jedna z respondentek.

Závěrečné vyhodnocení ve vztahu k výzkumným otázkám

1. Jaké sociální služby jsou aktuálně poskytovány Romům v sociálně vyloučených lokalitách a jaké služby poskytované nejsou?

Romové v sociálně vyloučených lokalitách a na území města Kolín mají dobrý přístup k preventivním sociálním službám, přičemž významnou roli zde hraje například nezisková organizace jako Prostor plus o.p.s. Tato a jí podobné organizace v současné době běžně poskytují podporu při jednáních s úřady, školami a jinými institucemi, respondenti o této podpoře vědí a dokážou ji využívat. Z hlediska chybějící nabídky služeb bylo zmíněno specializované právní poradenství.

2. Jaké jsou nejlepší praktiky a modely advokacie, které mohou být implementovány pro zlepšení rovného zacházení?

Výstupy lze rozdělit na advokační modely poskytované laiky (osobami bez odborného vzdělání) a odbornou veřejností:

V rámci fokusní skupiny byla často zmiňována sebadvokační aktivita samotných respondentů, zejména na příkladu komunikace se školami. Dále zazněly zkušenosti s aktivní podporou při prosazování práv, nebo postavení se vůči projevům diskriminace a rasismu ze strany spolupracovníků a nadřízených (osoby, které dotyčnou respondentku znají a mají k ní osobní, nebo pracovně-právní vztah). Zároveň však i zazněla zkušenost jedné z respondentek, které se dostalo zastání od neznámých osob, když byla rasisticky urážena na veřejnosti (v prostorách obchodu).

Dále respondentky zmiňovaly doprovázení pracovníků neziskové organizace při jednání s úřady a institucemi (často účast osoby, která dané problematice rozumí a je z majoritní společnosti, významným způsobem ovlivní výsledek jednání). Dále byla zmiňována praxe podpory při vyplňování formulářů a žádostí pracovníky neziskové organizace.

3. Jaké jsou potřeby a očekávání Romů ve vztahu k sociálním službám?

Romové očekávají lepší přístup k právní pomoci, vzdělání a pracovním příležitostem. Vzdělání je považováno za klíč k lepším životním podmínkám. Respondentky zdůraznily potřebu přizpůsobení sociálních služeb jejich specifickým potřebám, včetně lepší orientace v právních a administrativních otázkách. Dále bylo respondentkami velmi pozitivně vnímáno to, že jsou mezi zaměstnanci poskytovatele sociálních služeb i osoby romského původu. Jako klíčovou potřebu vnímají samotné zachování stávajících aktivit, případné ukončení činnosti zavedené organizace by dle respondentek negativně ovlivnilo fungování komunity.

4. Jak mohou sociální služby lépe reagovat na specifické potřeby romské komunity?

Sociální služby by měly pokračovat ve zlepšování porozumění romské kultuře a specifickým potřebám komunity. Dále by dle respondentů pomohlo zlepšit schopnost reagovat na potřeby komunity i větší

zapojení pracovníků romského původu. Dále zaznělo, že může pomoci posilování inkluzivních aktivit (aktivit, kterých se budou účastnit nejen členové romské komunity, ale i zástupci majority).

3.2 FOKUSNÍ SKUPINA 2

Fokusní skupina proběhla dne 22. dubna v Kladně v prostorách organizace Člověk v tísni. Účastnilo se jí devět respondentek (uživatelky sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi).

3.2.1 Zjištění

Zkušenosti s diskriminací

Dle respondentek je největší diskriminace na **trhu s bydlením**. Zejména je obtížné získat bydlení pro rodiny s více dětmi. Problémem jsou také exekuce, kdy pronajímatelé nechtějí pronajímat byty klientům s exekucemi (*otázkou ovšem je, do jaké míry je problém způsobený spíše nedostatkem bytů obecně než přímo diskriminací, pozn.*).

- Klientka samoživitelka dlouhodobě (od zimy) žádá o přidělení městského nájemního bytu, a navzdory tomu, že pracuje, jí město nechce byt přidělit. A tak musí žít s dětmi v jednom pokoji u rodičů.
- Setkávají se s diskriminací při hledání bydlení. Při hledání bydlení je často **překážkou počet dětí**. Majitelé soukromých bytů nechtějí pronajmout byty s odkazem na děti (zatímco např. se zvířaty podle respondentek problém nemají), nebo na to, že uchazeči jsou Romové.

Dále při hledání zaměstnání / v zaměstnání.

- **Situaci zkomplikovala válka.** Od začátku války dostávají při hledání zaměstnání a bydlení přednost Ukrajinci. Před tím nebyl problém najít práci.
- V zaměstnávání se setkávají s „diskriminací“ v té formě, že jsou upřednostňováni Ukrajinci. A setkávají se s tím, že vedoucí jedná jinak s Ukrajinci než s Romy. Např. Romům neodpovědí na otázku a ostatním ano.
- Respondentce vadí to, že když měla problém, šéf jí řekl, že klidně může dát výpověď, že před branou čeká 100 Ukrajinek.

Pracující Romce říkají kolegové „ty chodíš do práce, ale ostatní Romové jsou jiní“.

Při jednáních s úřady

- Setkávají se s arogancí a nepříjemným jednáním na sociálce (*z kontextu vyplývá, že respondentka měla na mysli pracovníky Úřadu práce*). Zároveň však upozorňuje na skutečnost, že jakmile našla zaměstnání, pozoruje změnu chování. Když pobírala dávky, byli vůči ní pracovníci Úřadu práce arogantní, ale od té doby, co pracuje, se změnil přístup a všechno jí vysvětlují a jsou nápomocní.
- Na OSPODu se podle respondentek k nim chovají dobře, protože vidí, že se o děti řádně starají.

V rámci činnosti policie

- Setkávají se s tím, že policisté dávají za pravdu ve sporu bílému, a Romů se zastanou jen v případě, že jsou důkazy o tom, že jsou v právu. Setkávají se s napomínáním ze strany městských policistů za vysedávání po lavičkách (kteří si jednání akorát zapíší), ale přitom policisté neřeší noční výtržnosti na stejných místech. Příčinou jsou přitom telefonáty / udání / petice od sousedů (nově příchozí, zatímco starousedlíci jsou zvyklí na soužití s Romy a nestěžují si).

Při poskytování zdravotní péče

- S nepříjemným jednáním se setkávají u zdravotnického personálu, zejména u sester, ale i u některých lékařů. Do očí sice nikdo nic neřekne, ale z přístupu personálu cítí nevraživost. Stalo se

např., že když byli Romové v čekárně, sestra na ně přivolala policii s tím, že tam dělají nepořádek, ale přitom se jich zastali ostatní lidé v čekárně, a nakonec i samotní policisté.

- Setkávají se s potížemi při hledání zdravotní péče. Např. jednu respondentku několikrát odmítali přijmout do péče v nemocnici v Kladně, až nakonec byla přijata v Rakovníku. Nebo se stalo, že jedna respondentka potřebovala, aby jejímu dítěti vytrhli zub, a nemohla sehnat stomatologa v Kladně, který by zákrok provedl. Na přímluvu pracovnice Člověka v tísní nakonec našla stomatologa, který provedl zákrok, ale až v Plzni.

V sektoru služeb

- Setkaly se s diskriminací v Tesco. 10 minut před zavírací dobou odmítnul pracovník ochranné služby pustit Roma do obchodu pro jednu položku, zatímco bílého zákazníka pustil.

