

Sociální práce ve vybraných sociálně vyloučených lokalitách

Bakalářská práce

Studijní program:
Studijní obor:

B7508 Sociální práce
Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce:
Vedoucí práce:

Kateřina Hadarová
Mgr. Jan Jihlavec
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





Zadání bakalářské práce

Sociální práce ve vybraných sociálně vyloučených lokalitách

Jméno a příjmení: Kateřina Hadarová
Osobní číslo: P17000442
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Zadávající katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
Akademický rok: 2018/2019

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Zjistit a popsat kontext, ve kterém je sociální práce uskutečňována, a roli, jakou hraje v sociálně vyloučených lokalitách vybraných obcí.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazování.

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucího práce.

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování práce:

tištěná/elektronická



Seznam odborné literatury:

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., 2011. Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami. 2 vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0031-4.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., 2006. Sociální práce na ulici. Brno: Doplněk. ISBN 80-7239-048-1.

MATOUŠEK, O., 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., 2003. Rodina jako instituce a vztahová síť. 3 rozš. a přepr. vyd. Praha: SLON. ISBN 80-86429-19-9.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2014. Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2.

ŘÍČAN, P., 2000. S Romy žít budeme – jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti. 2. aktual. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-410-9.

Vedoucí práce:

Mgr. Jan Jihlavec
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

3. dubna 2019

Předpokládaný termín odevzdání:

30. dubna 2020


prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

V Liberci 3. dubna 2019

L. S.


Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

10. května 2020

Kateřina Hadarová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala mému vedoucímu Mgr. Janu Jihlavcovi, DiS. za trpělivost, odborné vedení a poskytnutí cenných informací k vypracování bakalářské práce.

Poděkovat bych také chtěla organizacím za zprostředkování rozhovorů a skvělou spolupráci. Z důvodu zachování anonymity je nemohu jmenovat.

A poslední poděkování patří mé rodině, přátelům a přítelovi, kteří při mně stáli, věřili mi a podporovali mě k úspěšnému dokonání bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách. **Cílem práce je zjistit a popsat kontext, ve kterém je sociální práce uskutečňována, a roli, jakou hraje v sociálně vyloučených lokalitách vybraných obcí.**

V **teoretické části**, která je podložena odbornými zdroji, se zabýváme problémy sociální exkluze a riziky spojenými se životem v sociálně vyloučených lokalitách. Charakterizujeme zde také roli a kontext sociální práce.

Empirická část vychází z výzkumu, jehož realizace je zde podrobně popsána. Nalezneme zde popis šesti respondentů, prostředí výzkumu, výzkumné otázky a výsledky celého výzkumu.

Klíčová slova

Sociální práce, sociálně vyloučená lokalita, terénní sociální práce, Romové, rodina, kontext, role.

Annotation

The bachelor thesis is focused on the issue of social work in socially excluded localities. The aim of the work is to elicit and describe the context in which social work is put into practice and the role it plays in socially excluded localities of selected municipalities.

In the theoretical part, which is based on expertise resources, we are concerned with the problems of social exclusion and the risks associated with living in socially excluded localities. We also define the role and the context of social work.

The practical part is based on a research, the implementation of which is described in detail. We will find there the characteristics of six respondents, the research background, the research questions and the results of the entire research.

Key words

Social work, socially excluded locality, field social work, Roma, family, context, role.

Obsah

Seznam tabulek.....	10
Seznam použitých zkratk a symbolů.....	11
Úvod.....	12
Teoretická část.....	14
1 Sociální vyloučení.....	16
1.1 Vymezení.....	16
1.2 Příčiny.....	17
1.3 Analýza sociálně vyloučených lokalit.....	18
2 Sociální vyloučení a Romové.....	21
2.1 Vztahy mezi Romy a majoritní společností.....	22
2.2 Sociální inkluze Romů.....	23
3 Kontext a role sociální práce.....	25
3.1 Kontext.....	25
3.2 Role.....	27
3.3 Paradigmata sociální práce.....	29
4 Sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách.....	33
4.1 Terénní sociální práce.....	33
4.2 Sociální práce se skupinou.....	35
4.3 Sociální práce s komunitou.....	36
4.4 Sociální práce s rodinou.....	38
Empirická část.....	41
5 Cíl výzkumu.....	42
6 Metody a techniky.....	44
7 Respondenti.....	48
8 Prostředí výzkumu.....	50
8.1 Obec A.....	50
8.2 Obec B.....	51
9 Průběh výzkumu.....	53
10 Výsledky výzkumu.....	55

11 Diskuze.....	62
12 Navrhovaná opatření.....	65
12.1 Opatření obce A.....	65
12.2 Opatření obce B.....	66
Závěr.....	67
Seznam použité literatury.....	69
Seznam příloh.....	73

Seznam tabulek

Tabulka 1: Změny počtu SVL v jednotlivých krajích (Čada, aj. 2015, s. 31).....	20
Tabulka 2: Rodící se témata k VO 1.....	58
Tabulka 3: Rodící se témata k VO 2.....	60
Tabulka 4: Rodící se témata k VO 3.....	61
Tabulka 5: Rodící se témata k VO 4.....	63

Seznam použitých zkratk a symbolů

ČR – Česká republika

NNO – Nestátní nezisková organizace

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OOP – Opatření obecné povahy

OSPOD – Orgán sociálně právní-ochrany dětí

SAS – Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

VO – Výzkumné otázky

Úvod

Bakalářskou práci jsem si vybrala z důvodu praxe se sociálně vyloučenou lokalitou a povědomí o této problematice. Působení na pozici pracovníka v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi, mi pomohlo při výběru respondentů, a proto byl jejich výběr záměrný. Vyloučené lokality jako výzkumné prostředí jsem si vybrala kvůli dobré dostupnosti a praxi. Bylo to ale ovšem i kvůli zvědavosti, jak klienti přistupují k sociálním pracovníkům a jakou roli tam pracovníci splňují.

Cílem práce je zjistit a popsat kontext, ve kterém je sociální práce uskutečňována, a roli, jakou hraje v sociálně vyloučených lokalitách vybraných obcí.

Bakalářská práce je o prokázání nabytých dovedností a zkušeností po dobu studia. Psala jsem ji také jako odborný text pro studenty sociálních prací, sociálních pedagogik, učitele, sociální pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách.

Problematika vyloučených lokalit je v dnešní moderní době aktuální téma. Právě proto se okolo tohoto tématu pohybuje mnoho pracovníků a profesionálů, díky eliminaci sociálních problémů v lokalitě. Profesionálové, kteří pracují v sociálně vyloučené lokalitě, by měli pracovat multidisciplinárně a to díky efektivnějšímu a rychlejšímu vyřešení sociálního problému klienta.

Obyvatelé vyloučených lokalit jsou často postihováni sociálními problémy a to z několika hledisek. Patří mezi ně nezaměstnanost, malá vzdělanost, užívání návykových látek nebo špatné bytové podmínky. V bakalářské práci jsou popsány metody sociální práce, kterými se sociální pracovníci řídí a některé z nich jsou popsány podrobněji. Kontext a role je hlavním tématem a cílem bakalářské práce a proto ji v teoretické části nesmíme opomenout.

Teoretická část je podložena monografiemi, internetovými zdroji nebo mou praxí.

Empirická část se odvíjí od části teoretické a řídí se cílem bakalářské práce. Výzkum se odehrává v Ústeckém kraji, ve dvou vybraných sociálně vyloučených

lokalitách a to tak, aby práce v nich splňovala určitá kritéria, která budou pojmenována v empirické části. Výzkum probíhal ve 2 obcích, ve kterých se vyskytují sociálně vyloučené lokality. V lokalitách mi bylo umožněno realizovat výzkum a tím zajistit pohledy na problémy, ve všech 3 hlediscích a to z hlediska **klientů, sociálních pracovníků a poskytovatelů sociálních služeb a programů.**

Snahou v bakalářské práci je zjistit a vyhodnotit odpovědi na dané výzkumné otázky tak, aby mohly být přínosem pro další práci s touto cílovou skupinou. Je zaměřena na práci s klientem, na vztahy mezi obyvateli lokalit a obyvateli místních obcí, na metody používané při sociální práci, na role sociálního pracovníka včetně jeho podmínek pro vykonávání jeho práce.

Teoretická část

V teoretické části bakalářské práce se budeme zabývat problematikou sociální exkluze a tématy s ní spojené. Vysvětlením těchto témat docílíme lepšímu pochopení dané problematiky a cílové skupiny. Témata, kterými se budeme v bakalářské práci zabývat, se odvíjí od cíle bakalářské práce. Mezi hlavní témata můžeme zařadit: sociální vyloučení, role a kontext, romská populace, metody sociální práce či paradigmatu sociální práce. Všemi tématy se budeme podrobněji zabývat a jejich pravost si ověříme odbornými zdroji.

1 Sociální vyloučení

V následující kapitole se zaměříme na definici pojmu sociálního vyloučení a popíšeme si, jak k sociálnímu vyloučení může docházet a jaké cílové skupiny jsou pro tuto problematiku nejrizikovější. Zmíníme analýzu sociálního vyloučení, a jakým způsobem dochází k ovlivňování dalších generací.

1.1 Vymezení

Od druhé poloviny 90. let se přestávalo mluvit o pojmu chudoba a více se začal používat pojem sociální vyloučení. Hlavním problémem se stalo odpoutání jedinců nebo celých skupin obyvatelstva od společnosti. Řada analýz, která zkoumá příčiny sociálního vyloučení, zjistila, že sociální vyloučení je hlavním důsledkem strukturálních změn v sociálně ekonomickém vývoji. Proto je v dnešní době velká poptávka po kvalifikované pracovní síle se zájmem o práci (Krebs, aj. 2007, s. 123–124).

Dle autora Oldřicha Matouška a jeho publikace Slovník sociální práce, je sociální vyloučení definováno jako *nedostatečný přístup k institucím, které se zabývají vzděláváním, ochranou, zdravím nebo základním blahobytem. V praxi to znamená, že život je spojován s chudobou, bez účasti na trhu práce nebo vzdělání, bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu a obvykle v izolaci lidí, kteří mají stejný životní postoj. Dlouhodobým pocitem, že nemají lidé ze sociálního vyloučení místo ve společnosti, se stresují a dochází poté k nízkému sebevědomí, nedokončenému vzdělání, kriminalitě, nefunkčnost rodiny nebo závislosti na návykových látkách* (Matoušek 2008, s. 205).

Sociální vyloučení neboli sociální exkluze je chápána jako ohrožení jednotného chování a soudržnosti kolektivu a mohla by ohrozit společnou totožnost jejich členů (Mareš 2008, s. 272). S tímto společenským jevem se setkáváme i v České republice, a proto je pro sociální práci ve vyloučených lokalitách důležitá informovanost a aplikace vybraných metod ze strany sociálních pracovníků.

Sociální vyloučení se nejvíce uskutečňuje v sociálně vyloučené lokalitě, za kterou se považuje byt, dům či čtvrť, kde se shromažďuje více jak 20 lidí pobírajících dávky a žijí v nevyhovujících podmínkách. O takových lokalitách se nejčastěji dozvídáme prostřednictvím medií, obyvatel obcí nebo pověstí. Obyvatelé obcí těmto vyloučeným lokalitám dávají často nálepky jako „dům hrůzy“, „černý kout města“ nebo „problémová ulice“ (Čada, aj. 2015, s. 14).

1.2 Příčiny

Autor Vojtěch Krebs nám příčiny objasnil velmi objektivně a říká, že v chudobě žijí jen některé sociální skupiny obyvatelstva. Výzkumy v řadě zemí nám ukazují, že ve většině případů jsou to skupiny nekvalifikovaných pracovníků, dětí a osob z neúplných rodin, lidé postižení dlouhodobou nezaměstnaností nebo migranti (Krebs, aj. 2007, s. 111).

Chudoba vzniká z těchto důvodů:

- z rozdílů ve vyvlastněném bohatství,
- z nízkých výdělků plynoucích ze zaměstnání,
- z nezaměstnanosti (Krebs, aj. 2007, s. 111).

Příčiny dělíme, dle autora Pavla Navrátila, na vnitřní a vnější.

Vnitřní příčiny nám popisují dlouhodobou nebo opakovanou nezaměstnanost, která je způsobena absencí na trhu práce. Při dlouhodobé nezaměstnanosti je komplikované se uplatnit na trhu práce a to z důvodů ztráty ukotvených pracovních návyků. Při opakované nezaměstnanosti je příčinou malá vzdělanost nebo nezájem o pracovní příležitosti. Při dlouhodobé nezaměstnanosti může docházet k plynulému přechodu z podpory v nezaměstnanosti na dávky hmotné nouze či státní sociální podpory.

