

DOI: <https://doi.org/10.54937/2026.9788056112410.223-228>

NEVIDITEĽNÍ ZÁKAZNÍCI: SKÚSENOSTI RÓMOV S ODMIETNUTÍM PRÍSTUPU K SLUŽBÁM NA SLOVENSKU

INVISIBLE CUSTOMERS: ROMA EXPERIENCES WITH DENIAL OF ACCESS TO SERVICES IN SLOVAKIA

JANA LEVICKÁ¹, SÁRA DANIELOVÁ²

¹ Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave, Fakulta sociálnych vied, Bučianska 4/A, 917 01 Trnava
Email: jana.levicka@ucm.sk
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-4225-5162>

² Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave, Fakulta sociálnych vied, Bučianska 4/A, 917 01 Trnava
Email: danieloval@ucm.sk
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-8890-460X>

ABSTRAKT

Príspevok sa zameriava na problematiku diskriminácie Rómov v prístupe k verejným a súkromným službám na Slovensku. Prostredníctvom kvalitatívneho prístupu analyzuje skúsenosti Rómov, ktorí čelili odmietnutiu vstupu či obsluhy v reštauráciách, baroch, hoteloch, kaderníctvach alebo iných komerčných zariadeniach. Takéto formy diskriminácie, hoci sú často neformálne a ťažko preukázateľné, predstavujú závažné porušenie princípu rovnoprávneho zaobchádzania a majú dlhodobý vplyv na dôveru Rómov voči majoritnej spoločnosti a jej inštitúciám.

Kľúčové slová: *Rómovia, diskriminácia, verejné a súkromné služby, sociálna exklúzia, kvalitatívne interview*

ABSTRACT

This paper focuses on the issue of discrimination against Roma in accessing public and private services in Slovakia. Using a qualitative approach, it analyzes the experiences of Roma who faced denial of entry or service in restaurants, bars, hotels, hairdressers, or other commercial establishments. Such forms of discrimination, though often informal and difficult to prove, constitute a serious violation of the principle of equal treatment and have a long-term impact on the trust of Roma towards the majority society and its institutions.

Keywords: *Roma, discrimination, public and private services, social exclusion, qualitative interview*

ÚVOD

Sociálna exklúzia opisuje situáciu, v ktorej nemajú všetci jednotlivci rovnaký prístup k príležitostiam a službám potrebným pre dôstojný a spokojný život [1]. Diskriminácia Rómov na Slovensku sa naďalej prejavuje aj v oblasti prístupu k súkromným a verejným službám, kde Rómovia často čelia nepriamym

formám vylúčenia [2]. Mimovládne organizácie Romani CRISS, TRUST a Romano upozorňujú, že mnohé zariadenia otvorené pre verejnosť zostávajú pre mladých Rómov obmedzujúce, pričom majitelia barov sa odvolávajú na chýbajúce členské preukazy, údajnú organizáciu súkromných akcií či chýbajúce pozvanie [3]. Podobne rómski aktivisti zdokumentovali prípady, v ktorých bol Rómom odmietnutý vstup do reštaurácií, barov či letných kúpalísk pod falošnými odôvodneniami, akými sú napríklad tvrdenia o vyhradených stoloch alebo potrebe klubovej karty. V mnohých komunitách sa táto prax stala dlhodobým status quo, čo vedie k tomu, že Rómovia cielene navštevujú iba tie verejné miesta, kde nenarážajú na otvorené prejavy vylúčenia. Problematickým je aj prístup do kaderníctiev či reštaurácií, kde výber zákazníkov závisí od vnímaného sociálneho statusu či vizuálneho dojmu, pričom obsluha býva poskytovaná výhradne tým „lepšie oblečeným“ Rómom [4]. Diskriminácia a vylúčenie môžu mať závažné negatívne účinky na zdravie, sebavedomie, morálku a celkový výkon tých, ktorí sú ňou postihnutí, a zároveň vytvárajú nepriateľské prostredie v spoločenskom živote [5]. V tejto súvislosti nadobúda osobitný význam ľudská dôstojnosť, ktorá predstavuje najvýraznejší aspekt ľudskej existencie; hoci sa môže zdať ako jednoduchý koncept, jej praktická realizácia v spoločnosti je komplexná a prináša množstvo etických aj sociálnych dilem [6].