Ve školách

- V minulosti se respondentka setkala s rasistickým chováním jedné učitelky („jsi cigánka, dělej si co chceš“), samotná respondentka se proti takovému jednání ohradila. Má informaci, že jí dali výpověď.
- Setkávají se se segregací na 9. ZŠ. 9. ZŠ je v důsledku politiky města segregovanou školou, kde soustředí romské žáky (navzdory tomu, že oficiálně jde o „běžnou“ ZŠ). Jakmile dítě chodí na 9. ZŠ, už má potíž, aby ho přijali na jiné škole. Umístění dětí na 9. ZŠ omezuje jejich možnosti, protože talentovanější děti tam podle respondentek nemají optimální podmínky k rozvoji. Učitelé je směřují spíše na učební obory (dle výpovědi respondentek jde dokonce o konkrétní školu, kam se soustředí děti z této základní školy) a nevěnují se jim individuálně. Respondentka se snaží umístit děti do jiných škol – zkoušely umístit děti na jinou školu a nechtěli je přijmout („no ony jsou na té škole, kde jsou skoro samé romské děti“). Setkávají se také se s tím, že učitelky nepodporují děti v jejich vzdělávacích ambicích.

Vnímání diskriminace v čase

Situace v oblasti vzdělávání se podle respondentek **zhoršila** v posledních letech, když došlo k segregaci a soustředění romských dětí na 9. ZŠ. Situace na **trhu práce i trhu s bydlením se také zhoršila s přílivem uprchlíků** z Ukrajiny. Setkávají se se situacemi, kdy se jich bílí zastávají před Ukrajinci (třeba i proto, že mají negativní vztah vůči Ukrajincům), ale je to tak 50:50. Někteří bílí preferují Ukrajince, někteří Romy. Problém je, že už i malé děti Ukrajinců jsou rasisti. Např. ukrajinský chlapeček bez příčiny šikanoval romského chlapečka na dětském hřišti a když se chlapeček bránil, vytáhl na něj nůž. Dále dle respondentů došlo ke snížení diskriminace ze strany Policie ČR, to co si dříve policisté si již nyní nedovolí a respondenti mají k Policii větší důvěru.

Sebeadvokační praxe a využití pomoci dalších osob

Respondentky konstatovaly, že když se setkávají s verbálním rasismem, nadávkami, urážkami apod., **mnohdy to nechávají být**. Slovy jedné respondentky: „...jsem už na to zvyklá a nechci se snižovat na úroveň útočníků a dohadovat se s nimi“.

Problémem je to, že řada osob z CS nevyužívá nabízených možností pomoci. Buď nechtějí, nebo jsou třeba i líní něco v tom smyslu podniknout. „Někteří by řešili problémy, jen když by je někdo přišel vyslechnout k nim domu, pak by mu z pohovky nadiktovali seznam přání a stížností“.

Respondentky ovšem nemají zábrany v tom se bránit vůči diskriminaci. A to verbálně, i právní / administrativní cestou. U formální cesty by využily pomoci Člověka v tísní. V případě diskriminace by neváhaly jít i do soudního sporu, například za využití pomoci pracovníků Člověka v tísní. **Člověk v tísní je podle respondentky „...jediným místem ve městě, kde není rasismus“.**

Klientka popisuje situaci, kdy nemohla najít bydlení pro rodinu, až skončili na jeden den v nevyhovující ubytovně. Následně našli bydlení, přičemž se ale jednalo o podvod, což zjistili až po složení zálohy. Pomohla jim pracovnice Člověka v tísni, díky níž se jim podařilo získat zálohu zpět.

Stává se, že se děti zastávají jejich spolužáci. Když už se stanou součástí nějakého kolektivu, kolektiv je přijímá a zastává se jich.

Při hledání pomoci je pro respondenty klíčové, aby je poskytovatel pomoci byl schopný vyslechnout, ochotný pochopit jejich problém a neodsuzoval je, „...pracovnice Člověka v tísni vše dobře vysvětlí a rozumí tomu. Neodsuzují za neznalost, snaží se pochopit..., a nejsou předpojatí vůči Romům“.

Závěrečné vyhodnocení ve vztahu k výzkumným otázkám

1. Jaké sociální služby jsou aktuálně poskytovány Romům v sociálně vyloučených lokalitách a jaké služby poskytované nejsou?

Respondenti popsali, že jsou jim v současnosti poskytovány služby prostřednictvím organizace Člověk v tísni. Touto organizací poskytované sociální služby pomáhají například s vyřizováním záležitostí na úřadech, poskytují poradenství v oblasti bydlení a zaměstnání, doprovod na jednání, pomoc při řešení krizových situací a částečně i podporu v oblasti zajištění vzdělávání. Respondenti si cení zejména přístupu, který není zatížen předsudky a je zaměřen na porozumění a podporu.

Nedostatky přetrvávají zejména v systémové rovině v oblasti přístupu k dalším službám (nikoliv sociálním). Řada služeb, které by mohly zásadně ovlivnit životní situaci respondentů – například právní pomoc, dostupné bydlení, zdravotní péče nebo služby zaměřené na podporu zaměstnanosti – je buďto nedostatečně dostupná, nebo vůbec chybí. Problémem je i skutečnost, že formální nabídka služeb často neodpovídá reálným možnostem a potřebám klientů, například kvůli administrativní náročnosti či formálním podmínkám čerpání.

2. Jaké jsou nejlepší praktiky a modely advokacie, které mohou být implementovány pro zlepšení rovného zacházení?

Z výpovědí respondentek vyplývá, že mezi osvědčené přístupy patří především individuální podpora a aktivní naslouchání. Pozitivně hodnotí, když je pracovník schopen vyslechnout jejich situaci bez předsudků, respektovat jejich důstojnost a trpělivě jim vysvětlit potřebné postupy. Důvěra mezi klientem a pracovníkem je klíčová – zejména v případech, kdy je potřeba čelit diskriminaci formálními prostředky.

Další efektivní formou advokacie je doprovod klientů při jednáních s institucemi nebo při hledání bydlení či zdravotní péče. Důležitou roli hraje také právní poradenství a možnost zastoupení ve správních či soudních řízeních. Respondentky uvedly, že by se neváhaly bránit diskriminaci i soudní cestou, pokud by měly jistotu v podpoře organizace, které důvěřují. Model, v němž je kombinována psychosociální podpora s právní pomocí a aktivní účastí klienta, se ukazuje jako nejúčinnější.

3. Jaké jsou potřeby a očekávání Romů ve vztahu k sociálním službám?

Romové, dle respondentek, očekávají od sociálních služeb především respektující a lidský přístup. Významným faktorem je schopnost pracovníků porozumět jejich situaci a nesoudit je na základě předsudků. Klienti oceňují, když se pracovníci snaží pochopit jejich životní okolnosti, vysvětlí jim možnosti řešení a nevystupují z pozice nadřazenosti. Klíčová je rovněž důvěra, která vzniká právě na základě otevřeného a vstřícného jednání.

Mezi hlavní potřeby patří konkrétní pomoc při řešení každodenních problémů – především s bydlením, vzděláváním dětí, zdravotní péčí a zaměstnáním. Respondenti rovněž zdůrazňují důležitost dostupnosti služeb – tedy možnost kontaktovat pracovníka i mimo úřady, ideálně v lokalitě nebo formou terénní

práce. Vzhledem ke zkušenostem s diskriminací je pro ně důležité, aby služba byla nejen formálně dostupná, ale i skutečně ochotná řešit jejich problémy bez předsudků.

4. Jak mohou sociální služby lépe reagovat na specifické potřeby romské komunity?

Sociální služby mohou lépe reagovat na potřeby romské komunity především prostřednictvím kulturně senzitivního přístupu a individuální práce. Respondentky opakovaně upozorňují na význam lidského kontaktu a zájmu pracovníka o jejich skutečné problémy. Základním předpokladem zlepšení je odbourání stereotypů na straně pracovníků a jejich systematické vzdělávání v oblasti práce s romskou komunitou. Výrazným posunem by také bylo rozšíření terénních služeb, které by byly dostupné přímo v lokalitách.