U vnějších příčin Navrátil mluví o pojmech diskriminace a stigmatizace. S diskriminací se v dnešní době potýká velké množství lidí a nemůžeme ji tedy

opomenout ani v sociálně vyloučených lokalitách. Dochází k ní zpravidla na základě odlišností mezi obyvateli. Jednou ze základních odlišností, díky které, jsou obyvatelé sociálně vyloučených lokalit diskriminováni, je jejich rasa, věk, postižení či pohlaví. Stigmatizací rozumíme naopak obyvatele, kteří mají specifické rysy osobnosti. Těmito rysy můžeme chápat zmiňovanou rasu, náboženství, znetvoření nebo sexuální orientace. Ve vyloučených lokalitách si stigmatizací proto procházejí většinou nově přistěhovalí lidé z jiných zemí a kultur.

Další vnitřní příčinou sociálního vyloučení, kterou od autora Navrátila zmíním, je znevýhodnění osob s postižením, ať už mentálním či psychickým. Osoby znevýhodněné svým handicapem často nemohou vykonávat činnosti, kterými by zaopatřili sebe či svou rodinu. Lidé s handicapem pracovat chtějí, ale často jim výkon znemožňuje trh práce nebo je zaměstnavatelé nepovažují za relevantní pracovní sílu, a proto je diskriminují. Jejich náklady spojené s postižením jsou dost vysoké na to, aby si mohli dovolit žít bez příjmů z trhu práce (Navrátil 2003, s. 33).

1.3 Analýza sociálně vyloučených lokalit

Analýzy sociálního vyloučení mimo jiné provádí i společnost GAC, která v roce 2006 a v roce 2015 vypracovala dvě analýzy, dle kterých se výzkumníci mohli dopracovat k výsledku, jak sociálnímu vyloučení pomoci a snažit se mu předcházet. Popíšeme si, k jakým významným změnám díky analýze došlo a jak to ovlivnilo další práci v sociálně vyloučené lokalitě (Gabal 2003).

Výzkum v roce 2006 nám ukázal, jaké problémy se nejčastěji v lokalitách vyskytují. Byly to problémy v oblasti bydlení, zaměstnanosti, vzdělanosti a stimulace sociálních kompetencí. A proto se v roce 2006, v rámci výzkumu, navrhla opatření, která byla sepsána jako návod pro znovuzачlenění obyvatel z vyloučených lokalit.

Mezi vybraná opatření patří:

- zajistit sociální bydlení,
- nediskriminovat systém přidělování bytů,

- sociální dávky podmínit částečným podílením se na práci,
- participovat školy na řešení jednotlivých problémů,
- zařadit do programu doučování žáků v rámci činnosti NNO,
- poskytovat společensky účelná pracovní místa,
- dostupnost terénní sociální práce (Metodický portál MPSV 2006, s. 39–65).

Při analýze z roku 2015 výzkumníci mluví o zvýšení nově vzniklých sociálně vyloučených lokalit téměř o polovinu. Problémy, které zjistily ve výzkumu v roce 2006, nebyly nijak aktivně řešeny, aby se docílilo předpokládaného výsledku. V porovnání s rokem 2006 se nevyskytují ve vyloučených lokalitách pouze Romové, ale i senioři nebo nezaměstnaná a nevzdělaná majoritní populace. Pro představu a porovnání si přiložíme *tabulku 1*, která nám ukáže změny počtu SVL v jednotlivých krajích (Čada, aj. 2015, s. 31).

Tabulka 1: Změny počtu SVL v jednotlivých krajích (Čada, aj. 2015, s. 31)

Kraj	Počet lokalit		
	2006	2015	Index změny
Hl. město Praha	6	7	1,17
Jihočeský	16	38	2,38
Jihomoravský	11	28	2,55
Karlovarský	18	61	3,39
Královéhradecký	25	36	1,44
Liberecký	26	48	1,85
Moravskoslezský	28	72	2,57
Olomoucký	27	62	2,3
Pardubický	15	24	1,60
Plzeňský	17	42	2,47
Středočeský	36	64	1,78
Ústecký	63	89	1,41
Vysočina	11	13	1,18
Zlínský	11	22	2,00
Celkem	310	606	2,01

Tabulka 1 představuje zvýšení sociálně vyloučených lokalit v jednotlivých krajích, ve výzkumech z roku 2006 a z roku 2015. Výzkumníci z GAC takto velké zvýšení počtu vyloučených lokalit přisuzují ekonomické krizi, která přispěla ke zhoršení pracovních a ekonomických podmínek. Lidé se stěhují do lokalit, které se vyskytují v odlehlých obcích, s málo funkční infrastrukturou. Od roku 2006 vzniklo nově 158 vyloučených lokalit v různých městech či obcích (Čada, aj. 2015, s. 34–38). Některé vybrané statistiky z roku 2015 si popíšeme.

Podíl osob ohrožených chudobou nebo sociálním vyloučením v České republice činí 14,6 %. Můžeme být optimističtí v tom, že je Česká republika nadprůměrem evropských statistik, ale i tak je to více než dost. V přepočtu na obyvatele jde o 1,5 milionů lidí, kteří jsou ohroženi chudobou nebo sociálním vyloučením. Jen pro upřesnění, je to přes 100 tisíc dětí do šesti let a přes 180 tisíc lidí starších 65 let. Rodina trpící sociálním vyloučením nefunguje ve sférách, jako je demokratický a právní systém, pracovní trh, sociální stát a rodinné komunitní systémy (Čada, aj. 2015, s. 8).

2 Sociální vyloučení a Romové

Než otevřeme téma inkluze, začlenění a vztahů mezi romskou a majoritní společností, vysvětlíme si, odkud Romové pochází a jak se dostali do České republiky. Popíšeme si souvislost Romů se sociálním vyloučením a vysvětlíme si, proč se o nich v této souvislosti tak často hovoří.

Kapitola by měla sloužit k upřesnění a ukotvení romského původu a stejně tak i k osvětlení, jak by měl sociální pracovník nahlížet k etnické příslušnosti klienta a zda je určení etnicity jednoznačné a jednoduché. Tím bychom měli lépe porozumět práci s touto cílovou skupinou.

V mnoha dostupných zdrojích o Romech se vždy většina autorů přiklání k tomu, že romská populace pochází z Indie. Patrné spojitosti Romů s Indy se vyskytují např. v jazyce. V 18. století se našla podoba v romštině a sanskrtě, kterým se mluví v Indii a Pákistánu. Dalším znamením je barva pleti. Pro nás laiky je to pouze barva hnědá, ale odborníci v této barvě vidí stejný odstín černé, hnědé až bronzové, jako mají Indové (Patočková 2013, s. 169).

Rozptýlení po Evropě nemůžeme určit zcela jasně, protože Romové přicházeli do České republiky ve skupinkách a na etapy. Autorka Nikola Kartusová uvádí, že Romové přišli do Evropy kvůli válce a hladomoru, který v Indii v tu dobu probíhal. Při hledání obživy se Romové mohli dostat i tak daleko od svých domovů, jako je Česká republika (Kartusová 2017, s. 16).

Problém sociálního vyloučení a chudoby Romů v České republice je z časté míry spojován s existencí sociálně vyloučených lokalit. Tento pojem nám vysvětluje, jakým způsobem sociálně vyloučení obyvatelé osidlují územně izolované urbanistické celky. Hovoří se o nich také jako o ghettech, která jsou tvořena osobami stejného náboženského, rasového či národnostního původu. Velká část romské populace se nachází v situaci sociálního vyloučení, a proto jsou často jejich obyvateli. Obecně můžeme říci, že když chudí a sociálně vyloučení obyvatelé žijí na jednom izolovaném místě, jejich problémy narůstají a ostatní obyvatelé tato místa označují za sociálně vyloučenou lokalitu s výskytem romské populace (Moravec 2006, str. 11–12).

Problém sociálního vyloučení, ve kterém se vyskytuje velká část romské populace, se nenachází pouze v sociálně vyloučených lokalitách. Obyvatelé těchto lokalit, kteří jsou dlouhodobě bez zaměstnání, se většinou stávají závislí na dávkách v hmotné nouzi či státní sociální podpory nebo nemají dostatečné vzdělání na to, aby se uplatnili na trhu práce, a proto se často stávají obětí diskriminace (Moravec 2006, str. 12).

Sociální pracovník by si měl uvědomit, jakou roli hraje romská etnicita v řešení sociálních problémů, měl by se dívat na problémy nezaujatě a nediskriminačně. Problémy obyvatel z vyloučených lokalit jsou většinou komplexního rázu, a proto by je sociální pracovník neměl spojovat s národností kulturou klienta. Problém sociálně vyloučených lokalit nemůžeme chápat primárně z hlediska problému romského etnika, ale jako problém soužití dvou zcela odlišných skupin romské minority a majority (Moravec 2006, str. 13).

2.1 Vztahy mezi Romy a majoritní společností

V této kapitole se zaměříme na výzkum *Improvement of Relations between the Roma and Czech Communities*, vypracovaný v roce 2001. Ve výzkumu se autor Pavel Navrátil snažil nalézt způsob, jakým spolu Romové a majoritní společnost dokáže žít a to v různých částech měst po celé České republice (Navrátil 2003, s. 79).

Výzkum probíhal v 10 vybraných lokalitách, které se vybíraly z problémových i neproblémových tak, aby majoritní obyvatelé bydleli a byli ve styku s romskou komunitou. Ve výzkumu bylo velmi důležité zachytit vztahy mezi nimi, proto byl výběr lokalit zásadní (Navrátil 2003, s. 80–82).

První otázka byla o spokojenosti soužití Romů a majority. Ve výzkumu vyšlo, že majorita je se soužitím vedle Romů nespokojena z 82 %, avšak Romové jsou nespokojeni pouze ve 48 %. Když se respondentů tázali, zda se spolu zdraví, zda spolu mluví, hádají se nebo jestli si jejich děti hrají, byli romští respondenti vřelejší. Jejich kladné odpovědi byly okolo 50–92 %, zatímco u majority byly okolo 20–70 %.

V otázce, zda by se měli Romové přizpůsobit, byla majorita z 87 % pro, ale v otázce, zda by měla dělat majorita více, byla zmiňovaná majorita pro pouze ze 14 %. Naopak Romové byli u první otázky z 68 % pro přizpůsobení a druhé z 82 %, že by měla majorita dělat více.

Poslední otázku, kterou si přiblížíme, bude postoj k dalším minoritám, kde Romové se soužitím ostatních minorit nemají velký problém. Největší problém z 20 % mají s přistěhovalci, ale se samotnou majoritou je to pouze z 3 %.

Majorita má velký problém z 30 % s přistěhovalci, z 24 % s Romy a z 25 % s Vietnamci (Navrátil 2003, s. 105–125).

I z tak malého výčtu otázek můžeme vidět, že Romové nemají velký problém s majoritou, jako ona s nimi. Ve velké míře je konflikt vyvolán majoritou a u romské populace je to bráno spíše jako obrana. To bylo pro upřesnění, jak Romové a majorita spolu vycházejí a kdo je nositelem vyvolávání konfliktů mezi nimi.

2.2 Sociální inkluze Romů

Oldřich Matoušek ve své publikaci *Slovník sociální práce* uvádí, že inkluze je *souhrnné označení pro postupy a strategie, jak nejlépe předcházet sociálnímu vyloučení* (Matoušek 2008, s. 77). Romům, trpícím sociálním vyloučením, pomáhá inkluze k jejich znovu začlenění do společnosti. K inkluzi může docházet u jednotlivců, rodin či celé komunity. Při znovuzачlenění musejí Romové spolupracovat a změnu přijmout, jinak je inkluze zcela zbytečná (Matoušek 2008, s. 77).

Inkluzi dělíme do tří dimenzí:

- ekonomická
- občanská
- politická (Divišová 2016, s. 3)

V politické dimenzi se inkluze snaží o participaci jedince s politikou, neboli účasti ve volbách. Většina romské populace k volbám nechodí, protože se necítí

být zodpovědná za výsledky voleb a necítí se být vlastencem dané země. Volby nejsou dobrým příkladem pro inkluzi, protože se setkáváme malé účasti i ze strany majoritní společnosti.