METODOLÓGIA

Hlavným cieľom výskumu bolo identifikovať a analyzovať rozličné formy diskriminácie prejavujúce sa pri prístupe k verejným a súkromným službám a následne preskúmať, ako tieto skúsenosti vplyvajú na pocit dôstojnosti, sociálne začlenenie a dôveru Rómov voči väčšinovej populácii. Na získanie potrebných empirických dát sme zvolili kvalitatívny výskumný prístup, ktorý umožňuje sledovať sociálne javy v ich prirodzenom kontexte a zachytiť ich komplexné významové vrstvy [7]. Jeho prednosťou je schopnosť zachytiť subjektívnu perspektívu účastníkov a sprostredkovať celistvý obraz skúseností spojených s analyzovaným fenoménom [8].

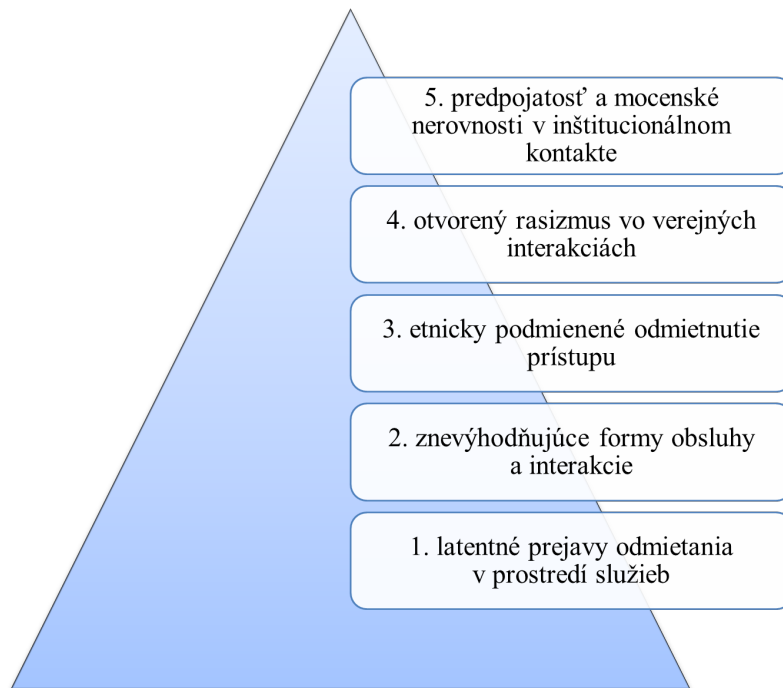
Ako primárnu metódu zberu dát sme využili individuálne rozhovory [9], ktoré sme realizovali s výskumným súborom vytvoreným technikou snehovej gule [10]. Súbor pozostával z 12 participantov rómskeho pôvodu žijúcich na území Slovenska.

Rozhovory boli následne transkribované a podrobené tematickej obsahovej analýze [11], pričom sme aplikovali induktívny prístup [12]. Na základe tejto analytickej stratégie sme identifikovali spektrum diskriminačných mechanizmov pri prístupe k službám, ktoré sme následne teoreticky uchopili prostredníctvom modelu pyramídy diskriminácie. Tento model ilustruje, ako sa jednotlivé formy diskriminačného správania navzájom podmieňujú — od najjemnejších každodenných mikroagresíí až po explicitné prejavy rasového násillia. Ukazuje sa, že tieto rôzne úrovne diskriminácie sú previazané a fungujú ako súčasť širšieho systému sociálnej exklúzie, v ktorom subtilné prejavy odmietania vytvárajú základ pre normalizáciu viditeľnejších a intenzívnejších foriem rasového vylúčovania.

ZISTENIA

Empirické dáta ukazujú, že Rómovia v Slovenskej republike často zažívajú diskrimináciu vo verejných a súkromných službách v rôznych podobách – od otvoreného odmietnutia cez nepriame, latentné formy až po nepriateľské reakcie. Tieto skúsenosti potvrdzujú, že prístup Rómov k službám nie je rovnocenný a diskriminácia sa stáva bežnou súčasťou ich každodenného kontaktu s majoritnou spoločnosťou. Diskrimináciu v jej rôznych podobách možno znázorniť prostredníctvom tzv. pyramídy diskriminácie, kde spodná časť predstavuje menej viditeľné, latentné a každodenné formy diskriminácie, zatiaľ čo vrchná časť poukazuje na otvorené, priamo násillné prejavy. Tento model vizualizácie nám umožňuje pochopiť, že najčastejšie a najrozšírenejšie formy diskriminačného správania sú práve tie každodenné, subtilné a normalizované, ktoré nie sú na prvý pohľad jasne rozpoznateľné, no majú zásadný vplyv na život jednotlivcov a skupín.