Zároveň je třeba posílit právní ochranu před diskriminací a vytvořit prostor pro aktivní zapojení Romů do rozhodování o službách, které se jich týkají. Podpora sebeprezentace, komunitních mluvčích a advokačních skupin by mohla přispět ke zviditelnění problémů a jejich systematickému řešení. Služby by se měly zaměřit i na práci s většinovou společností – například v oblasti vzdělávání a prevence předsudků, aby se zlepšilo vnímání Romů v širším kontextu a posílilo soužití v komunitách.

3.3 FOKUSNÍ SKUPINA 3

Fokusní skupina proběhla dne 25. dubna ve Slaném v ubytovně organizace Romodrom, o.p.s. Účastnilo se jí pět respondentů (obyvatelé a pracovníci ubytovny).

3.3.1 Zjištění

Zkušenosti s diskriminací

Bydlení

- Ve Slaném je velký problém pro Romy sehnat bydlení v rámci soukromého bytového fondu. Proto se mnoho Romů ze Slaného odstěhovalo na sever (Chomutov, Teplice apod.), kde existuje trh s byty pronajímanými Romům.
- Respondentka popisuje situaci, kdy po návratu z Anglie měli dostatek prostředků, ale přitom nemohli asi půl roku sehnat bydlení. A to i když nabízeli pronajímatelům vyšší nájem, než byl požadovaný. Nakonec jim pomohli z Romodromu. Do Romodromu tehdy nastoupil bývalý realitní makléř, který měl kontakty a pomohl jim získat bydlení.

Ve škole

- Respondentka říká, že její vnučka šikanovaly děti v běžné škole v 1. třídě, kde jí rasisticky urážely a fyzicky napadaly, až se jí rozhodli dát do zvláštní školy.

V zaměstnání

- Podle respondenta mají Romové problém sehnat práci, protože dostávají přednost Ukrajinci.
- Respondentka popisuje situaci, kdy se ucházela o zaměstnání, personalista s ní sepsal papíry, potom zašel vedle do kanceláře, kde mu kolegyně řekla „ty to s ní chceš risknout“? Následně se jí už nikdo neozval. Dále zažívala situace, kdy dopředu neřekla, že je Romka, a pak při osobním pohovoru jí sdělili, že místo zrovna obsadili, nebo „nezlobte se, to by se vedoucím nelíbilo“.

Ve styku s úřady / městem

- Diskriminaci respondenti vnímají z jednání ostatních lidí, například úředníků. Například popisují zkušenost, kdy se úředník k nim choval s odporem a povýšeně, „Jsem před důchodem a ona mi snížila dávky hmotné nouze s odkazem na to, že bych si měl najít práci. Já se zeptal, jestli nemá ráda cikány a ona sklopila hlavu“.
- Podle respondenta je problém i vyjednat podporu kulturních aktivit ze strany města. Zatímco ostatní žadatelé získávají podporu, Romové nikdy. Přáli by si, aby na náměstí hrála romská kapela. Usilují o to mnoho let a nikdy se to nestalo. Jiné kapely na náměstí mohou koncertovat. Dále popisovali, že v případě, když si chtějí udělat zábavu na zahradě, tak zpravidla dostanou povolení jen do 10 hodin, nejdéle do 11:00 hod. Vnímají to jako diskriminaci a nemožnost realizovat své kulturní potřeby. Problém je, že si nemohou dovolit komerční nájem prostor, kde by mohli uspořádat koncert (i město po nich požaduje vysoké nájemné).
- Podle respondenta starosta nikdy nebyl na městské ubytovně a nikdy nešel přímo zjistit od obyvatelů, zdali něco nepotřebují.

V běžném životě / styku s majoritou

- Romské děti nemohou chodit na hřiště, protože jsou tam dle respondentů napadány / šikanovány bílými dětmi.
- Respondent uvádí, že v r. 2003 k němu přišel u ubytovny cizí muž a namířil na něj pistolí. Prý neměl rád Romy.
- Respondent tvrdí, že zná mnoho míst a podle něj je diskriminace ve Slaném horší než jinde. Údajně byl několikrát napaden na ulici z důvodu své etnicity. Sleduje horší chování dětí, které si více dovolí. A také se setkávají s diskriminací u lékařů a zdravotnického personálu, kde čelí konfliktům.
- Respondentka popisuje situaci, kdy po dešti řidiči dávají pozor, aby nevyšplouchli kaluž na bílé, zatímco u Romů je jim to jedno.
- Respondentka uvedla, že v Romodromu působí žena, která je bílá, ale provdala se za Roma a má „romské příjmení“. Nahrála si reakce na telefonáty, ve kterých se představuje, a kde volání reagovali negativně.

Při styku s policií:

- Podle respondenta jsou městští policisté na obyvatele ubytovny velmi drzí. Domnívá se, že přístup městské policie je ovlivněn přístupem vedení města, které má k romské komunitě ve městě negativní přístup. Oproti nim se příslušníci státní policie chovají slušněji.

Respondentka žila s rodinou v Anglii a podle jejích zkušeností je tam život romského etnika všestranně lepší. Mj. tam nezažívali rasismus a diskriminaci, děti se ve škole nesetkávaly s rasistickým prostředím, které jim v ČR vadí. V UK žije více cizinců různého rasového původu a rasismus a diskriminace jsou tam výrazněji potírány. Naopak tam zaznamenala opačnou situaci, kdy některé osoby zneužívají obvinění z rasismu v případech, kdy se o rasismus nejedná.

Respondent musel po návratu z Anglie přesvědčit úřady a zaměstnavatele, že je „normální“ a teprve potom začal dostávat příležitosti při hledání práce, bydlení apod. Ve Slaném dostávají Romové od majority šanci na základě pozitivní osobní zkušenosti.

Respondent si kvůli své nepříznivé situaci chtěl v minulosti vzít život. V důsledku nulové tolerance byl jako dlužník vyhozen z bydlení a rok kvůli tomu přežíval na ulici. Přitom se dvakrát pokusil o sebevraždu. Obyvatelé ubytovny jsou z důvodu rasismu (obav z okolí) stále na ubytovně a do města chodí minimálně. Podle respondenta je cca 60 % lidí rozumných a 40 % „gestapo“.

V lokalitě jsou lidé zklamaní, protože město slíbilo, že zrealizuje rekonstrukci ubytovny v hodnotě vyšších desítek mil. Kč. A nakonec ty prostředky dalo na jiné akce. Ubytovna je nižší kategorie, sociální zařízení je společné.

Vnímání diskriminace v čase

Ohledně diskriminace jsou do budoucna respondenti skeptičtí. Domnívají se, že se diskriminace bude prohlubovat. Podle respondentů to bylo lepší za komunismu, kdy „...byla práce a kdy se Romové mohli pohybovat venku bez obav. Dnes se bojí pustit děti ven.“

Z vývojového hlediska respondenti tvrdí, že se diskriminace zhoršuje. Naproti ubytovně jsou soukromé byty, kde bydlí majoritní populace, odkud na Romy z ubytovny obyvatelé pokřikují rasistické urážky. Respondenti tvrdí, že jsou na rasismus a diskriminaci zvyklí a mnohdy to neřeší. Na druhou stranu někteří uvádějí, že si např. slovní útoky a nepřijemné, diskriminační chování nenechají líbit.

Sebeadvokační praxe a využití pomoci dalších osob

Dle respondentů se ve Slaném diskriminovaných Romů zastane jedině Romodrom. V minulosti bývalý starosta zavedl „nulovou toleranci“ vůči dlužníkům. A ze dne na den bez varování začalo město vyhazovat dlužníky na ulici. Teprve po medializaci a zásahu ombudsmana město přistoupilo na splátkový kalendář a vzalo dlužníky zpět. Tehdy v městě ještě nepůsobil Romodrom. Tato organizace,

dle respondentů „... zařizuje lidem bydlení“. Pomáhá jim v různých situacích (hledání zaměstnání, hledání bydlení, vyjednávání s úřady, návštěvy lékařů) a s řešením exekucí. Např. zařídili dlužníkům možnost práce pro město (úklid), z jejíž výnosů spláceli své dluhy.