Dimenze občanská je v inkluzi zcela podstatná. U ní si představujeme každodenní setkávání Romů s majoritní společností. Setkání mezi nimi by mělo probíhat v harmonii a bez zbytečných vyhrocených konfliktů. Ekonomická dimenze je v romské populaci velký problém. Ať už je to vzhledem k jejich nízké vzdělanosti, nezaměstnanosti nebo předsudkům ze strany majoritní společnosti. Na základě dimenze dochází ke konfliktům mezi nimi (Divišová 2016, s. 3–5).

Inkluze se snaží o to, aby „problémové“ děti byly začleněny mezi děti majoritní společnosti a vše probíhalo bez problémů. Romským dětem chybí často návyky, které ostatní děti mají. Jde o dodržování pravidelné docházky, psaní domácích úkolů, učení nebo podpora z rodiny. Prvotním cílem k úspěšné inkluzi je intenzivní práce v rodině za pomoci neziskových organizací, služeb či sociálních pracovníků (pedagogická orientace 2018, s. 236–238).

3 Kontext a role sociální práce

Pojem kontext nám vysvětluje, za jakých okolností sociální pracovník pracuje, jak je jeho práce vnímána okolím a jak těžké je vypořádat se s tlakem majoritní společnosti. Tato role dobře vystihuje, kdo je sociální pracovník z jiných pohledů, např. z pohledu klienta, společnosti či zaměstnavatele.

3.1 Kontext

Jednou z prvotních myšlenek začínajícího studenta oboru sociální práce je, jak na jeho rozhodnutí bude reagovat rodina, přátelé a společnost a zda ho neodsoudí za to, co se rozhodl dělat. V této profesi je velmi důležitá podpora od rodiny, protože od společnosti se sociální pracovníci podpory příliš nedočkají. Většina populace se přiklání k tomu, že se sociálními pracovníky nemá zkušenost. I přes to je hodnotí negativně, neboť v nich vidí právě ty nadměrné kontroly a zásahy do integrity jedince a rodiny. Nejčastějším faktorem, proč jsou sociální pracovníci hodnoceni negativně, jsou stereotypy. Společnost ho vidí jako kontrolora a vykonavatele zvláště, který odebírá děti z rodin.

Dalším důležitým faktorem jsou média, která sociální práci mnohdy škodí. Jejich reportáže ve většině případů sociální práci pouze uškodí. Také to může být obraz společnosti vyvolaný předsudkem, vyplácení peněz neboli dávek sociálně nepřízpůsobivým (těm, kteří to nepotřebují). A proto se často ve společnosti vyskytuje označení sociálního pracovníka jako „socka“ nebo „sociálka“ (Sociální práce 2007, s. 4–5). Pověst sociální práce nejen práci ztěžuje, ale také může za nízkou obsazenost sociálních pracovníků.

Práce sociálního pracovníka má své limity a nemůže ji dělat každý. Obtížnost, nátlak a stres jsou často důvody, které práci ztěžují. Spolupráce s lokalitou stojí vždy na důvěře z obou stran. Tuto důvěru je velmi těžké si získat. Pokud se to podaří, práce je poté o mnoho snazší. Proto si pracovník musí uvědomovat, že takto vybudovaná důvěra není stálá a může ji během nepozornosti ztratit.

Sociální pracovník v lokalitě nezastává pouze pozici prostředníka, ale působí také preventivně na část obyvatel. Po celou dobu spolupráce působí na klienta pozitivně a snaží se zlepšit jeho životní situaci a situaci jeho okolí. Práce v lokalitě by měla být individuální a její metody a principy by se měly postupně zaměřovat. Klient v pracovníkovi vidí možnost řešit svou situaci, ze které si sám neumí pomoci. Na pracovníka se může obrátit s problémy s bydlením, vzděláním, zaměstnáním nebo exekucemi (Úřad vlády ČR 2010, s. 16).

Pracovník je základním nástrojem k sociální integraci, je prostředníkem mezi obyvateli, lokalitami a institucemi a řeší problémy, které mezi nimi nastanou. Problémy pracovník řeší v přirozeném prostředí klienta a zná i další okolnosti případu (Úřad vlády ČR 2010, s. 16).

Včasná pomoc pracovníka může předcházet propadu na úplné dno. Nástroje, které má pracovník k dispozici a může s nimi ovlivnit situaci klienta, jsou např. potravinové balíčky, poradenství, vyřízení mimořádné okamžité pomoci, sociální fondy nebo řešení splátkového kalendáře (Metodický portál Mpsv 2015, s. 17).

Mnozí lidé, kteří se do vyloučených lokalit dostali, neměli problémy s placením nájmu, začali být neplatiči až po nastěhování do těchto podmínek. Vyloučené lokality jsou určeny pro osoby sociálně slabé, ale paradoxně tu platí větší nájem, než obyvatelé majoritní společnosti. Poznatky z terénu ukazují na nízkou kvalitu bydlení a špatné podmínky pro výchovu dětí. Setkáváme se zde s velmi vysokým nájmem, ale často v bytech neteče teplá voda, nefunguje elektřina a celkový stav objektu je špatný. V domácnosti se vyskytují štěnice a šváby (Veselá, aj. 2009, s. 9).

Bydlení jako sociální problém vnímá většina sociálních pracovníků, protože je to hlavní podmínka pro udržení rodiny pohromadě a zachování společenských kritérií. Lidé bez domova často končí na ulici. Ve většině případů ale za pomoci sociálního pracovníka jsou ubytováni na ubytovnách či v noclehárnách.

Víme, že v sociální práci je mnoho bariér, které znemožňují kvalitní sociální práci. Jsou to bariéry v oblasti legislativní, politické a institucionální úrovně. Práci nemůže pracovník vykonávat na 100 %, když mu chybějí nástroje k naplnění

spokojenosti klienta. Mělo by se usilovat o zkvalitnění pracovníků na mnoha pracovních místech, protože ve většině organizací jsou lidé, kteří nemají požadovanou kvalifikaci. Dále je to taky absencí nebo nekvalitou supervizí, které jsou pro pracovníky obohacující a předcházejí syndromu vyhoření. Také se zapomíná na oblasti bezdomovectví, ústavní výchovy a sociálně patologických jevů. Zde sociální pracovník zakročí, když už je většinou pozdě (Sociální práce 2007, s. 23).

3.2 Role

Dříve mohl každý člověk zcela jistě odhadnout průběh svého života dle svých předků, ale v dnešní době je to náročné, protože další vývoj svého života člověk určuje podle svého rozhodnutí. Člověk ve svém životě hledá vzor od svých přátel či rodiny, aby se jím mohl řídit, ale v dnešním světě na něj čeká daleko více pastí a rozhodnutí, proto se nemůže řídit jedním modelem (Sociální práce 2007, s. 9).

V minulosti se řešily sociální problémy v rodině a příbuzní se o člena, který měl problém, začali starat. Měli proto roli interního sociálního pracovníka. V pozdějších dobách, kdy rodiny nebyly schopné nebo se nechtěly o člena starat, musely přijít razantní kroky. Z interního rodinného sociálního pracovníka vznikla samostatná profese, které se začalo říkat sociální pracovník. Ten dostal náročný úkol, který spočíval v tom, začít se starat o jednotlivce, rodiny nebo komunity, co mají sociální problém a neumí ho sami řešit.

Ovlivňoval nejenom jedince a rodiny, ale i celou společnost. Jeho úkolem bylo a nadále je přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů, učit jednotlivce správným životním postojům a chováním, pomáhat člověku ke svobodnému životu a spoustu dalších. Sociálního pracovníka považujeme za pojivo společnosti, musí pracovat nejen s klientem a spojit ho zpátky s jeho komunitou, ale musí také pracovat multidisciplinárně s ostatními profesionály.

Aby mohl sociální pracovník pochopit práci a používat kvalitně nástroje, musí k tomu být odborně veden. Sociální problémy začaly gradovat a na sociálního pracovníka byly kladeny stále větší nároky, proto nové požadavky na odbornost sociálních pracovníků

se odrazilo v nové legislativě, 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách (Sociální práce 2007, s. 9–10).

Po úspěšném dostudování a nástupu na pracovní pozici sociálního pracovníka se od těchto pracovníků často očekává administrativní agenda. Každý pracovník dostane množství klientů a musí u nich zjistit informace pro potřebné rozhodnutí, případně píše příslušné návrhy. V některých organizacích se také od pracovníka očekává, že bude ke své roli přistupovat jako k altruistickému nebo filantropickému poslání, které předurčuje práci srdcem a zdravým rozumem (Sociální práce 2007, s. 11).

Absolvent vysoké školy by měl zastávat roli administrátora a filantropa, měl by se umět vcítit do potřeb a přání klienta a být odhodlaný mu pomoci. Po stránce administrativní by také měl umět navázat kontakt s klientem, který je v první fázi velmi důležitý. Pokud si pracovník s problémem neví rady, měl by umět klienta delegovat k jinému profesionálovi, který své agendě rozumí nejlépe. Kvalifikovaný pracovník se na vysoké či vyšší odborné škole naučil nenavazovat s klientem úzký či intimní vztah a nebrat do své agendy klienty, kteří jsou jeho rodinnými příslušníky či přáteli. Sociální pracovník umí kontrolovat své emoce a pomáhá všem klientům bez ohledu na jejich vděčnost, vychytralost nebo národnost.

Role sociálního pracovníka je širší než v pojetí empatie a administrativy. Pracovník se učí komplexnost posouzení životní situace klienta, a proto ho vnímá jako spojitost s různými druhy problémů, které klientovi znemožňují žít plnohodnotný život. Další důležitou vlastností, kterou sociální pracovník má, je sebereflexe. Při nevděku od klientů by se měl zamyslet nad tím, zda vše udělal správně a měl by si vyslechnout názor kolegů a vzít si z něho ponaučení a pro příští setkání se problémem s klientem vyvarovat (Sociální práce 2007, s. 12–14).

Ekonomické, zdravotní, sociální, psychické, právní, pedagogické či etnické skutečnosti vnímá pracovník jako faktory sociálního fungování klienta a musí si s nimi umět poradit. Vystudované bakalářské či magisterské studium mu proto pomáhá všechny tyto faktory kvalitně zvládnout. Má určit, které faktory u klienta změnit, aby se jeho životní úroveň zlepšila. Určitě však sociální pracovník nepřebírá odpovědnost

za žádného profesionála, který vykonává svou odbornou činnost nebo za samotného klienta a jeho život.

Pracovník spolupracuje s lékaři, učiteli, pečovatelkami, neziskovými organizacemi, speciálními pedagogy, pracovníci úřadu práce a dalšími odborníky (Sociální práce 2007, s. 14–16).

Kvalitní sociální pracovník by měl být osvícený, profesně motivovaný, s vyšší mírou tolerance, empatický, flexibilní, vřelý a opravdový, tolerantní, respektující, zvědavý a zodpovědný (Sociální práce 2007, s. 16).

Autor Ivo Řezníček rozlišuje tyto role sociálních pracovníků:

- pečovatel nebo poskytovatel služeb
- zprostředkovatel služeb
- cvičitel (učitel) sociální adaptace
- poradce nebo terapeut
- případový manažer
- personální manažer
- administrátor (Řezníček 1994, s. 63)

3.3 Paradigmata sociální práce

Paradigmata nám uvádí dvě zásadní označení k lepšímu sociálnímu fungování ohrožených lidí. Může to být *soustava přesvědčení, hodnot a technik, kterou sdílí příslušná vědecká obec, nebo jeden prvek v této soustavě, a to takový, který má charakter řešení (zásadní) otázky a je využíván jako model, jenž v normální vědě nahrazuje dosavadní vysvětlení a umožňuje řešit jiné problémy* (Matoušek, aj. 2011, s. 22).

V oblasti paradigmat převážně hovoříme o přístupech, jak je nastaven pracovník či organizace a určený rozsah práce a cíl práce. Každá organizace či pracovník mají

jinak nastavený přístup ke své práci a díky těmto podloženým datům se může jejich práce a přístup sjednotit.

Při práci s lidmi závislími na návykových látkách mluvíme o přístupu, který se nazývá **snížování rizika** neboli (harm reduction). Cílem je snížit ohrožení, které klient přináší pro sebe a pro své okolí, nikoli ho zbavit jeho závislosti.

Při práci s lidmi s postižením se uplatňuje přístup **podpory nezávislého člověka**. Avšak při práci s duševně postiženým klientem, se přístup liší a to **řízenou péčí**.

Přístupu v sociální oblasti je mnoho. Proto by bylo dobré jak pro organizaci, tak pro samotné pracovníky, tyto přístupy znát (Matoušek, aj. 2011, s. 22).