Graf 1 Pyramída diskriminácie



Zdroj: vlastné spracovanie, 2025

Model pyramídy diskriminácie nám umožňuje pochopiť, ako sa jednotlivé formy diskriminačného správania postupne vrstvia od subtilných prejavov až po otvorené násilie. Na jej spodnej úrovni sa nachádzajú latentné formy odmietania, ktoré sa prejavujú napríklad nenápadným sledovaním v obchode či chladným správaním obsluhy v reštauráciách. Tieto prejavy sú menej viditeľné a často zostávajú nepomenované, no napriek tomu vytvárajú pocit neželanosti a degradácie. Na vyššej úrovni sa objavujú znevýhodňujúce formy interakcie a obsluhy – napríklad požiadavka platiť vopred alebo rozdielny prístup personálu k rómskym a nerómskym zákazníkom v reštauráciách či hoteloch. Ďalším stupňom je etnicky podmienené odmietnutie prístupu, pri ktorom je vstup do baru, plavárne či wellnessu odmietnutý explicitným dôvodom „pretože ste Rómovia“. Vo vyššej časti pyramídy sa nachádza otvorený rasizmus vo verejných interakciách – zahŕňajúci verbálne urážky, rasové nadávky či dokonca fyzické útoky v rámci verejných priestorov. Na samotnom vrchole pyramídy sa potom nachádzajú prejavy predpojatosti a mocenských nerovností v inštitucionálnom kontakte, ako je neprimerané zastavovanie políciou bez dôvodu alebo ponižujúce zaobchádzanie zo strany úradníkov vo verejných inštitúciách. Tieto rôzne úrovne diskriminácie sú navzájom prepojené a tvoria systém sociálnej exklúzie, v ktorom sa každodenné latentné prejavy stávajú základom pre závažnejšie a viditeľnejšie formy rasového vylúčovania.

Koncept pyramídy diskriminácie

Koncept pyramídy diskriminácie ukazuje, že predsudky a rasové vylúčovanie sa postupne formujú od subtilných interakcií po otvorené násilie. Na najnižšej úrovni sa nachádzajú **latentné prejavy odmietania**, ktoré sa neprejavujú priamym zákazom prístupu, ale vytvárajú atmosféru neželanosti. Participanti opisujú situácie, keď „predavačka má tendenciu nenápadne za nami chodiť a pozeráť“ (P1, P3, P4, P6, P12) alebo keď „sa ľudia z majority na nás pozerali ako keby sme spadli z Marsu, človek cíti, že tam nie je vítaný“ (P2). Ide o mikroagresie, ktoré sú síce menej viditeľné, ale majú silný psychický dopad. Na ďalšom stupni sa nachádzajú **znevýhodňujúce formy obsluhy**, v ktorých je služba poskytnutá, ale za ponižujúcich podmienok. Jeden z participantov opisuje situáciu: „časníčka odo mňa chcela skôr peniaze ako od ostatných“ (P11). Tento druh diskriminácie je postavený na implicitnej predpojatosti – na predpoklade, že rómsky zákazník predstavuje riziko alebo nedôveryhodnosť.

Nasleduje úroveň **etnicky podmieneného odmietnutia prístupu**, kde už dochádza k selekcii zákazníkov na základe etnicity. Participanti opisujú: „*nepustili mňa a mojich súrodencov do plavárne, keď som sa opýtal prečo, odpovedali: preto, lebo sme Cigáni*“ (P10), alebo: „*v podniku nám povedali, že nás neobslúžia, pretože sme Rómky*“ (P9). V iných prípadoch obsluha maskuje dôvody „potrebou klubovej karty“ či „súkromnou akciou“. Tu už diskriminácia nie je skrytá – je otvorená, aj keď verbálne zahmlená. Ešte viditeľnejšou formou je **otvorený rasizmus vo verejných interakciách**, v ktorých dochádza ku verbálnemu ponižovaniu až fyzickému násiliu. Participant opisuje extrémnu skúsenosť: „*mňa a môjho priateľa napadli fyzicky skini... pýtali sa, či vieme, že Cigáni majú chodiť len po kanáloch, že Hitler mal s Cigánmi spraviť poriadok... priateľ zostal skravený na zemi so zlomeným nosom, narazeným lakťom, vyrazenými zubami.*“ (P8).