Dále respondenti popisují i zkušenost, kdy se jich zastanou jejich kolegové ze zaměstnání. Respondentka pracuje v kuchyni v restauraci i s další Romkou a občas zaznamenává rozpaky klientů vůči ní. Má ale vedoucí, která se jí zastává a klienty projevující předsudky neobslouží.

Závěrečné vyhodnocení ve vztahu k výzkumným otázkám

1. Jaké sociální služby jsou aktuálně poskytovány Romům v sociálně vyloučených lokalitách a jaké služby poskytované nejsou?

Ve Slaném hraje zásadní roli nezisková organizace Romodrom, která dle výpovědí respondentů jako jediná aktivně a systematicky pomáhá romským obyvatelům. Poskytuje podporu v oblasti hledání bydlení, zaměstnání, při jednání s úřady a zdravotnickými zařízeními, a také v řešení zadlužení. Konkrétní případy ukazují, že Romodrom zprostředkoval i práci, z níž bylo možné splácet dluhy, nebo pomohl nalézt bydlení díky znalosti realitního trhu. Organizace je rovněž vnímána jako spolehlivý prostředník v krizových situacích.

Město dlouhodobě neřeší stav městské ubytovny, není ochotno podporovat romské kulturní aktivity, a naopak se projevuje „nulovou tolerancí“, která vedla k hromadnému vyhazování lidí na ulici. Rovněž si respondenti stěžují na chybějící přímý kontakt vedení města s komunitou. Mimo Romodrom zde respondenti neidentifikují žádnou další službu, která by poskytovala cílenou podporu romským obyvatelům v tíživé situaci.

2. Jaké jsou nejlepší praktiky a modely advokacie, které mohou být implementovány pro zlepšení rovného zacházení?

Zkušenosti respondentů ukazují, že nejefektivnější praxí je kombinace sociální práce, praktické pomoci a advokacie, jak ji poskytuje Romodrom. Důležitým prvkem úspěchu je osobní nasazení pracovníků, schopnost jednat s úřady, realitními kancelářemi i zaměstnavateli, a zároveň schopnost navrhnout konkrétní a realistická řešení. Pracovníci Romodromu jsou oceňováni za to, že klientům pomáhají i v případech, kdy je ostatní instituce ignorují nebo odmítají.

Účinnou advokační strategií se rovněž ukázala být medializace a zapojení institucí jako je ombudsman – například v situaci, kdy město začalo bez varování vystěhovávat dlužníky. V reakci na veřejný tlak došlo k zavedení splátkových kalendářů a úpravě postupu. V oblasti každodenní diskriminace je důležité, když se klienta zastane okolí – například vedoucí zaměstnání, která odmítne obsloužit rasistického zákazníka. Takové postoje nejen pomáhají konkrétním lidem, ale zároveň přispívají ke změně vnímání celé komunity.

3. Jaké jsou potřeby a očekávání Romů ve vztahu k sociálním službám?

Romové ve Slaném očekávají, že služby jim budou dostupné, budou k nim přistupovat lidsky a bez předsudků, a že se budou zabývat skutečnými problémy, které klienti řeší – zejména bydlením, zaměstnáním, zdravím a zadlužením. Vyjadřují potřebu cítit se respektováni a slyšeni. Nehledají soucit, ale partnerství při řešení obtížných životních situací. Zároveň očekávají, že jim pracovníci služeb pomohou jednat s institucemi, které často reagují arogantně nebo s despektem.

Důležitá je i potřeba uznání kulturních kořenů romské komunity – například možnost veřejně prezentovat romskou hudbu nebo pořádat komunitní akce bez restrikcí, které se na jiné skupiny nevztahují. Klienti chtějí mít stejná práva jako ostatní obyvatelé a možnost důstojného života bez strachu a vyloučení. V oblasti vzdělávání a zdraví očekávají, že s jejich dětmi i s nimi samotnými bude zacházeno stejně jako s ostatními.

4. Jak mohou sociální služby lépe reagovat na specifické potřeby romské komunity?

Sociální služby by měly především rozšířit svou přítomnost v komunitě a aktivněji vyhledávat klienty v ohrožených lokalitách, zejména na ubytovnách a v sociálně vyloučených částech města. Zásadní je individuální přístup, respekt a empatie, které klienti oceňují u pracovníků Romodromu. Služby by měly zahrnovat i praktickou pomoc s vyhledáváním bydlení a zaměstnání, stejně jako s řešením exekucí a dalších právních problémů.

Zlepšení vyžaduje i systémovou změnu – zejména zapojení města do aktivní sociální politiky, podporu kulturních aktivit komunity a důsledné potírání diskriminační praxe ze strany institucí. Služby by rovněž měly spolupracovat s majoritou a podporovat porozumění a soužití. Osvědčily se i konkrétní advokační případy, které ukazují, že změna je možná, pokud existuje tlak veřejnosti a politická vůle. Do budoucna je nutné posílit stabilní financování terénních služeb a rozvoj komunitní práce, která pomůže obnovit důvěru obyvatel v systém.

3.4 INDIVIDUÁLNÍ HLOUBKOVÉ ROZHOVORY POLOSTRUKTUROVANÉ

V období březen až květen 2025 bylo realizováno celkem **15 individuálních rozhovorů** s odborníky působícími v oblasti sociální pomoci a v oblasti sociálních služeb, zaměřených na práci s romskou komunitou ve Středočeském kraji. Rozhovory byly zacíleny na předem stanovené výzkumné otázky, a to v několika tematických blocích: **dostupnost a potřeba sociálních služeb a pomoci pro lidi z romské komunity, efektivita advokacie a využitelnost různých nástrojů advokacie, bariéry a systémové překážky, role poskytovatelů sociálních služeb, obcí a kraje, a návrhy na zlepšení.**

Respondenti, kteří se zapojili do dotazování, působí v různých regionech Středočeského kraje a v různých typech organizací (NNO, městské služby apod.) a přinesli cenný vhled do fungování podpory romské komunity. Rozhovory byly konkrétně realizovány se:

- 3 zástupci Odborů sociálních věcí obcí s rozšířenou působností
- 10 zástupci poskytovatelů sociálních služeb
- 2 osobami, které se aktivně angažují v podpoře romské komunity.

3.4.1 Zjištění

1. Jaké sociální služby jsou aktuálně poskytovány Romům v sociálně vyloučených lokalitách a jaké služby poskytované nejsou?

Respondenti se shodují, že romští klienti ve Středočeském kraji mohou čerpat pestrou škálu základních sociálních služeb – především terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, poradenství v oblasti zadluženosti a adiktologie, stejně jako nízkoprahová zařízení. Přesto však opakovaně zaznívala potřeba posílení kapacit, zejména v oblasti dostupnosti azylových domů (azylového ubytování) pro rodiny. V některých územích také postrádají komunitní centra, která by sloužila jako bezpečný prostor s kulturně citlivým přístupem k romské komunitě. Přístup organizací je zpravidla inkluzivní a snaží se nedělat mezi klienty rozdíly dle etnicity. Přesto se ukazuje, že specifické potřeby Romů (zejména v oblasti bydlení a vzdělávání) je třeba cíleně a systematicky reflektovat. V praxi se osvědčoval jako velmi efektivní multidisciplinární přístup (v rámci poskytování sociálních služeb a sociální pomoci).