Od přístupů se posuneme k metodám, které jsou uplatňovány s ohledem na to, kdo je vykonává a jak pracovník postupuje. Metody dělíme dle užitých technik, dle role pracovníka a dle toho, s kým pracuje.

Dle užitých technik:

- hodnotící techniky
- plánovací techniky
- terapeutické techniky
- techniky podporující systémovou změnu (Matoušek, aj. 2011, s. 24–25)

Dle rolí:

- poradce
- (socio)terapeut
- koordinátor neboli manažer
- kritik či tvůrce systému (Matoušek, aj. 2011, s. 24)

Dle objektu sociální práce:

- případová práce
- skupinová práce
- práce s rodinou
- komunitní práce
- práce se systémem (Matoušek, aj. 2011, s. 24)

Paradigmata podrobněji vysvětlíme a čerpat budeme z textu od autora Pavla Navrátila, který paradigmata efektivně osvětlí.

sociální práce jako terapeutická pomoc

Paradigma nám zohledňuje individualitu každého jedince a proces samotného problému. Sociální práce je chápána jako pomoc prováděna formou zejména psychoterapie. Přístup pomáhá klientovi, skupině či komunitě navodit psychickou a sociální pohodu. Cílem tohoto paradigmatu je rozvoj a uskutečnění osobnosti klienta. Konkrétním pojmem tohoto modelu můžeme pro lepší pochopení zmínit Rogersův model orientovaný na klienta. Paradigma klade největší důraz na komunikaci a vztah pracovníka a klienta (Navrátil, aj. 2000, s. 17–19).

sociální práce jako reforma společenského prostředí

Cílem tohoto paradigmatu je spolupráce a solidarita v rámci společenské skupiny. Na problémy pohlíží z hlediska znevýhodněných jedinců, proto při práci s romskou menšinou je toto paradigma nejvhodnější. V rámci paradigmatu jsou stěžejní otázky na klienta zaměřeny na jeho osobní problémy, které jsou zakořeněny v možnostech znevýhodněné skupiny. Příkladem tohoto pojetí jsou marxistické radikální koncepty. Vzdělání pracovníka pro toto paradigma se pohybuje okolo politologie, filozofie a sociologie (Navrátil, aj. 2000, s. 18).

sociální práce jako sociálně-právní pomoc

Klade důraz na individualitu spojenou se sociálním prostředím klienta. Závisí na schopnosti zvládat problémy a na přístupu k odpovídajícím službám a informacím. Pro využití tohoto paradigmatu jsou důležité životní rysy klienta jako třeba neuspokojivé potřeby, individuální omezení, schopnosti reagovat na potřeby a neschopnost spolupráce s institucemi. Cílem je změna společnosti a institucí, aby lépe fungovaly pro potřeby občanů. Jako příklad můžeme zmínit úkolově orientovaný přístup nebo občanské poradenství (Navrátil, aj. 2000, s. 18–19).

4 Sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách

V této kapitole se zaměříme na používání vybraných metod sociální práce a jakým způsobem má sociální pracovník ztížené podmínky v terénu. Také jak by měl k této cílové skupině přistupovat a jakou techniku komunikace by měl zvolit. A poslední problematikou bude popis sociální práce s rodinou a romskou rodinou.

4.1 Terénní sociální práce

V každém městě či obci se v dnešní době nachází několik bytů či domů, kde bydlí lidé ohroženi nebo trpící sociálním vyloučením. Právě proto ministerstvo práce a sociálních věcí zahrnují do 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, terénní sociální službu. Služba je určena pro osoby, které si nedokážou zajistit základní potřeby. Jsou to např. špatné bytové a hygienické podmínky, dlouhodobá nezaměstnanost, nízké vzdělání, neschopnost jednat na úřadech, špatná docházka dětí do školy a spoustu dalších (Wedlichová 2008, s. 55).

V každém městě se proto nachází několik terénních pracovníků, kteří mají tyto problémy na starost. Jejich práce obnáší vyhledávání nových potenciačních klientů nebo výpomoc klientům, které již zná. Klient této služby je jednotlivec, rodina či komunita, která však svou změnu chce a dokáže pro ni něco udělat.

Hlavními úkoly terénních pracovníků je základní sociální poradenství, do kterého patří asistence, administrativní úkony, doprovod při jednání na úřadech, základní právní poradenství, pomoc při hledání zaměstnání, zvyšování osobní kvalifikace, řešení problémů spojené s bydlením nebo školou atd. Terénní pracovníci proto docházejí zejména do vyloučených lokalit, kde spolupracují s jednotlivci, rodinou či komunitou na změně (Wedlichová 2008, s. 55).

Specifickým typem terénní sociální práce je **streetwork**. Tento pojem byl převzat z USA a to na přelomu 19–20 století. Začínalo to návštěvou chudinských čtvrtí a ambulantní či terénní práce pro místní gangy. V ČR se tento název začal objevovat

až kolem roku 1989 a to důsledkem politických, ekonomický a sociálních změn. Problémy se začaly šířit a prohlubovat a to hlavně u dospívajících jedinců, proto musela začít ČR hledat nové metody, které by těmto rizikovým skupinám mohly pomoci (Matoušek, aj. 2003, s. 169–172).

Cílové skupiny streetworkeru:

- děti a mladiství trávící volný čas na ulici
- skupiny jednostranně specificky orientované mládeže (skinheads, punk, grafitti, squatty)
- prostitutky a homoprotituti
- lidé závislý na návykových látkách, patologičtí hráči
- bezdomovci
- sportovní fanoušci (hooligans), (Matoušek, aj. 2003, s. 178)

Jednou z nejčastějších terénních prací je právě terénní práce v oblasti drogových závislostí. Služby, zabývající se touto problematikou, jsou většinou tzv. K-centra. K-centrum je rozděleno na 2 skupiny. První je skupina pracovníků, která chodí po městě a sbírá použité injekční stříkačky, aby zabránila přenosu nemocí.

Ta druhá skupina pracovníků je většinou na místě, kde se klienti drogově závislí nacházejí a tam začíná poskytovat sociální práci. Může to také být výměna použitých injekčních stříkaček za nové. Pracovníci chodí do lokalit, které dobře znají a mají je vytipované. Právě zde se mohou nacházet potencionální klienti. Tyto informace čerpají jednak od klientů z K-centra nebo od policejních hlídek (Wedlichová 2008, s. 98–101).

4.2 Sociální práce se skupinou

Vysvětlíme si pojem sociální skupina , jakým způsobem se s ní pracuje a proč je lepší nepracovat pouze s jedinci.

Sociální skupina je sociologický pojem označující sociální útvar, o němž platí, že je tvořena 2 nebo více osobami, které mají strukturální či funkční význam. Lidé proto během svého života vstupují do několika sociálních skupin podle toho, v jaké životní fázi se ocitli, potřebují kolem sebe společnost, se kterou mohou tvořit sociální skupinu (Havlíčková 2015, s. 2).

Sociální práce se skupinou je metoda sociální práce, ve které se schází malé nebo větší množství osob za účelem společné podpory. Tito lidé provází většinou stejný problém a tak je pro ně snazší o něm mluvit a navzájem si dávat rady. Celé sezení je samozřejmě ohraničeno mantinely, které dává tzv. facilitátor (Gabrielová 2017, s. 28). Facilitátor je člověk, v tomto případě proškolený sociální pracovník, který moderuje toto sezení, je odpovědný za průběh setkání, nikoli za obsah. Můžeme mu také říkat “oživovač,, nebo “podněcovač,, (Matoušek 2008, s. 63).

Skupinová sociální práce má za cíl dosahování společně stanovených cílů a eliminaci problémů a překážek, které brání pokračovat v řešení jeho problémů. Snaží se pracovat se skupinou jako celkem a podporovat jejich individuální potřeby. Dává skupině jistotu, podporu, hodnoty, normy a možnosti řešení problémů (Gabrielová 2017, s. 29).

Pro kvalitní práci se ve skupině utváří vhodné podmínky a to jsou pravidla. Těmito pravidly se řídí jak celá skupina, tak i samotný terapeut. Takovým základním pravidlem je třeba mlčenlivost a důvěra, klient přichází do této služby s tím, že bude anonymní a o jeho problémech se nikdo mimo skupinu nedozví, a proto je velmi důležité, aby tato pravidla dodržovali všichni zúčastnění.

Důvěra je druhým nejdůležitějším bodem, klienti se nebudou svěřovat někomu, komu nevěří a nemají v něm důvěru, takže je velmi důležité si ji vybudovat.

Další pravidlo je otevřenost a upřímnost. Klienti nechodí na sezení kvůli tomu, aby někomu o svém životě lhali, ale jdou tam s tím, že si potřebují ulevit a někomu se svěřit.

Pravidlo „stop“ znamená pro klienta, že nemusí říkat věci, které jsou pro něho nepříjemné, nebo není připravený sdělovat informace, které jsou pro něho velmi intimní. Ve skupině toto pravidlo nastoluje důvěru a úctu jednoho k druhému.

Poslední důležité pravidlo je dodržování organizačních pravidel, v nichž se skrývá pravidelná docházka, dochvilnost, omluva, dodržování úkolů nebo psaní deníku. Nejsou to samozřejmě všechna pravidla skupiny, jsou to jen ta nejčastější, kterými se skupina řídí, aby správně fungovala. Bez pravidel a řádu by skupina nebyla pomáhající, nemohl by se na ni nikdo spolehnout a klienti by tuto službu využívali neefektivně (Matoušek, aj. 2003, s. 161–162).

4.3 Sociální práce s komunitou

Sociální práce s komunitou vyjadřuje metodu sociální práce. Avšak samotné slovo komunita *je místo, kde člověk může získat emocionální podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě* (Matoušek, aj. 2003, s. 253). Metoda pomáhá ve zlepšení životních podmínek případně poradí, když si komunita neví rady.

Je rozlišováno několik metod sociální práce a právě jednou z nich je metoda sociální práce s komunitou. Komunitní práce se snaží řešit problém jako celek a zapojuje do toho všechny obyvatele komunity. Pracovník, který s komunitou pracuje, je nestranný, a proto vidí problémy zcela jinak, než zbytek obyvatelstva. Snahou je navodit lidem možnosti změn k lepšímu a řešení problému společně či zapojení více lidí (Tožička, aj. 2018, s. 5).

V praxi se setkává s těmito druhy komunit:

- **občanská komunita** (soubor osob, které vykonávají každodenní činnosti v jednotném prostoru a času)
- **výcviková komunita** (soubor osob, které mají jako prioritu sebepoznání, zlepšení dovedností a postojů)
- **terapeutická komunita** (soubor osob, které mají stejný specifický problém jako je např. návykové užívání drog, alkoholu nebo gambling)
- **spirituální komunita** (soubor osob, které mají společné názory a vymykají se ostatní populaci, mohou někdy sdílet i společné prostory), (Matoušek, aj. 2003, s. 254)

Komunitní práce se nenachází pouze v sociální oblasti, ale je rozšířena i v jiných sférách, které jsou lidem známější. Zmiňovanou sférou jsou např. nadační sítě, které jsou velmi známé a řada z nás by je nepovažovala za komunitní práci. V nadaci se nachází přerozdělování majetků k různým investorům. Mezi nejznámější komunitní nadaci patří nadace v Ústí nad Labem.

Další známou oblastí je ochrana životního prostředí, kde se nachází komunitní organizování, které pomáhá obcím udržovat kvalitu života a dodržovat principy a postupy (Matoušek, aj. 2003, s. 259–261).

S komunitní prací se setkáváme ve škole nebo v oblasti vzdělávání. Škola může sloužit nejen pro školáky, ale také pro lepší udržení komunity, společenských akcí, které sbližují, také pro setkávání skupin, které mají společný zájem.

Poslední příkladem je historická sféra, která využívá komunitní práci pro identifikaci obyvatel se svou komunitou. Tento malý výčet dokazuje, že komunitní práce je důležitou složkou pro lepší fungování obcí, měst či států (Matoušek, aj. 2003, s. 259–261).

Komunitní sociální práci můžeme uplatňovat také v sociálně vyloučených lokalitách, kde probíhá na bázi takzvané dvojí úrovně.

První úroveň, která v sociálně vyloučených lokalitách probíhá, je sociální práce pouze s vyloučenou komunitou. Jejím cílem je motivovat členy této komunity k aktivní práci, která probíhá společně a zmírňuje či odstraňuje příčiny, vedoucí k vyloučení a jeho následkům.