Takéto prejavy predstavujú explicitnú nenávisť namierenú na etnickú identitu obeť. Na samotnom vrchole pyramídy stojí **predpojatosť a mocenská nerovnosť v inštitucionálnom kontakte**, kde diskriminácia nadobúda formu zneužitia autority. Jeden z participantov uvádza: „*zastavili ma policajti a pýtali sa ma, čo tam robím... keď som povedal, že som na konferencii, vysmiali ma, a opäť o pár dní neskôr niekto na mňa zavolať políciu, že fajčím na zastávke ale ja som nikdy nefajčil*“ (P7). Tieto situácie ukazujú, že predsudky prenikajú aj do sektorov, ktoré majú reprezentovať objektivnosť, spravodlivosť a neutralitu.

Teoretický význam

Výpovede ukazujú, že diskriminácia na spodných úrovniach pyramídy (ignorovanie, sledovanie, zdvorilostné chladné správanie) **normalizuje neskoršie formy** ako je odmietnutie vstupu či verbálne útoky. Najvyššie úrovne — vrátane fyzického násillia a zneužitia inštitucionálnej moci — nie sú náhodné extrémny, ale vychádzajú z kultúrne tolerovaných nižších prejavov diskriminácie.

Pyramída diskriminácie tak umožňuje pochopiť, že každodenné mikroagresie nie sú zanedbateľné — sú to **stavebné kamene systémového rasizmu**. Ich tolerovanie pripravuje priestor pre otvorené formy nenávisťi, ktoré nakoniec vyvracajú samotný princíp spoločenskej rovnosti a ľudskej dôstojnosti.

Narušenie ľudskej dôstojnosti a oslabenie sociálnej inklúzie

Skúsenosti Rómov s odmietaním obsluhy alebo vstupu do verejných a súkromných priestorov predstavujú zásah do ich ľudskej dôstojnosti. Opakované situácie, v ktorých je Róm označený implicitne alebo explicitne za „neželaného zákazníka“, komunikujú, že jeho prítomnosť je menej hodnotná než prítomnosť majority. Keď participant uvádza, že „*človek len kvôli tomu, že je Róm, nemôže sa ani najesť slušne ako ostatní*“ (P8) odhaľuje to skúsenosť, v ktorej je elementárny ľudský akt – vstúpiť, byť obslužený, najesť sa – transformovaný na situáciu ponižovania a stigmatizácie.

Takéto zaobchádzanie vedie k strate dôvernej istoty v rovnocenné zaobchádzanie a vytvára pocit, že verejný priestor nie je univerzálny, ale hierarchizovaný. Róm sa stáva „tolerovaným“ alebo dokonca „neželaným“ návštevníkom. Narušenie dôstojnosti má navyše priamy dopad na mieru sociálnej inklúzie. Obranné stratégie, ako napríklad „*s manželkou si radšej objednáme jedlo domov a ostaneme doma*“ (P10) predstavujú formu **dobrovoľne vynútenej izolácie** – nie preto, že by domáce prostredie bolo preferenciou, ale preto, že verejné prostredie je prežitie ako rizikové a ponižujúce.

Výsledkom je, že Rómovia čelia vnútornému presvedčeniu, že ich prítomnosť v určitých priestoroch môže automaticky viesť k odmietnutiu alebo zosmiešneniu. To signalizuje oslabenie pocitu spolupatričnosti so spoločnosťou, podkopáva ich dôveru v rovnosť zaobchádzania a obmedzuje ich prístup k bežným formám sociálnej interakcie.

DISKUSIA

Výsledky nášho výskumu poukazujú na skutočnosť, že skúsenosti Rómov s prístupom k verejným a súkromným službám reflektujú dlhodobu zdokumentovanú vzorce diskriminácie. Torres [2] uvádza, že Rómovia sú často konfrontovaní so zníženým prístupom k možnostiam prenájmu priestorov na súkromné udalosti, ako aj k návšteve reštaurácií, klubov či rôznych komerčných služieb. Podobne Marin [3]

potvrdil, že zariadenia deklarované ako otvorené pre verejnosť v praxi často uplatňujú selektívne mechanizmy vylučovania Rómov.

Participantí opakovane opisovali skúsenosti s nepriamym i priamym odmietaním obsluhy, monitorovaním ochrankou či zdôvodnenými aj nezdôvodnenými zákazmi vstupu. To naznačuje, že diskriminačné praktiky nie sú ojedinelé, ale predstavujú sociálne normalizovaný fenomén, ktorý je v praxi ticho akceptovaný. Zaujímavým aspektom nášho výskumu je rozšírenie tejto perspektívy mimo jasných komerčných prevádzok: participantí uvádzali aj skúsenosti s obmedzeným prijatím na zdanlivo neutrálne verejné miesta – ako autobusové zastávky či rekreačné priestory. V týchto kontextoch boli vystavení podozrievaniu a kontrolám zo strany orgánov verejnej moci, čo naznačuje, že diskriminácia nie je limitovaná len na súkromný sektor, ale preniká aj do sféry verejnej autority.