V oslovených územích poskytované (pro romskou komunitu běžné dostupné) služby:

- Terénní programy, komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách (ve všech zapojených územích).
- Sociálně aktivizační služby (SAS) pro rodiny s dětmi.
- Dluhové poradenství (odborné sociální poradenství).
- NZDM (případně jiná forma práce s dětmi a mládeží).
- Materiální pomoc, potravinová banka.

Shody mezi respondenty:

- Ve všech rozhovorech zaznívá, že základní síť sociálních služeb je dostupná.
- Většina respondentů uvádí významnou roli terénní práce.

- Všichni vnímají nedostatečné kapacity v některých oblastech, zvláště v prevenci a dlouhodobější podpoře.

Chybějící nebo nedostupné (nejen sociální) služby, pomoc a podpora:

- Nedostatečné kapacity azylových domů. Azylové domy pro rodiny s dětmi, pro rodiče jednotlivce s dětmi – „zoufalý“ nedostatek kapacity, případně přímo v území „a široko daleko“ chybí zcela (zejména AD, které zajistí celé, i velké rodiny). V praxi se stále udržuje „azylová turistika“. Pracovníci mají zkušenosti, s již dvěma i více generacemi, které nemají svůj běžný domov a průběžně „putují“ (žijí) po azylových domech (nebo jiném, velmi nestandardním bydlení).
- Chybí (příp. je kapacitně nedostatečné) krizové bydlení.
- Sociální bydlení v obcích – chybí, není dostatečná kapacita nebo není dostupné (dosažitelné) pro lidi romského etnika.
- Obce a města nemají svoje ubytovny (ubytovací kapacity). Se soukromými subjekty je často problematická spolupráce, například ochota vpustit pracovníky z terénních programů do ubytovny.
- Komunitní centra a volnočasové aktivity. „Chybí volnočasové aktivity. Ve vyloučených lokalitách se tam služby objevují, ale narážíme na to, že není třeba komunitní centrum.“
- Služby specificky cílené na kulturní a etnické potřeby Romů (romští koordinátoři) a reflektující kulturní specifika (kulturně citlivý přístup ve službách reflektující jazyk, zvyklosti).
- Nepřipravenost pracovníků služeb na „romská“ specifika.
- Doučování dětí z romských rodin ze SVL.
- Systém selhává ve vzdělávání Romů (které po ně není prioritou).
- Na školách chybí sociální pedagog/sociální pracovník – styčná osoba pro spolupráci rodin, sociálních služeb a školy.

Rozdíly mezi respondenty:

- Někteří mají zkušenost s absencí psychologických služeb, jiní je zmiňují jako součást multidisciplinárního týmu.
- Někteří respondenti se domnívají, že by v jejich území měl působit koordinátor pro romskou komunitu.

Ojedinělé postřehy:

- Specifická zmínka o romských klientech i v domově seniorů. Zkušenosti některých respondentů s využíváním terénní pečovatelské služby v romské komunitě.

Další témata:

- Význam komunitního plánování jako mechanismu pro zachycení potřeb chybějících služeb.
- Spolupráce se školami a vzdělávacími institucemi v rámci podpory romských dětí.

2. Jaké jsou nejlepší praktiky a modely advokacie, které mohou být implementovány pro zlepšení rovného zacházení?

Za nejúčinnější nástroje advokacie považují respondenti především individuální a komunitní práci v terénu, zaměřenou na budování důvěry a postupné zmocňování klientů. Často zmiňovaným přístupem jsou doprovody a přímá podpora klientů při jednání s úřady, pronajímateli, zdravotnickými zařízeními či školami. Významným nástrojem je i kvalitní právní podpora, která může být klíčová v případech zdokumentované a prokazatelné diskriminace. Vedle praktické pomoci zaznívá i důležitost kulturní osvěty a komunitních akcí, které podporují setkávání a bourání stereotypů. Příklady dobré praxe sahají od konkrétních zásahů v diskriminačních případech až po dlouhodobé komunitní aktivity a zapojení romských pracovníků.

Nejúčinnější přístupy a služby:

- Individuální respektující a chápatelý přístup, důsledné mapování situace, aktivní vyhledávání a oslovování klientů, budování důvěry.
- Aktivní doprovody klientů tam, kde vznikly (nebo mohou vzniknout) „potíže“ - na úřady, do škol, k pronajímatelům, do zdravotnických zařízení.
- Multidisciplinární spolupráce (speciální pedagog v týmu sociálních služeb, spolupráce s právními odborníky, spolupráce napříč institucemi).
- Právní podpora – přímá pomoc při případech zjevné a doložitelné diskriminace (zapojení právníků do řešení případů).
- Komunitní projekty a kulturní akce (kulturní propojování, osvěta, komunitní festivaly) pro sblížení majoritní společnosti a Romů. „Kontakt jako jediná cesta změny, ale zatím se nám nedaří ve větším měřítku.“
- Sdílení příkladů dobré praxe.
- Podpora ze strany měst a obcí – rekonstrukce bytů, nabídnutí prostoru pro setkávání komunity.

Příklady dobré praxe:

- Postup antidiskriminační práce proti realitní kanceláři, která odmítla romského klienta (Poradna pro občanství Občanská a lidská práva, z.s.).
- Romští mentoři jako pracovníci pomáhající majoritní společnosti (Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram)
- Podpora malých kroků a posilování důvěry v každodenním kontaktu (Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram)

Rozdíly mezi respondenty:

- Někteří (např. LUMA MB, z.s.) konstatují, že sami aktivně neprovádějí advokační práci – vnímají, že k tomu nejsou legislativně vybaveni, ale účastní se komunitního plánování v místě, kam přenáší potřeby romské komunity
- Jiní mají antidiskriminační práci jako jeden z hlavních cílů (například Poradna pro občanství Občanská a lidská práva, z.s., Člověk v tísni, o.p.s., Romodrom, o.p.s.)
- Potřeba většího zapojení romských pracovníků do terénních týmů (větší důvěra vůči těmto pracovníkům, jejich znalost mentality, prostředí) versus zkušenost organizací, kde pracovníky

v týmu mají/měli, že ani to nepřináší úspěch (romští pracovníci jsou samotnými romskými klienty bráni jako „bílí“, ti, co se dali na stranu gádžů).

Ojedinělé zkušenosti:

- Téma detabuizace duševního zdraví v romských komunitách jako nový přístup

Limity/bariéry v obhajobě vnímané respondenty:

- Společnost nechce rovný přístup, není na Romy připravena
- Předsudky ve společnosti jsou obrovské a neochota společnosti pustit Romy mezi sebe je v některých místech veliká. Tyto postoje odráží i místní politika některých obcí a měst.
- Nespolehlivost samotných Romů, jejich nedůslednost, zvyklosti ve fungování a přístupu k řešení problémů.
- Neochota samotných Romů hájit svá práva (neochota řešit diskriminaci, nedůslednost při řešení problémů, neochota jít do soudních/právních sporů, jít do stížností).
- Nedůvěra Romů v systém, v jeho schopnost nastolit spravedlnost
- Nedostatek a nekvalita personálních kapacit v sociálních službách (sociální pracovníci a pracovníci schopní kvalitní terénní práce).
- Finanční zajištění služeb
- Chybí systematické a kvalitní vzdělávání pro práci s romskou komunitou.
- Nedostatečné právní zázemí v některých organizacích

3. Jaké jsou potřeby a očekávání Romů ve vztahu k sociálním službám?

Podle zkušeností respondentů Romská komunita očekává od sociálních služeb především důvěru, respekt a stabilní podporu. Nejde o existenci specifických služeb „pouze pro Romy“, ale o přístup ve službách, který zohlední jejich situaci, motivaci a kulturní specifika. Mnozí pracovníci upozorňují na nízkou motivaci ke změnám, generační zacyklení a strach z vyčlenění z vlastní komunity. Důležitou potřebou je dostupnost volnočasových aktivit pro děti, pomoc při vzdělávání, v zajištění zdravotní péče a přístupnost poradenství. Organizacím se osvědčuje aktivní oslovování a vyhledávání klientů, které napomáhá překonávat jejich nedůvěru a pasivitu.