Druhá úroveň je sociální práce s celou komunitou, která se zaměřuje na odstraňování konfliktů a napětí mezi vyloučenou lokalitou a ostatními členy obecní komunity. Podstatou komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách je dosáhnout sociálního začleňování vyloučené komunity. Jde o rozvoj kompetence obyvatel lokality a zkompetentnění v určitých směrech jejich života. Spolupráce a participace v rozhodovacích procesech je důležitá, aby se klient mohl lépe začlenit do společnosti. A poslední snahou je posílení vyloučené komunity a zplnomocňování klienta. Všechny tyto body mají za cíl identifikovat jisté bariéry a použít dosažitelné zdroje k jejich odstranění (Vaňková 2016, str. 16–18).

4.4 Sociální práce s rodinou

Pracovník, který rodině chce pomoci, se nejdříve musí zorientovat v problémech, vztazích a uskupení rodiny. Rodina by především s pomocí měla souhlasit a sama by měla být aktivní ve změně (Gabrielová 2017, s. 21–23).

Pracovník dostává podněty od vyšších orgánů na prošetření jakéhokoliv problému nebo si rodinu jednoduše vyhledá sám. V této metodě je klíčovým spojením důvěra a to nejen rodiny kmenové, ale i ostatních příslušníků, kteří mohou situaci ovlivnit. Rodina je výchozí bod od narození dítěte až po jeho dospělost. Proto je velmi důležité dbát na správnou výchovu a stabilitu. Dítě vidí modely své rodiny, a proto se jimi řídí i jako dospělí. Když jsou však tyto modely nesprávné, dítě používá modely v dospělosti nesprávně a nevidí v nich nic špatného. Sociální pracovníci se proto snaží těmito špatným modelům předcházet, aby nedocházelo k ovlivňování dalších generací (Matoušek, aj. 2003, s. 186–189).

Rodinu můžeme hodnotit z několika kritérií:

- **funkční rodina** – rodina bez narušení, která je schopna zabezpečit dítěti dobrý vývoj
- **problémová rodina** – vyskytují se v ní poruchy některých funkcí, které však vážněji neohrožují rodinný systém a vývoj dítěte v něm. Rodina je schopná řešit své problémy sama, vlastními silami nebo za pomoci příbuzných
- **dysfunkční rodina** – jsou v ní vážnější poruchy některých nebo všech rodinných funkcí, které bezprostředně ohrožují či poškozují rodinu jako celek a výchovu dětí. Taková rodina na rozdíl od předcházejících, potřebuje soustavnou pomoc ze strany odborníků
- **afunkční rodina** – poruchy jsou v ní natolik závažné, že rodina přestává plnit svoje úlohy. Vážně ohrožuje existenci a zdraví dětí, které musí být umístěny z těchto důvodů do náhradní rodinné výchovy (Gabrielová 2017, s. 23)

Jednou z podpor sociální práce s rodinou je sanace rodiny. Sanace je podpora nefungující rodiny, které jsou z nějakého důvodu odsouvány na okraj společnosti a kvůli tomu dochází k ohrožení rodiny jako celku.

Sanace probíhá proškoleným pracovníkem a to buď v přirozeném prostředí, nebo v kanceláři pracovníka. Nejedná se pouze o podporu, ale také o doporučení a pomoci při nezvládnutí základních činností. Z většiny případů se však rodina této sanaci velmi brání, považují ji za zbytečnou a nepotřebnou. Někdy bývá důvodem k odebrání dětí (Bechyňová, aj. 2011, s. 17–24).

Těžkosti, které brání pracovníkovi k výkonu sanace, jsou takové, že rodina očekává zázraky a úplné vymizení problému, aniž by musela jakkoliv přispět. Změny jsou často patrně viditelné a tak rodina rezignuje. Očekává se každodenní příchod pracovníka a řešení problémů, což je často velmi časově náročné nebo přehazování kompetencí rodiny na pracovníka. Proto se sanace velmi často nedaří, ale i tak k ní dochází, protože rodiny poté zvládají řešit problémy samy (Bechyňová, aj. 2011, s. 17–24).

Od rodiny typické, pro nás známé, postoupíme k rodině jiné minority a to k rodině romské.

Pro romskou rodinu je velmi typická velká rodina. Romové převážně žijí ve více generacích, můžou to být 3–4 generace, a proto je pro ně rodina vše a dokáží si pomoci navzájem. Při práci s romskou rodinou je velmi důležitý vstup do rodiny. Ne každá romská rodina si nechá vstupovat do své semknuté rodiny. Když sociální pracovník vchází do rodiny, musí brát v potaz i vlivy příbuzných a známých rodiny, se kterou bude pracovat. Romská rodina v častých případech poslouchá pouze svou rodinu a tak se podle toho musí pracovník řídit (Sroka 2015, s. 17).

Od doby, co Romové společně žijí s obyvateli majoritní společnosti, dochází častěji ke konfliktům, protože obyvatelé majoritní společnosti odmítají soužití s menšinou. Jde o to, že každá národnost má své zvyky, normy, hodnoty a ty se někdy liší ve velké míře. Romská komunita byla a je v riziku sociálního vyloučení a provázejí ji problémy sociální povahy, které se začínají předávat z generace na generaci, a proto se stává tento problém hůře řešitelný (Navrátil 2003, s. 58–59).

Empirická část

5 Cíl výzkumu

Výzkum jsme uskutečňovali dle daného cíle bakalářské práce a odvozených výzkumných otázek. Cílem tohoto výzkumu bylo **zjistit a popsat kontext, ve kterém je sociální práce uskutečňována, a roli, jakou hraje v sociálně vyloučených lokalitách vybraných obcí**. Abychom výzkum plnohodnotně vytvořili, museli jsme si nejdříve stanovit výběr respondentů, který byl zásadní pro kvalitní odpovědi na všechny typy našich otázek. Za respondenty byli vybráni klienti, sociální pracovníci, pracovník v sociálních službách a vedoucí sociálních služeb. Vzhledem k popsanému cíli jsme potřebovali zjistit, jak klienti vnímají sociální pracovníky a sociální práci uskutečňovanou v jejich sociálně vyloučené lokalitě.

Dále bylo cílem zjistit, jakou zkušenost mají klienti sociální práce ze sociálně vyloučené lokality se sociálními pracovníky a sociální prací obecně.

Posledním cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci a ostatní respondenti vnímají kontext a roli sociální práce uskutečňovanou v sociálně vyloučené lokalitě. Před samotným výzkumem autorka uvažovala o vypracování kazuistik s každým klientem zvlášť a chtěla popsat celou anamnézu a rodinné uspořádání. Avšak po dohodě s vedoucím bakalářské práce se od tohoto nápadu upustilo z důvodu náročnosti výzkumu. Cíl výzkumu se samozřejmě zcela shoduje s teoretickou částí, která výzkumu dodává teoretickou podporu.

Po stanovení hlavního cíle došlo na stanovování výzkumných otázek, které musely přesně korespondovat s hlavním cílem bakalářské práce. Stanovení proto nebylo příliš těžké, protože vše bylo dané a mohli jsme se odrazit od jasných kritérií. Autorka si stanovila 4 výzkumné otázky, které pokládala za hlavní pro celý výzkum a dle nich koncipovala rozhovory pro každého respondenta zvlášť. Otázky se musely vždy promyslet, abychom nějakým způsobem respondenta dopředu neovlivňovali nebo se nedotkli nějakého závažného tématu.

Výzkumné otázky

- Jakou **zkušenost mají klienti** sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách se sociální prací?
- Jaká **očekávání mají klienti** od sociální práce ze sociálně vyloučených lokalit?
- Jak **sociální pracovníci vnímají kontext a roli** sociální práce uskutečňované v sociálně vyloučených lokalitách?
- Jak **poskytovatelé sociálních služeb a programů vnímají kontext a roli** sociální práce, uskutečňované v sociálně vyloučených lokalitách?

Dlouho autorka přemýšlela nad poslední úpravou výzkumné otázky a konkrétně nad pojmenováním respondentů, které bylo komplikovanější, než u ostatních jasně daných typů. Autorka se rozhodla v poslední výzkumné otázce zkoumat různé typy respondentů, podrobněji v kapitole **7 Respondenti**.

6 Metody a techniky

Výzkum je definován mnoha autory, ale autorka bakalářské práce se ztotožňuje se zněním, který vymezuje výzkum jako *proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je vedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru. Přírodní a sociální vědy při získávání poznatků kladou velkou váhu na empirická data. V užším pojetí se v těchto dvou oblastech považuje za vědu zkoumání přírodních a sociálních jevů za použití pozorování a experimentu, kvantifikace a hledání univerzálních zákonů a vysvětlení* (Hendl 2012, s. 28).

Výzkum, který byl prováděn formou sběru dat polostrukturovaným rozhovorem, byl v terénu velmi dobře aplikován pro tento typ cílové skupiny. Autor Jan Hendl popisuje kvalitativní výzkum jako *pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě. Kvalitativní výzkum postupně získal v sociálních vědách rovnocenné postavení s ostatními formami výzkumu* (Hendl 2012, s. 47).

Výzkum byl realizován bez problémů díky praxi s cílovou skupinou a odbornými znalostmi z teoretické části, který provázel myšlenku celého výzkumu.

Díky výběru kvalitativní výzkumné strategie, kterou jsme při výzkumu aplikovali, nám technika rozhovoru odkryla velké množství informací. Kdybychom naopak použili kvantitativně výzkumnou strategii s technikou dotazníku, nemohla by nám tato metoda dát tak kvalitní podklad jako strategie první. Všechny limity oné kvantitativní strategie jsme si uvědomovali, a proto byla volba zřejmá.

Data získaná z kvalitativního výzkumu jsou přirozeně uspořádána a popisují každodenní život respondentů. Při výzkumu jsme museli zvážit, jaký máme typ respondentů a co se od nich chceme dozvědět. Po zvážení těchto kritérií jsme se rozhodli pro výzkum kvalitativní. A to základní metodou, kterou Hendl popisuje jako interview. Tento typ metody má nejen své výhody, ale i úskalí, se kterými musíme dopředu počítat.

Mezi úskalí patří např. uměle vytvořené podmínky, osobní vztah s respondentem, zkreslení informací nebo nepřímé informace. Výhody, které výzkum přináší, jsou kontrola situace sběru dat, opakované pouštění informací pro lepší pochopení nebo zaznamenání toho, co bylo (Hendl 2012, s. 161).

I autor Roman Švaříček ve své publikaci hovoří o metodě, získávání dat hloubkovým rozhovorem neboli „in-depth interview“, kde jde stejně jako u klasického interview o nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu jedním tazatelem na několik otevřených otázek (Švaříček, aj. 2014, s. 159).

Hendl dělí interview na několik typů:

- strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami
- interview s návodem
- narativní interview
- skupinové interview
- neformální rozhovor
- fenomenologický rozhovor (Hendl 2012, s. 162)

Zásady pro vedení interview:

- důkladná příprava a nácvik provedení rozhovoru
- účel výzkumu určuje celý proces interview
- v interview se používají vlastní termíny a vlastní styl
- otázky se formulují jasným způsobem
- klade se vždy jen jedna otázka
- naslouchá se pozorně a odpovídá se tak, aby dotazovaný poznal, že je o něho zájem
- udržuje se neutrální postoj

- reflektivnost a sebekritičnost
- po rozhovoru se kontrolují poznámky, jejich kvalita a úplnost (Hendl 2012, s. 162–172)

Když mluvíme o autorovi Švaříčkovi a jeho hloubkovém rozhovoru, tak dva hlavní typy jsou právě zmiňovaný polostrukturovaný rozhovor, který jsme využili ve svém výzkumu a nestrukturovaný neboli narativní rozhovor. Celý proces získávání dat se však neskládá pouze ze dvou částí, ale z částí, jakou je příprava rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexe rozhovoru, analýza dat nebo psaní a prezentace (Švaříček, aj. 2014, s. 160).

Možná si většina z nás pod polostrukturovaným rozhovorem představuje nepřipravenou podobu rozhovoru a improvizaci ze strany výzkumníka. Rozhovor však musí být dopředu připraven na základě náročnosti, kterou obnáší. Nejprve jsou postaveny otázky hlavní a poté si k nim výzkumník připravuje otázky vedlejší. V samotném rozhovoru však může dojít ke zmiňované improvizaci a výzkumník s ohledem na vyvíjející se rozhovor klade otázky, aniž by je měl dopředu připravené. Důležitým faktorem je povědomí o výzkumném prostředí, ze kterého naši respondenti pocházejí. Díky dobrému povědomí může výzkumník efektivně aplikovat teoretické znalosti do samotného rozhovoru s respondenty. V rozhovoru není nikdy na škodu improvizovat a z jednoho důležitého tématu přecházet plynule do druhého (Švaříček, aj. 2014, s. 160).