Interpretáciou týchto skúseností možno identifikovať proces kultúrnej dezintegrácie, v ktorom dochádza k narúšaniu pocitu dôstojnosti a bezpečia Rómov vo verejnom priestore. Výpovede participantov, napríklad: „človek len kvôli tomu, že je Róm, nemôže sa ani najesť slušne ako ostatní... už sa bojíte ísť do reštaurácie“ ilustrujú posun od izolovaného incidentu smerom k internalizovanej anticipácii odmietnutia. Táto anticipácia vedie k obrannému správaniu, ako uvádza participant: „radšej si objednáme jedlo domov a ostaneme doma“ (P10) čo možno vnímať ako sociálnu exklúziu – dobrovoľné stiahnutie sa do súkromia ako reakcia na ohrozenie dôstojnosti vo verejnom priestore.

ZÁVER

Výskum ukázal, že diskriminácia pri prístupe k verejným a súkromným službám je v živote Rómov prítomná v rôznych podobách – od skrytých prejavov odmietania až po priame odmietnutie vstupu či otvorené prejavy rasizmu. Tieto skúsenosti narúšajú ich pocit dôstojnosti a vedú k obmedzovaniu ich účasti vo verejnom živote. Z výsledkov vyplýva, že diskriminácia nie je jednorazovým incidentom, ale systémovým javom s dlhodobými dôsledkami na sociálnu inklúziu a dôveru Rómov voči väčšinovej spoločnosti.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- [1] DAY, J. (2021). Social Exclusion: Definition, Impact, Examples, Future Opportunities. [online]. Dostupné na internete: ><https://www.liberties.eu/en/stories/social-exclusion/43579>< [cit. 2023-28-10].
- [2] TORRES, M. (2018). Discrimination of Roma Communities. [online]. [cit. 2023-28-10]. Dostupné na internete: >https://www.gitanos.org/upload/58/68/Discrimination_of_Roma_National_Report_PORTUGAL_Net_Kard.pdf< [cit. 2023-28-10].
- [3] MARIN, A. (2012). Discrimination of Roma Communities Romania National Report. [online]. Dostupné na internete: >[https://www.crj.ro/userfiles/editor/files/National%20Report%20Romania_NET-KARD1\).pdf](https://www.crj.ro/userfiles/editor/files/National%20Report%20Romania_NET-KARD1).pdf)< [cit. 2023-28-10].
- [4] MINORITY RIGHTS GROUP EUROPE. (2022). Equality and justice on the sidelines: Comparative report on discrimination against Roma and their access to justice in Slovakia and Slovenia. [online]. Dostupné na internete: >CF< [cit. 2023-28-10].
- [5] ABDN. (2024). Dignity at Work and Study – Bullying, Harassment & Discrimination Policy. [online]. Dostupné na internete: >[Dignity_at_Work_and_Study_Policy_-_Apr24.pdf](#)< [cit. 2023-28-10].
- [6] JAFARI, S. et al. (2024). The challenges of research in the field of human dignity. [online]. Dostupné na internete: >The challenges of research in the field of human dignity – PMC< [cit. 2023-28-10]. <https://doi.org/10.18502/jmehm.v17i4.17103>
- [7] HANCOCK, B. (2009). An Introduction to Qualitative Research. [online]. Dostupné na internete: >https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/5_Introduction-to-qualitative-research-2009.pdf< [cit. 2023-09-11].
- [8] MACK, N. (2005). Qualitative Research Methods: A DATA COLLECTOR'S FIELD GUIDE. – USA: Family Health International, 136 s.
- [9] JANOVSKA, A. (2018). Základy metodológie pedagogicko-psychologického výskumu. – Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika, 156 s.

- [10] GAVORA, P. et al. (2010). Elektronická učebnica pedagogického výskumu. [online]. Dostupné na internete: ><http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/> ISBN 978–80–223–2951–4. [cit. 2023-28-10]<.
[cit. 2023-28-10].
- [11] BRAUN, V., CLARK, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. [online]. Dostupné na internete: ><https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>< [cit. 2024-02-13].
- [12] NOWELL, L. S., NORRIS, J. M., WHITE, D. E., MOULES, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. [online]. Dostupné na internete: ><https://doi.org/10.1177/1609406917733847>< [cit. 2024-05-03].