„Neočekáváme, že nás aktivně někdo z Romů osloví, ale je to práce, která spočívá v tom, že docházíme my a doptáváme se.“ (Dům Kněžny Emmy – domov pro seniory)

Shody v potřebách:

- Důvěra a respekt, partnerský vztah (nehodnocení, bezpředsudečnost, citlivý přístup, trpělivost, ohled na zvyklosti/zlozvyky/omezení/specifika atd. romského etnika).
- Průvodcovství systémem a požadavky jednotlivých institucí: úřady, školy, zdravotnická zařízení, pronajímatelé, systémy v oblasti bydlení.
- Služba/pomoc musí být známá a akceptovaná místní komunitou. Ideálně tak i konkrétní pracovník či pracovnice. Dlouhodobost vztahů a spolupráce s důvěryhodným pracovníkem

- Bezpečné a dostupné místo – komunitní centra, volnočasové aktivity pro děti (bezpečný prostor pro děti).
- Individuální přístup – aktivní oslovování, mapování situace, respektování kulturních specifík (zvýšený ohled na kulturní specifika, zvyklosti a jazykové odlišnosti).
- Potřeba školní a pracovní podpory – doučování, osvěta k významu vzdělání, doprovody

Rozdíly mezi respondenty:

- Někteří respondenti se domnívají, že Romové neočekávají specifické zacházení, ale oceňují kvalitní obecné služby (LUMA MB, z.s.)
- Jiní upozorňují na generační přenos chudoby, zvyklostí a izolace, které je nutné aktivně měnit (Poradna pro občanství Občanská a lidská práva, z.s.)
- Potřeba romských pracovníků v terénu jako mostu mezi komunitou a službou.

4. Jak mohou sociální služby lépe reagovat na specifické potřeby romské komunity?

„Za mě například nevypichovat to, že Rom nemusí být ten, kdo krade, nechodí do práce a využívá dávky, ale vypíchnout určité vzory v komunitách – talentované děti, rodiny, které podnikají.“

Zlepšení schopnosti reagovat na specifické potřeby romské komunity vyžaduje kombinaci terénní práce, komunitního přístupu a osvěty. Výrazná potřeba zaznívá ve zvýšení kapacit a zapojení romských pracovníků, kteří mohou působit jako most mezi komunitou a službami, institucemi. Respondenti rovněž doporučují větší důraz na vzdělávání pracovníků v kulturních specifikách a podporu aktivit, které přispívají k bourání předsudků – jako jsou kulturní akce či práce s romskou mládeží. Propojení služeb (například škola, OSPOD, zdravotnictví) a důvěra jsou klíčovými faktory úspěchu.

Opakující se návrhy:

- Zvýšení kapacit sociálních služeb – především terénních pracovníků, právníků.
- Zaměření na komunitní práci a vytvoření bezpečných komunitních center.
- Spolupráce s romskými pracovníky ve službách (romský pracovník v týmu každé služby) a využití jejich znalosti prostředí.
- Osvětové aktivity – sblížení komunit v území, rozvoj důvěry, boj s předsudky.

Dílčí témata:

- Potřeba cíleného vzdělávání pracovníků sociálních služeb a úřadů v kulturních specifikách a historii Romů.
- Využití multidisciplinárních týmů.
- Propojení škol, úřadů, zdravotnictví.

Rozdíly v pohledu:

- Někteří respondenti vnímají potřebu přímé specializace na romskou klientelu, jiní se přiklání ke stejnému přístupu ke všem klientům bez ohledu na etnicitu.

4

PŘÍPADOVÉ STUDIE

4.1 PŘÍPADOVÁ STUDIE: POSÍLENÍ/ZKOMPETENTNĚNÍ ZAMĚSTNANCŮ, VZDĚLÁVÁNÍ, ROZVOJ DOVEDNOSTÍ

Úvod

Cílem studie je analyzovat možnosti zvyšování odborné kvalifikace a kompetencí pracovníků sociálních služeb a dalších institucí, kteří pracují s romskou komunitou ve Středočeském kraji. Výzkum se zaměřuje na vliv vzdělávání a rozvoje dovedností zaměstnanců na kvalitu poskytované podpory a na důvěru klientů v systém.

Charakteristika cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou pracovníci sociálních služeb, škol, úřadů a neziskových organizací. Sociodemograficky jde o široké spektrum věkových kategorií s rozdílnou úrovní vzdělání, často s nedostatkem specifických znalostí o romské kultuře a sociálních problémech komunity. Pracovníci působí zejména v oblastech sociálně vyloučených lokalit.

Současný stav podpory

Existují různé formy školení a seminářů zaměřených na sociální práci, ale často chybí systematická a pravidelná odborná příprava na práci s romskými klienty. Kapacitní omezení a nedostatek financí limitují rozsah těchto aktivit. Některé organizace začleňují romské pracovníky do svých týmů, ale toto je stále spíše výjimka než pravidlo.

Hlavní problémy a bariéry

- Nedostatek odborných znalostí a citlivosti ke kulturním specifikům
- Nízká dostupnost specializovaných školení a vzdělávacích programů
- Omezené kapacity pro individuální vzdělávání a supervize pracovníků
- Nedostatečná motivace k další odborné přípravě

Potřeby cílové skupiny

- Pravidelná a kvalitní školení o problematice romské menšiny a sociálních bariérách
- Metody a nástroje na zvyšování komunikačních a advokačních dovedností
- Podpora včetně supervize a sdílení zkušeností
- Zapojující programy pro zvýšení kulturní kompetence

Případové ilustrace

Příklad 1: Sociální pracovníce, která působí v neziskové organizaci v terénních programech, se dříve potýkala s nedostatečnou schopností navázat efektivní komunikaci s romskými klienty. Po absolvování specializovaného školení zaměřeného na kulturní specifika romské menšiny a zvládání interkulturních konfliktů zaznamenala výrazné zlepšení ve své práci. Dokázala lépe rozpoznat neverbální signály a stereotypy, které bránily otevřenému dialogu. Výsledkem byla větší důvěra klientů a úspěšnější podpora při řešení jejich sociálních problémů. Tato pracovníce také začala sdílet nabyté znalosti s kolegy a aktivně prosazovala potřebu pravidelných vzdělávacích aktivit v organizaci.

Příklad 2: V jedné organizaci byl přijat romský asistent sociální práce, který díky svému původu a znalosti komunity funguje jako klíčová spojka mezi klienty a pracovníky. Asistent pomáhá překonávat jazykové a kulturní bariéry, usnadňuje klientům orientaci v sociálních službách a zvyšuje jejich důvěru v systém. Jeho přítomnost vedla k vyšší efektivitě intervencí a snížení nedorozumění. Zaměstnanci organizace zároveň absolvovali školení o principu inkluze a roli asistentů, což přispělo ke zvýšení profesionality a kultivovanějšímu přístupu.

Závěry a doporučení

- Zajistit systematická školení zaměřená na kulturní kompetence a advokační dovednosti
- Podporovat zapojení romských pracovníků do týmů pracujících s romskými klienty jako klíčový faktor úspěšné komunikace
- Zvyšovat kapacity pro supervizi a odbornou podporu pracovníků
- Doporučit krajským úřadům a poskytovatelům sociálních služeb integraci těchto opatření do plánů rozvoje

4.2 PŘÍPADOVÁ STUDIE: ADVOKAČNÍ PRAXE ORGANIZACÍ – DOPROVÁZENÍ, PORADENSTVÍ, PODPŮRNÉ SKUPINY

Úvod

Studie analyzuje advokační činnost organizací poskytujících sociální služby Romům ve Středočeském kraji, se zaměřením na doprovázení klientů, poradenství a vytváření podpůrných skupin pro posílení práv a zájmů cílové skupiny.