Audio nahrávkou je doprovázen každý výzkumník samozřejmě s informovaným souhlasem, který mu respondenti před začátkem rozhovoru podepíší. Díky této audio nahrávce se může výzkumník několikrát za sebou vcítit do klienta a do jeho problémů, aniž by se musel rozhovor znovu opakovat. Nahrávku zapíná výzkumník na samém počátku rozhovoru, aby zazněly všechny důležité informace, a po skončení rozhovoru si audio nahrávka vypíná.

Zmínili jsme zde spoustu postupů, jak výzkum strategicky vyhodnotit. Výsledky výzkumu v empirické části bakalářské práce autorka bude vyhodnocovat metodou, kterou nám popisuje Tomáš Řiháček a spol., kde mluví o interpretativní fenomenologické analýze metodou polostrukturovaného rozhovoru, který vede

k porozumění zkušenosti respondenta na jeho idiografické úrovni se zaměřením, jaký význam přisuzuje své zkušenosti respondent v určitých podmínkách či situacích. Tento typ výzkumu se osvědčuje v případech, kdy je předmětem výzkumu neobvyklá skupina lidí, neobvyklé situace či neobvyklá zkušenost. Autorka ví, že se ve výzkumu s touto neobvyklostí potýká, a proto se rozhodla pro interpretativní fenomenologickou analýzu (Řiháček, aj. 2013, s. 9).

Způsob analýzy jako reflexe výzkumníkovy zkušenosti s tématem výzkumu, čtení a opakované čtení, počáteční poznámky a komentáře, rozvíjení vznikajících témat, hledání souvislostí napříč tématy, analýza dalšího případu, hledání vzorců napříč tématy a prezentace výsledků (Řiháček, aj. 2013, s. 16–22).

7 Respondenti

V této kapitole se zaměříme na výzkumný vzorek, který byl pro tento výzkum zcela zásadní. Autorka se pro tento typ rozhodla na základě vlastní zkušenosti s cílovou skupinou i s vyloučenou lokalitou. Je důležité zmínit, že výzkum se uskutečňoval ve 2 obcích a tak bylo potřeba celkově šest respondentů. První tři respondenti byli z první obce a to klient, sociální pracovník a poskytovatel programů (dále jen poskytovatel). Z obce druhé byli respondenti klient, sociální pracovník a poskytovatel sociálních služeb (dále jen poskytovatel). Na základě cíle bakalářské práce byl první respondent **klient**, který nám ze svého pohledu popsal situaci z vyloučené lokality a taky zkušenost se sociální prací obecně a se sociálním pracovníkem konkrétně.

Dalším respondentem, nad kterým jsme nemuseli přemýšlet, byl **sociální pracovník**, který nám umožnil pohled z druhé strany. Jak je jeho práce uskutečňována v lokalitě, za jakých podmínek a popis celé sociální práce v ní. Nad třetím respondentem autorka dlouho uvažovala, ale díky tomu, že v obcích nebylo obsazeno stejné místo vedoucího sociálních služeb, situace nás donutila postupovat následujícím způsobem. Autorka se rozhodla, že poslední respondent nebude totožný, ale přesto dostane stejné otázky. V úvodu jsme ho odlišili názvem **poskytovatel sociálních služeb a programů** (dále jen poskytovatel). V první obci byl respondent číslo 3, vedoucí sociálních služeb, avšak v obci druhé byl respondent číslo 3, pracovník v sociálních službách. Oba respondenti splňovali důležité požadavky a to pracovat s cílovou skupinou a mít dobrou znalost vyloučené lokality. I když každý respondent byl na jiné pozici, ve výzkumu se to nijak nepromítlo.

V zájmu zachování anonymity jsme každému respondentovi dali kód, pod kterým ho najdeme. Klienta označujeme **K1** či **K2**, dle toho, z jaké obce je, sociálního pracovníka označujeme **SP1** či **SP2** a také záleží, z které obce je.

Poslední typ respondentů označujeme za **P1** či **P2** a to jako poskytovatel. Víme, že v jedné obci je to vedoucí pracovník a v druhé pracovník v sociálních službách, ale obě pozice mají náplň práce poskytování.

Klienti splňují daná kritéria pro výzkum. Bydlení v sociálně vyloučené lokalitě a být klientem sociálních služeb, kde je uskutečňován výzkum.

Sociální pracovníci také splňují podmínky. Těmi jsou práce s vyloučenou lokalitou a pravidelné docházení do lokality. Poskytovatelé, kteří nesou číslo 3, museli splnit podmínky, o kterých už jsme v předchozím odstavci mluvili a to pracovat s cílovou skupinou a mít dobrou znalosti vyloučené lokality.

Díky bezproblémové spolupráci, kterou nám respondenti umožnili, výzkum proběhl bez jakéhokoliv zdržování a umožnil nám zajistit kvalitní data pro další zpracování. Metodou, kterou jsme vybírali typy respondentů, bychom mohli označit záměrný výběr díky znalosti dané problematiky. Výběr respondentů byl jednoduchý a proběhl bez váhání, podle tématu a cíle bakalářské práce.

8 Prostředí výzkumu

Jak už bylo autorkou zmiňováno, výzkum probíhal ve dvou obcích, které byly zvoleny dle následujících kritérií. Vybrané obce splňovaly výskyt vyloučených lokalit, sociální práci s nimi a registrované sociální služby.

Obě obce byly vybrány záměrně kvůli rozdílu v pozornosti, kterou věnují problematice sociálního vyloučení i v úsilí, které vynakládají při práci se sociálně vyloučenou lokalitou na svém území.

První obec si autorka vybrala z důvodu dobrého povědomí o samotné obci, o místních sociálně vyloučených lokalitách a práce s nimi. A také vzhledem k dobré dostupnosti a umožnění realizace rozhovorů s respondenty.

Druhou obec si vybrala na základě mediálního obrazu těchto lokalit a díky osobní návštěvě v minulých letech. Hlavním kritériem při výběru můžeme také zmínit dostupnost obce a umožnění realizace rozhovorů s respondenty. Nyní si podrobněji popíšeme obě obce se sociálně vyloučenou lokalitou, ale kvůli zachování anonymity je nebudeme zmiňovat.

8.1 Obec A

První popisovaná lokalita je ve městě, které se nachází v Ústeckém kraji o rozloze cca 27 km² a má zhruba 15 000 obyvatel. Nachází se zde celkem 2 vyloučené lokality a 3 budovy, ve kterých žijí lidé ohrožení sociálním vyloučením. Informace autorka čerpala ze zdrojů, které zde nebudeme kvůli zachování anonymity zúčastněných osob uvádět. Informace byly čerpány z internetové stránky obce.

Výzkum probíhal v jedné z lokalit, která je hlavním terčem problémů ve městě a obyvatelé majority s ní mají časté konflikty. Autorka, jak už bylo zmiňováno, si tuto lokalitu vybrala z důvodů znalosti místních podmínek a práce s vyloučenou lokalitou. Bylo proto velmi lehké tento výzkum uskutečnit a přesně vyhodnotit, který klient a pracovník nám bude odpovídat na otázky, které se ho týkají a má znalosti místní

lokality. Proto můžeme říci, že v tomto případě byl výzkum ovlivněn samotným výzkumníkem, protože bylo dopředu jasně dané, kdo bude odpovídat.

V obci B to probíhalo zcela totožně a to dle jasně daných kritérií, která byla potřeba pro výběr obcí a respondentů. Ve městě funguje centrum sociálních služeb, kde je 5 služeb a 2 projekty, které jsou pouze na 3 roky. Služby fungují pod hlavičkou města, která však není moc přístupná s prací s vyloučenou lokalitou a od toho se odvíjí finanční prostředky pro služby a jejich kvalita.

Výzkum probíhal v terénní službě, kde byl respondent sociální pracovník a druhým vybraným respondentem byl klient služby sociálně aktivizační pro rodiny s dětmi. Třetím respondentem, jak už víme, byl vedoucí celého centra sociálních služeb, které ve městě funguje už necelých 12 let.

Lokalita, kde se výzkum uskutečňoval, je na okraji města, kde žije v tuto chvíli zhruba 300 obyvatel, ale ještě před 4 lety tu bylo okolo 900 obyvatel. Lokalita je nyní dost roztržštěná a to díky opatřením obecné povahy (dále jen OOP), které si město prosadilo minulý rok. OOP je vyhláška, která zabraňuje nově přistěhovalým lidem ve vyloučených lokalitách pobírat doplatek na bydlení, tudíž lidé nemají finanční prostředky na zaplacení nájmu a z města migrují do dalších měst. Lokalita už není tak problémová, jako bývala, ale stále je ve městě negativně vnímána a okolní obyvatelé ji nemohou přejít bez povšimnutí.

8.2 Obec B

Druhá lokalita, kde probíhal výzkum, je obec, která se nachází také v Ústeckém kraji o rozloze asi 7 500 000 m² a v obci žije cca 2500 obyvatel, z toho dle statistik je 40 % romské populace. Informace autorka čerpala ze zdrojů, které zde nebudeme kvůli zachování anonymity zúčastněných osob uvádět. Informace byly čerpány z internetové stránky obce.

V obci s takto malou rozlohou se nachází uskupení panelových domů, které nazývají sídlištěm a považují ho za vyloučenou lokalitu. Výzkum tedy probíhal po domluvě

s ředitelkou sociálních služeb, která byla velmi vstřícná a umožnila mi tento výzkum realizovat. Za to jí patří velké poděkování.

Obec je k řešení situace s vyloučenou lokalitou velmi nakloněna, proto spolupráce sociálních služeb a města probíhá aktivně a v častých intervalech.

S obcí se autorka setkala v minulých letech, kdy tam byla na pracovním setkání, takže volba místa byla zcela jasná.

I v této lokalitě musíme zmínit OOP, které bylo realizováno městem, avšak zde má toto opatření úplně odlišné účinky než v obci A. Zde je velký problém s migrací a v tuto chvíli je to migrace z Anglie a cizích měst a jde o Olašské Romy, se kterými v lokalitě ostatní obyvatelé nevycházejí. Před 10 lety byla situace hrozivá, po založení sociálních služeb se lokalitu a obec podařilo stabilizovat a v tuto chvíli začínají problémy v lokalitě zase gradovat a to díky Olašským Romům a jejich specifické povaze.

Termín byl domluven dopředu, avšak autorka neměla ponětí, s jakým typem respondentů se setká. Lokality jsme si vybrali díky dostupnosti a ochotě, kterou spatřujeme ve spolupráci s městem a celkovém přístupu k lokalitě a můžeme jen předvídat, jak celý výzkum dopadne a zda se naše domněnky potvrdí.

9 Průběh výzkumu

V této kapitole bychom měli zmínit, jak se celý výzkum vyvíjel a kdy začala jeho realizace.

V září a říjnu 2019 si autorka stanovila výzkumné otázky, dle kterých se celý výzkum odvíjel a se svým vedoucím pracovali na perfektní formě a přesné formulaci pro respondenty. Realizace výzkumu měla proběhnout ještě před rokem 2020, ale vzhledem k pracovnímu vytížení se realizace posunula až na leden 2020. V této době autorka realizovala výzkum ve službách přímo s respondenty a jejich rozhovory si nahrávala pomocí audio nahrávky.

Prvotní kontakt s respondenty byl v první obci A se sociálně vyloučenou lokalitou. Zde bylo velmi jednoduché najít respondenta a to díky místní znalosti obyvatel. Při samotném výzkumu, který s klientem probíhal v kanceláři služby, nebyl žádný problém a rozhovor byl zanedlouho hotový. Další rozhovor byl se sociálním pracovníkem, který probíhal také bez problémů, a musíme zde zmínit, že autor a respondent se osobně znali. Poslední respondent byl vedoucí sociálních služeb, u kterého došlo k malým potížím, protože vedoucí sociálních služeb na této pozici k 1. prosinci skončil pracovní poměr a šel pracovat do oblasti poradenství. Tedy v době uskutečnění rozhovoru nebyl již aktivně na této pozici, ale i přes to se autorka rozhodla s ním rozhovor uskutečnit, protože jeho zkušenosti se sociální prací v daném městě trvaly 12 let.

Ze začátku byla autorka dost skeptická a rozhovor číslo 1 si nejdříve přepsala, aby věděla, jaké chyby v nahrávce dělá, jestli respondentům neskáče do řeči a zbytečně nepoužívá hodně slov. Po prvním přepisu se myšlenky autorky urovnaly a přesně věděla, na co se ptát. V první organizaci ještě proběhl se sociálním pracovníkem další rozhovor s doplňujícími otázkami, které nám přiblížily výsledky výzkumu.

V druhé obci, kam musela autorka dojet, byli jak sociální pracovník, tak pracovník v sociálních službách připraveni na její příjezd. První rozhovor byl s pracovníkem v sociálních službách, který nebyl příliš rozsáhlý, takže odpovědi byly

strohé. To autorka nepovažovala za moc dobrý materiál k výsledkům výzkumu. Pracovníka jsme se snažili rozpovídat, ale i tak při vyhodnocování byly podstatné věci zmíněny.

Další rozhovor proběhl se sociálním pracovníkem, u kterého se autorka cítila lépe, protože jak znalostmi, tak vyjadřovacími schopnostmi byl tento pracovník na lepší úrovni, tudíž rozhovor probíhal déle a vyšlo z něho i více informací.

Poslední rozhovor měl probíhat s klientem služby, ale v době, kdy autorka byla v zařízení, bylo otevřeno pouze nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, kde byl tedy možný pouze jeden klient, kterému bylo 18 let. Protože splňoval všechna kritéria, která potřebovala, rozhovor se uskutečnil. Výzkum tedy proběhl bez jakýchkoliv problémů, a proto se mohla autorka plynule přesunout k samotnému vyhodnocování výzkumu.

Po realizaci výzkumu přímo s respondenty přešel výzkum do části vyhodnocování. Toto vyhodnocování proběhlo v polovině února až března 2020. Analýza dat se realizovala dle přesně stanovené metody, kterou si autorka vybrala. Poté až do samotné finální verze okolo dubna 2020 se neustále pracovalo na vylepšení vyhodnocené části a stále se ubírali a přidávali pasáže s myšlenkami respondentů.

10 Výsledky výzkumu

Analýzu výsledků výzkumu jsme prováděli pomocí analýzy interpretativně fenomenologické (dále jen IPA). Cílem této analýzy, je formulování témat, které zachycují předmět výzkumu. Proces je rozdělen na několik fází.

VO 1: Jakou zkušenost mají klienti sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách se sociální prací?

Na odpověď výzkumné otázky 1 jsme vybrali respondenty z řad obyvatel sociálně vyloučených lokalit a nazvali jako **klient 1 a klient 2**. Otázky, na které klienti odpovídali, jsme vyhodnocovali a hledali společné témata, která bychom mohli interpretovat. Pod slovem zkušenost si každý z nás představí něco jiného a i to jsme mohli vidět v odpovědích u našich respondentů. Každý z respondentů odpovídal na svoji zkušenost, ze své obce a lokality. U každého respondenta nám vyplynuli další témata a podtémata, která jsme zpracovali do *tabulky 2* (Řiháček a kol. 2013, s. 16).

Nejdříve budeme zmiňovat úryvky z přepisu rozhovoru, které nám pomohou k lepšímu vyhodnocení dané výzkumné otázky.

K1- *Když k nám sociální pracovníci nechodili, byla jsem na děti slabá, přerůstaly mi přes hlavu, byly drzé, od té doby, co sem dochází, jsou děti jako vyměněné, začaly se učit, pomáhají mi, nejsou drzé a dokonce i ten 18 letý.*

K2 – *Já si myslím, že jsem spokojený, že mi pomohli víc než dost. A vím, že kdyby se něco stalo, tak se na ně můžu obrátit a vlastně mi pomůžou v čemkoliv.*

Text a audio nahrávku autorka několikrát studovala, díky lepšímu vcítění do respondentů a lepšímu nadhledu na samotný problém. K přepsaným rozhovorům si autorka dělala poznámky a komentáře, které ji k textu napadali. Komentáře byly vždy po stranách textu, který byl doslovně přepsán.

Tabulka 2: Rodící se témata k VO 1

Rodící se témata			
K1	Nemám žádnou špatnou zkušenost se sociálními pracovníky.	Dcera potřebuje pomoci od sociálních pracovníků, ale nechce.	Konflikty s okolím.
K2	Nemám žádnou špatnou zkušenost se sociálními pracovníky.	Konflikty mezi obyvateli sociálně vyloučené lokality a nově přistěhovanými.	Podpora rodiny.

Shrnutí získaných poznatků – Odpověď na naši výzkumnou otázku je dle předložených úryvků zcela jasná. Obyvatelé sociálně vyloučené lokality mají ponětí o sociální práci a konkrétně tyto dva respondenti, jsou se sociální prací naprosto spokojeni.

U prvního případu jsou odpovědi možná zkreslené a to z důvodu, že respondent a tazatel se osobně znali, ale můžeme pouze spekulovat.

U druhého případu byl respondent opravdu spokojen a nijak ovlivněn vnějšími vlivy. Při dotazování na tuto VO se nám objevilo dost dalších problémů, které jsou spojeny se sociálně vyloučenou lokalitou. **K1:** *Chci se odstěhovat mimo lokalitu. Děti z lokality přenášejí na moje děti špatný vliv, není to dobré.* **K2:** *Ty co se přistěhovali odjinud, tak to jsou takový zvířata. Dělají hluk a poté to hází na nás.*

Takto odpovídali klienti na otázku soužití v lokalitě. Můžeme říci, že respondenti v lokalitě nejsou spokojeni a vymanění z lokality by jim velmi pomohlo.

Když hovoříme o zkušenosti, musíme zde uvést, že klienti zkušenost mají, protože jsou oba klientem sociálních služeb, ale oba mají zkušenosti kladné. Při rozhovoru jsme narazili na několik překážek, o kterých jsme hovořili, ale na sociální práci oba klienti rádi vzpomínali a hovořili o ní s nadšením, že můžou služby využívat. Zmiňované překážky pro představu máme zmíněné v úryvku či v rodících se tématech.

VO 2: Jaké očekávání mají klienti sociální práce ze sociálně vyloučené lokality?

K výzkumné otázce č. 2 jsme potřebovali stejný typ respondentů, jako k výzkumné otázce č. 1. Byli to klienti ze sociálně vyloučené lokality, kteří hovořili o svých vztazích a očekáváních od svého života a sociálního pracovníka. Zajímavé je, že oba respondenti se v jednom zcela zásadním tématu shodli a to v tom, že se chtějí oba odstěhovat ze sociálně vyloučené lokality. U každého se zatím skrývá jiný podnět, ale jde hlavně o to, že na samotné klienty nebo jejich děti lokalita nepůsobí dobře. Zmíněné úryvky nám mohou nastínit důvody, proč chtějí klienti z lokality pryč. V *tabulce 3* se nám objeví rodičí se témata z analýzy rozhovorů.

K1 – *Bylo by super jít z lokality pryč, zatím mám děti u sebe, ale teď nevím, co s tím panelákem bude. Nerada bych přišla o děti.*

K2 – *Jak to mám říci, nedá se tu nic budovat. Vůbec nic. Když jdete někam jinam, tak můžete rozkvést, když zůstanete tady, tak vám zbývá jen vařit doma a na to já nejsem.*

Tabulka 3: Rodiči se témata k VO 2

Rodičí se témata		
K1	Chci se odstěhovat ze sociálně vyloučené lokality.	Sociální pracovník mi má vždy pomoci.
K2	Chci se odstěhovat ze sociálně vyloučené lokality.	Sociální pracovník je empatický a pomáhá druhým.

Shrnutí získaných poznatků – Klienti z obou organizací odpovídali na jejich ideální představy o sociálním pracovníkovi a oba měli zcela stejné úsudky a to takové, že sociální pracovník se podílí na jejich zvýšení kvality života a jsou naprosto spokojeni s jeho přístupem. Dále nás zajímalo, jak to vidí do budoucna a jak jsou spokojeni se službami. Představy o sociální práci jsou u obou respondentů kladné a představy o jejich budoucnosti skromné.

Respondent z obce A chce to nejlepší pro svou rodinu a to znamená, odstěhovat se z lokality pryč. I tento přínos je pro výzkum velmi důležitý, protože poznatek o velmi špatných vztazích v lokalitě a nedostačujících hygienických podmínkách nám vypovídá,

zda chtějí lidé z lokality pryč nebo jsou v ní spokojeni. Musíme samozřejmě brát zřetel na to, že každý klient je individuální a některému klientovi to třeba naopak vyhovuje. Tento respondent je velmi rozčilený z chování nově přistěhovalých lidí a z jejich neúcty ke všem věcem a lidem.

V obci B je to s budoucností a představami celkem podobné. Mají tam také velké problémy s přistěhovalci, kteří v lokalitě dělají nepořádek a poukazují na celou lokalitu. Respondent z obce B by se nejraději odstěhoval a to právě proto, že ve městě je minimální využití, nemá zde možnost se zakotvit nebo rozkvést, jak již uvedl. Nechce dopadnout jako velká část lokality a to mít spoustu dětí, nemít na pleny a sedět doma a vařit. Jeho představy a očekávání jsou daleko vyšší, než u spousty jeho vrstevníků.

VO 3: Jak sociální pracovníci vnímají kontext a roli sociální práce uskutečňované v sociálně vyloučených lokalitách?

Při vyhodnocování výzkumné otázky č. 3 byli respondenty sociální pracovníci. Respondenti odpovídali zcela odlišně a to podle toho, v jaké obci své služby poskytují.

V jedné obci sociální práce a samotná spolupráce s obcí a lokalitou je na velmi dobré úrovni. Od toho se odvíjely i odpovědi respondentů, avšak v druhé obci tato spolupráce není na tak dobré úrovni, a proto byly odpovědi zcela odlišné. Dle komentářů autorka zjistila, že odpovědi se spíše shodují v obci a to respondenti sociální pracovník a poskytovatel, tak tomu bylo i v obci druhé. Zde si pro představu připojíme úryvky s odpověďmi respondentů.

SP1 – *Práce v sociálně vyloučené lokalitě. Je jednoznačně úplně jiná, je to dané tím, že je tam komunita a více lidí. Žijí tam rodiny, žijí tam pospolu, přičemž, když dělám sociální práci u jednotlivců nebo u rodin mimo lokalitu, tak se to hodně liší. A to mentalitou a hygienickými návyky.*

SP2 – *Díky působení sociální práce v lokalitě se to změnilo. Určitě by tady byla, myslím si, větší kriminalita, děti by se poflakovaly, užívání drog by tu bylo na vyšší úrovni, celkově si myslím, že by tu byla vyšší nezaměstnanost. Takže si myslím, že tady v těch základních oblastech jako je zaměstnanost, kriminalita, v tomhle je ta sociální práce prospěšná hodně.*

Tabulka 4: Rodící se témata k VO 3

Rodící se témata				
SP1	Chybí dostupné bydlení.	Malé finanční ohodnocení sociálních pracovníků.	Podmínky v sociálně vyloučené lokalitě jsou hodně špatné.	Město se staví k problémům v sociálně vyloučené lokalitě negativně.
SP2	Klienti si neuvědomují, jakou roli mají sociální pracovníci.	Konflikty mezi starousedlíky a nově přistěhovalými.	Majoritní obyvatelé vidí obec jako jeden velký „cikánov“.	

Shrnutí získaných poznatků – Při rozhovorech se sociálními pracovníky jsme se dozvěděli velké množství informací, které nás posunuly dál. Pracovníci mluvili ze své zkušenosti, mluvili také z pohledu zaměstnavatele, společnosti a rodiny, jak to vidí a jaké mají zkušenosti.

Sociální pracovník v obci A si myslí, že sociální práce je velmi důležitá a také, že je zcela odlišná, než sociální práce mimo lokalitu. Dále popisuje podporu z rodiny, které nevádí, co vykonává za zaměstnání a s jakou cílovou skupinou pracuje. Hovoří také o městu, které takovou podporu pracovníkům nedává. Také si stěžuje na finanční stránku a tvrdí, že sociální pracovníci jsou málo finančně ohodnoceni.

V obci B byly odpovědi zcela odlišné. Zde jsme se dozvěděli, že obec podporuje sociální služby maximálně a pracovníci v ní vidí oporu. Problém je v tom, že rodina a přátelé respondenta už tak vstřícní nejsou. Respondent mluví o velké negaci společnosti vůči sociálně vyloučeným lokalitám, také ale mluví o tom, že na jeho práci to nemá vliv, protože on si do toho mluvit nenechá. Otázka, která byla rozšířena, byla nazvána vztahy mezi obyvateli SVL a obyvateli majority, kde oba respondenti odpovídali stejně. Odpověděli, že vztahy mezi nimi nejsou příliš dobré a obyvatelé majority mají vůči lokalitě averzi, a proto dochází k častým konfliktům. Vztahy však nejsou dobré ani mezi lidmi v lokalitě a to díky nově přistěhovalým, kteří ve velké míře způsobují konflikty a hází špatný stín na celou lokalitu.