Charakteristika cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou sociálně a ekonomicky znevýhodnění Romové z oblastí sociálního vyloučení, čelící diskriminaci na trhu práce, v přístupu k bydlení a službám. Geograficky se soustředí zejména na sociálně vyloučené lokality v různých ORP ve Středočeském kraji.

Současný stav podpory

Existují terénní programy, nízkoprahová zařízení, sociálně aktivizační služby a odborné poradenství, které nabízejí základní advokační činnosti. Služby často zahrnují doprovody klientů na úřady a do institucí, právní poradenství a základní nácvik jednání s úřady. Kapacitní omezení však často limitují rozsah a intenzitu advokační práce.

Hlavní problémy a bariéry

- Nedostatek kapacit a odborně vyškolených advokátů sociální práce
- Legislativní a organizační omezení při přímé advokacii
- Nízká informovanost klientů o svých právech a možnostech jejich prosazování
- Nedostatečná koordinace mezi organizacemi a institucemi

Potřeby cílové skupiny

- Rozšíření kapacit advokačních služeb a specializované právní podpory
- Lepší informovanost a školení klientů v oblasti práv a možností řešení sporů
- Vytváření podpůrných skupin, které posilují sdílení zkušeností a kolektivní obhajobu práv
- Posílení spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a právními subjekty

Případové ilustrace

Příklad 1: Matka pěti dětí, čelila na úřadě práce odmítavému postoji a diskriminačním praktikám při žádosti o podporu v nezaměstnanosti. Díky doprovodu pracovníka Romodromu, který ji podpořil při jednání, pomohl připravit potřebné dokumenty a zastupoval ji v komunikaci s úřady, se situace vyřešila k její spokojenosti. Tato klientka se cítila posílena a důvěřovala, že se může o své zájmy aktivně přičinit. Tato zkušenost ji motivovala k dalšímu vzdělávání a zapojení do podpůrné skupiny matek, které řeší společné problémy.

Příklad 2: V rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež byla založena podpůrná skupina pro mladé Romy, kteří se setkávají s diskriminací ve škole a na trhu práce. Pracovníci organizace jim poskytují nejen prostor pro sdílení zážitků, ale i školení o jejich právech a metodách, jak je prosazovat. Skupina úspěšně iniciovala setkání se školskými orgány a přispěla ke zlepšení podmínek ve školách. Tento kolektivní přístup podpořil sebevědomí a soudržnost účastníků.

Závěry a doporučení

- Zvýšit financování advokačních aktivit a odborné přípravy pracovníků
- Podporovat vznik podpůrných skupin jako formu kolektivní advokacie

- Zlepšit koordinaci a komunikaci mezi sociálními službami a právními institucemi
- Prosazovat legislativní úpravy, které rozšíří kompetence sociálních pracovníků v advokační oblasti

4.3 PŘÍPADOVÁ STUDIE: POSILOVÁNÍ SEBEADVOKACIE A SEBEADVOKAČNÍ PRAXE

Úvod

Studie zkoumá možnosti a bariéry v rozvoji schopnosti romských klientů prosazovat svá práva a zájmy samostatně, tedy sebedadvokacie, a vliv podpory ze strany sociálních služeb na tento proces.

Charakteristika cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou romské rodiny a jednotlivci žijící v sociálně vyloučených lokalitách s nízkou socioekonomickou úrovní, nízkou mírou vzdělání a zkušenostmi s diskriminací. Tato skupina často čelí komunikačním bariérám a nízké sebedůvěře.

Současný stav podpory

Sociální služby poskytují klientům doprovody, motivační a aktivizační rozhovory, a nácvik sociálních dovedností včetně jednání s institucemi. Podpora sebedadvokacie však není vždy systematická a chybí dlouhodobé programy na rozvoj těchto schopností.

Hlavní problémy a bariéry

- Nízká motivace a nedůvěra klientů vůči institucím
- Nedostatek kontinuální podpory a tréninku v sebedadvokaci
- Kulturní bariéry a stereotypy vnímání role klienta
- Nedostatečná kapacita pracovníků pro individuální rozvoj dovedností klientů

Potřeby cílové skupiny

- Systematické vzdělávání a nácvik sebedadvokace v reálných situacích
- Podpora motivace a posilování sebedůvěry klientů
- Vytváření bezpečného prostředí pro sdílení zkušeností a učení
- Zapojení komunitních vůdců a aktivistů do vzdělávacích aktivit

Případové ilustrace

Příklad 1: Matka tří dětí, se stala obětí školní šikany svého dítěte. S podporou sociální pracovníce, která ji doprovázela a pomáhala s přípravou argumentace, se odhodlala osobně jednat s vedením školy. Její důrazné vystoupení vedlo k prošetření situace a přijetí opatření na ochranu dítěte. Úspěch této akce zvýšil její sebedůvěru a dnes i aktivně pomáhá dalším rodičům s řešením obdobných problémů.

Příklad 2: Mladý muž, dlouho váhal, zda si stěžovat na diskriminaci při hledání zaměstnání. Po několika setkáních s pracovníkem sociálních služeb absolvoval nácvik asertivní komunikace a byl motivován k tomu, aby sám podal stížnost a vyhledal pomoc právního poradce. Jeho odvaha vedla nejen k uznání diskriminace, ale také k podání podnětu veřejnému ochránci práv. Tento krok posílil jeho pocit kontroly nad vlastní situací.

Závěry a doporučení

- Zavést dlouhodobé programy na rozvoj sebedadvokacie s důrazem na praktické dovednosti
- Posílit motivaci klientů prostřednictvím pozitivních zkušeností a peer podpory
- Vytvořit platformy pro sdílení zkušeností a vzájemnou podporu klientů
- Zajistit dostatečné kapacity a odbornou přípravu pracovníků k této činnosti

4.4 PŘÍPADOVÁ STUDIE: PŘÍSTUP K ROMSKÉ KOMUNITĚ – POVÝŠENÉ, AROGANTNÍ JEDNÁNÍ, TÉMA KOMUNIKACE A SROZUMITELNOSTI

Úvod

Studie mapuje problémové situace v komunikaci mezi institucemi (úřady, sociální služby, policie) a romskou komunitou ve Středočeském kraji, se zaměřením na projevy povýšeného a arogantního jednání a jejich dopad na důvěru a spolupráci.

Charakteristika cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou Romové žijící v sociálně vyloučených lokalitách, často se zkušenostmi s diskriminací a nerovným přístupem v různých oblastech života (bydlení, zaměstnání, zdravotní péče). Geograficky rozptýleni napříč krajem.

Současný stav podpory

Instituce formálně poskytují služby a podporu, avšak ne vždy jsou zaměstnanci připraveni na kulturní rozdíly a specifika romské komunity. Chybí pravidelná školení zaměřená na zlepšení komunikace a redukci diskriminačních postojů. Komunitní aktivity podporující vzájemné porozumění jsou omezené.

Hlavní problémy a bariéry

- Časté projevy arogance, povýšenosti a nedostatku empatie ze strany zaměstnanců institucí
- Komunikační bariéry včetně jazykové a kulturní neznalosti
- Nízká důvěra romské komunity v instituce vedoucí k omezené spolupráci
- Nedostatek efektivních mechanismů pro řešení konfliktů a stížností

Potřeby cílové skupiny

- Školení zaměstnanců institucí v kulturní kompetenci a empatii
- Zlepšení komunikačních kanálů a přístupů, včetně využití mediátorů
- Rozvoj komunitních programů podporujících vzájemné poznání a důvěru
- Zavedení systémů zpětné vazby a řešení diskriminačních incidentů

Případové ilustrace

Příklad 1: Klienta jedné ze služeb byla na úřadě práce přijata s povýšeným a arogantním přístupem úředníků, kteří jí nedostatečně, možná nesrozumitelně vysvětlili potup. Kvůli tomu měla pocit, že jí systém nebere vážně. Situace se změnila až po zapojení sociálního pracovníka, který jí pomohl rozumět požadavkům a sám ji doprovodil na další jednání, kde byla komunikace mnohem vstřícnější.

Příklad 2: Místní policie při řešení sousedských konfliktů v sociálně vyloučené lokalitě často zaujímá jednostranný postoj, který upřednostňuje majoritní obyvatele. Romové v komunitě uvádějí, že jejich stížnosti jsou bagatelizovány a že se s nimi zachází nedůstojně. To vede ke zvýšené nedůvěře vůči policii a zhoršuje vztahy mezi komunitou a bezpečnostními složkami.

Příklad 3: V kontaktech s některými sociálními službami Romové zaznamenávají nepřátelský přístup a neochotu zaměstnanců přizpůsobit komunikaci jejich jazykovým dovednostem. Například starší klienti často nerozumí složité administrativní hantýrce a nejsou jim poskytnuty adekvátní vysvětlení, což vede k frustraci a ztrátě důvěry.

Závěry a doporučení

- Povinná školení zaměstnanců institucí na téma kulturní citlivosti a komunikace

- Podpora rolí komunitních mediátorů a zprostředkovatelů
- Vytváření bezpečných a respektujících prostředí pro klienty romské komunity
- Zavedení pravidelných evaluací a mechanismů pro řešení stížností na diskriminační jednání

5 ZÁVĚR

5.1 ZÁSADNÍ ZJIŠTĚNÍ

Sociální a ekonomická marginalizace Romů

Romové ve Středočeském kraji čelí výrazným překážkám v přístupu k bydlení, zaměstnání, vzdělání a veřejným službám, často v důsledku diskriminace a sociálního vyloučení. Projevuje se to například v obtížném získávání nájemního bydlení (zejména pro rodiny s více dětmi), nerovném přístupu na trhu práce a v rozdílném zacházení v institucích a službách.

Nízká důvěra romské komunity v instituce

Důvěra je oslabena zkušenostmi s arogantním a povýšeným jednáním zaměstnanců institucí, neochotou přizpůsobit komunikaci jazykovým a kulturním specifikům romské komunity, nedostatkem empatie a neexistencí účinných mechanismů pro řešení stížností a diskriminačních incidentů.

Nedostatek specializovaného vzdělávání a kulturní kompetence pracovníků sociálních služeb a institucí

Zaměstnanci sociálních služeb často nejsou dostatečně školeni v kulturních specifikách romské komunity, což vede k neadekvátní komunikaci, nepochopení potřeb klientů a reprodukci stereotypů a předsudků.

Význam zapojení romských pracovníků a komunitních mediátorů

Přítomnost romských asistentů a komunitních pracovníků výrazně zlepšuje komunikaci mezi komunitou a institucemi, pomáhá překonávat jazykové a kulturní bariéry, zvyšuje důvěru klientů a efektivitu intervencí.

Potřeba podpory sebadvokacie Romů

Romové mají často nízkou motivaci a sebevědomí při prosazování svých práv, což je dáno i nedostatkem systematické a dlouhodobé podpory v rozvoji asertivních a advokačních dovedností.

Potřeba integrace a spolupráce napříč institucemi a službami

Klíčovým faktorem úspěchu je propojení škol, úřadů, zdravotnictví a sociálních služeb, což umožňuje komplexnější a efektivnější podporu romské komunity.

Důležitost komunitního přístupu a osvěty

Budování důvěry a snižování předsudků vyžaduje komunitní práci, kulturní akce, osvětu jak uvnitř romské komunity, tak v majoritní společnosti.

5.2 DOPORUČENÍ

Zavedení systematických školení pracovníků institucí a sociálních služeb

Školení by mělo být zaměřeno na kulturní kompetenci, inkluzi, komunikační dovednosti a advokační praxi, aby pracovníci lépe rozuměli specifikům romské komunity a uměli s ní efektivně komunikovat.

Podpora zapojení romských pracovníků do týmů

Romští asistenti sociální práce a komunitní mediátoři by měli být součástí každého týmu, který pracuje s romskou komunitou, jako most mezi komunitou a institucemi.

Podpora působení Romských „leaderů“

Aktivizace a podpora osob, které mohou zastupovat Romskou komunitu při komunikaci s většinovou společností, samosprávou, veřejnou správou apod. Tato podpora a aktivizace může být jedním z cílů působení poskytovatelů sociálních a návazných služeb.

Zvýšení kapacit terénních a advokačních služeb

Rozšíření počtu terénních pracovníků a právníků, kteří mohou doprovázet a zastupovat klienty, a posílení supervize a odborné podpory pracovníků.

Screening a aktivizace sociálně vyloučených osob

Zaměřit se na vyhledávání a aktivizaci sociálně vyloučených osob (Romů), kteří jsou pasivní, setrvávají v domácím prostředí z obavy před kontaktem se společností a dochází ke zhoršování jejich sociální situace a vyloučení.

Podpora a rozvoj sebadvokacie

Zavedení dlouhodobých programů na rozvoj advokačních a asertivních dovedností u klientů, podpora peer podpory a vytváření platform pro sdílení zkušeností.

Zlepšení komunikačních kanálů a vytváření bezpečného prostředí

Vytváření respektujících a bezpečných prostor pro klienty, zavedení systémů zpětné vazby a efektivních mechanismů řešení stížností na diskriminaci.

Podpora multidisciplinární spolupráce a propojení služeb

Spolupráce mezi školami, úřady, zdravotnictvím a sociálními službami umožní komplexnější řešení potřeb romské komunity.

Větší využívání romských koordinátorů a poradců pro národnostní menšiny

Více do procesů advokační praxe zapojovat romské koordinátory a poradce pro národnostní menšiny, kteří mají vazby na místní úrovni a znají lokální prostředí.

Podpora komunitních a kulturních aktivit a programů

Realizace kulturních aktivit (například integrační „festivally“) zaměřených na neformální setkávání Romů s většinovou společností, včetně vystoupení romských umělců.

Legislativní úpravy

Prosazovat rozšíření kompetencí sociálních pracovníků v oblasti advokační činnosti, aby mohli lépe chránit práva klientů.

6

POUŽITÉ ZDROJE

Agentura pro sociální začleňování (2023): Plán sociálního začleňování Česká Kamenice 2022–2025.

Benda, J. a kol. (2024): Analýza stavu romské menšiny žijící na území MČ Praha 3.

Fonádová, I., Katrňák, T. (2023): Výzkum postojů majoritní populace vůči Romům.

Janebová, M. (2007, 2014, 2015a, 2015b): Studie a publikace o kritické sociální práci a adaptaci klientů.

Kancelář veřejného ochránce práv (2015): Zpráva o diskriminaci Romů v ČR.

Musil, L. a kol. (2011): Analýza výkonu sociální práce.

Šabatová, A. a kol. (2015): Diskriminace. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv.

Šimíková a kol. (2024): Výběrové šetření socioekonomické situace Romů v ČR, 2023–2024.

Suchá, J. (2016): Diskriminace Romů na trhu práce?

Strategie sociálního začleňování 2021–2030.

Šveřepa, J. (2009): Etický kodex sociálních pracovníků ČR a role sociální práce v advokacii.

Turnerová, L. (2022): Výzkum diskriminace Romů v sociálně vyloučených lokalitách.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. – prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.