Takže když si odpovíme, na výzkumnou otázku, jak sociální pracovníci vnímají kontext a roli, tak role je dle pracovníků určitě velmi důležitá, jak můžeme vidět v úryvcích výše. A kontext, který zde zmiňují, je určitě zásadní pro výkon tohoto zaměstnání, ale ani jeden z respondentů si z něho nic nedělá a je tzv. nad věcí.

VO 4: Jak poskytovatelé sociálních služeb a programů vnímají kontext a roli sociální práce uskutečňované v sociálně vyloučených lokalitách?

K výzkumné otázce č. 4 byli respondenti odlišní, ale v odpovědích se to nijak nepromítlo. Bylo spíše zajímavé sledovat, jak respondenti ze stejné obce měli stejné názory a stejné odpovědi, proto bychom mohli říci, že si respondenti pravdu nijak neupravovali a v rozhovoru byli upřímní. Obce se od sebe velmi odlišují, práce v nich je stejná, ale podmínky různé. Pro představu připojíme jako u každé výzkumné otázky, úryvky, které nám nastíní odpovědi na výzkumnou otázku.

P1 – *V sociální práci jde obecně o to, jakou autoritu ten sociální pracovník má. Pokud tam bude chodit někdo, koho ta lokalita nepřijme, nevezmou ho lidi, tak ten tam nezmůže vůbec nic. Pokud ten sociální pracovník bude mít tu autoritu a bude mu lokalita věřit, tak tam zmůže spoustu věcí, ale pokud mu věřit nebudou, nezmůže tam vůbec nic.*

P2 – *Od té doby, co vzniklo centrum sociálních služeb, do té doby, jak říkám, je tu možnost pro ty lidi nebo pro ty děti někam jít, někam si zajít pro pomoc, ví, kam mají jít. Dříve nevěděli, co mají prostě dělat a jak jednat s úřady, tak teď si myslím, že ví, v obci nás každý zná, už tady máme nějaké silné postavení, takže si myslím, že každý ví, kam si má jít pro pomoc.*

Tabulka 5: Rodící se témata k VO 4

Rodící se témata					
P1	Chybí komunitní práce.	Chybí motivace od vedení města.	Chybí podpora od státu.	Nízká šance sehnat kvalitní sociální pracovníky.	Chybí nástroje na práci v sociálně vyloučené lokalitě.
P2	Výskyt drog.	Nefunkční vyhláška OOP.	Konflikty mezi starousedlíky a nově přistěhovalými.		

Shrnutí získaných poznatků – V těchto rozhovorech jsme se mohli setkat s naprostou odlišností názorů na obec A a obec B. První respondent, který hovořil o obci A si myslí, že sociální práce v lokalitě není vůbec přínosná, protože aspekty, které ovlivňují jejich strukturu, jsou vnější a nemají se sociální prací nic společného. Tento názor nás překvapil a autorka ho vůbec nečekala. Názory respondenta byly možná zkreslené, protože respondent tuto pozici už nevykonává a nepracuje s cílovou skupinou, tak byl možná více skeptický, než když byl v pracovním procesu v přímé péči s klientem.

Naopak názor na sociální práci a lokalitu v obci B byl velmi odlišný a to v dobrém slova smyslu, protože respondent si myslí, že sociální služby u nich v obci se vytvořily právě díky té vyloučené lokalitě. Více se v ní pracuje a práce je odlišná než mimo lokalitu.

Když tedy přejdeme k výzkumné otázce, tak role a kontext sociální práce se názorově velmi liší. V obci A je dle respondenta sociální práce potřeba, ale ne ve stěžejních aspektech, aby došlo ke změně. V obci B je role sociální práce velmi důležitá a to pro prevenci a práci s vyloučenou lokalitou. A kontext sociální práce v obci A je díky malé motivaci a problémy mezi majoritou a lokalitou často demotivující. V obci B není žádná zmínka o tom, že by pracovníci nebyli jakkoliv motivováni, ale s problémy minority a majority se také potýkají.

11 Diskuze

Výzkumem bylo zjištěno, že sociální práce je v lokalitě důležitá a má tam své prvotní postavení. Klient sociální práce ji vnímá jako prospěšnou a důležitou a to nejen pro něho, ale i pro celou lokalitu. Další zjištění bylo od sociálních pracovníků a poskytovatelů sociálních služeb a programů, že sociální práce má své limity a je důležité, jaký typ člověka ji vykonává. Vyšlo také najevo, že ne úplně všichni obyvatelé lokality mají stejný názor a přístup k sociální práci, jako naši respondenti. Důležitý bod, který z výzkumu vyšel je, že lidé v lokalitě nechtějí bydlet a to díky velmi špatným bytovým podmínkám. Bytové podmínky jsou špatné z důvodu nedodržování hygieny, výskytu štěrnic a švábů a nedodržování domovního řádu. Rodiny, které v lokalitě už nadále nechtějí zůstat, se chtějí začlenit mezi majoritní obyvatele a najít si slušné bydlení. Je to ale problém, protože majitelé nechtějí pronajímat své byty lidem ze sociálně vyloučených lokalit.

V teoretické části zmiňujeme sociální práci s komunitou a komunitní práci v ní a z výsledků výzkumu nám vyšlo, že právě tato komunitní práci by velmi přispěla pro lepší práci s lokalitou.

P1: *V lokalitě chybí komunitní práce společná s tou sociální prací, to aby ty lidi měli možnost se realizovat a aby se necítili tolik méněcenně.* V teoretické části se můžeme ztotožnit s tvrzením, že lokalita je komunita občanská, kterou můžeme definovat jako soubor osob, které vykonávají každodenní činnosti v jednotném prostoru a času.

Jako dalším důležitým poznatkem můžeme zmínit paradigmatu sociální práce. V teoretické části popisujeme paradigma „reforma společenského prostředí“ která se aplikuje zejména na práci s romskou menšinou a otázky jsou zaměřeny na jejich osobní problémy.

K2: *Měl jsem hrozný problém mluvit, díky vztahům co se děli v naší rodině, v NZDM mě však začali doučovat a já si začal věřit. Pořád jsme komunikovali a opakovali a to mi hrozně pomohlo. Nikdo mi nikdy nevěřil, že se dostanu na soukromou školu a budu studovat.* Zmínka od klienta 2, který si v dětství neprocházal ničím dobrým, a jeho

spolupráce se sociálními pracovníky mu dodala sebevědomí a začal studovat na soukromé škole.

V teoretické části také hovoříme o sociální práci s romskou rodinou, která se nám v samotném uskutečňování výzkumu, ale i ve výsledcích potvrdila.

V teoretické části autorka hovoří o důvěře mezi klientem a pracovníkem, o špatném vcházení do semknuté rodiny nebo o typicky velké romské rodině. Všechny tyto zmiňované body jsme si mohli na vlastní kůži vyzkoušet při rozhovorech s klienty. U kapitoly vztahy mezi Romy a majoritními obyvateli se nám potvrdil u každého z respondentů názor, že Romové či obyvatelé sociálně vyloučených lokalit a obyvatelé majoritní společnosti spolu nedokážou žít, natož na něčem spolupracovat. Ve výsledcích výzkumu to nebyl problém jen s majoritní společností, ale byly to často konflikty i v sociálně vyloučených lokalitách mezi sebou. A to se starousedlíky a nově přistěhovalými obyvateli. **K2:** *Obyvatelé lokality si myslí, že jsou něco víc a mají nosánky nahoru, s těmi moc dobré vztahy nemám. Přitom tam máme štěnice, šváby, myši a špínu a oni se neváží toho, že jim tam uklizečka uklidí.*

Dalším podloženým faktem je zmínka role a kontextu sociální práce uskutečňované v sociálně vyloučených lokalitách. Tyto pojmy jsou pro teoretickou i empirickou část velmi důležité, proto nesmíme opomenout zmínku o nich.

SP2: *Klienti asi úplně tu naši roli nechápou, proto se jim neustále snažíme vysvětlovat, jak to tady funguje a že jsme tady od toho, abychom jim pomohli. Sociální pracovník zmiňuje, jak to vidí klienti, co se týče rolí sociálních pracovníků.*

Když přejdeme k vyjádření sociálního pracovníka 1 o rolích, můžeme zmínit tento úryvek. **P1:** *Pokud ten sociální pracovník bude mít tu autoritu a bude mu ta lokalita věřit, tak tam zmůže spoustu věcí, ale pokud mu věřit nebudou, nezmůže tam vůbec nic.* Zmínka o kontextu v rozhovorech nebyla tak zřejmá, ale jak už víme z teoretické části, kontext je důležitý pro výkon sociální práce. Takovým kontextem, vůči kterému se musí pracovníci potýkat je spolupráce města a služeb, špatné podmínky a osobnost pracovníka. **SP1:** *Podmínky v lokalitě jsou celkem špatné. Terénní sociální práce je celkem náročná. Čekala bych větší podporu ze strany města.*

V teoretické části se autorka dotýká těchto témat a hovoří o faktorech, které práci sociálního pracovníka ztěžují. Mezi tyto faktory patří malá nebo vůbec žádná podpora z rodiny, předsudky přátel, předsudky společnosti a špatné ohodnocení, ať už finanční či slovní. Ve výzkumu jsme se s těmito tématy setkali, respondenti hodně mluvili o předsudcích ze strany svých přátel a společnosti, že jejich práci neuznávají a neumějí si představit tuto práci vykonávat. Respondenti si však z těchto předsudků nic nedělali a stáli si za svým posláním. Proto můžeme říci, že teoretická část nám odborně podkládá výzkum, který probíhal.

Výzkum nám potvrdil, že je sociální práce v lokalitě důležitá, ale také nám ukázal limity, které v sobě skrývá a pracovník je nemůže nijak ovlivnit. Jsou to věci, které budeme rozebírat v kapitole **12 navrhovaná opatření**.

Mezi takové limity například patří nedostatečné sociální bydlení, jeho špatná legislativa a financování. Jak nám ve výzkumu potvrdili respondenti, stát se chce zapojit do sociálního bydlení, ale legislativa je špatně nastavena a finance už město od státu neobdrží.

12 Navrhovaná opatření

Opatření, které si popíšeme, vyšla z výzkumných odpovědí daných respondentů a také z praxe autorky.

12.1 Opatření obce A

Sociální bydlení – pojem sociální bydlení si jde představit mnoha směry. Ten pravý a účelný směr, které by sociální bydlení mělo mít, je zajistit pro určité skupiny lidí, dostupné, levné a efektivní bydlení, aby mohli dosáhnout kvalitního života bez vysokých nájmů. V lokalitě je vysoký nájem, nekvalitní bydlení a většinou špatné bytové podmínky v 90 % bytů. Majitelé se o byty nestarají, protože vědí, že obyvatelé lokalit nemají moc šancí, kam jít, a proto jim nezbyvá, než v bytě vydržet a platit nepředstavitelný nájem. To vše by se mohlo změnit díky sociálnímu bydlení, které by bylo konkrétně nastaveno, a pravidla by byla jasně stanovená. Město či obec by mohly disponovat asi s 10–15 byty, které by měly jasná pravidla, a účelně by se s nájemníky těchto bytů pracovalo v rámci sociálních služeb. Nešlo by o 100 % úspěšnost, ale možnost dát lidem z lokality šanci změnit svoji životní situaci a pomoc jim dosáhnout lepšího bydlení. Jak sociálním pracovníkům, tak klientům by se lépe pracovalo, kdyby měli možnost dosáhnout na takové bydlení a mít lepší start do života.

Financování – finanční prostředky, které město dává sociálním službám k dispozici, jsou velmi malé na dosahování nějakých velkých cílů. Sociální služby s lokalitou v obci A jsou dost zanedbané a jen díky vlastním silám pracovníků vypadají alespoň trochu dobře pro každodenní práci s klientem. Město sociální služby drží velmi zkrátka, vzhledem k politickému nastavení. Sociální služby ve městě nejsou potřeba, a když už, tak jen velmi málo a prostory, které mají k dispozici, jim stačí. V sociálních službách v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež by pracovníci uvítali kuchyň, kde by mohli s uživateli služby využívat potravinovou banku a společně vařit. Byla by to tedy i velká podpora sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kde by se mohly matky učit osvojovat nové návyky vaření. Pracovníci by se tak mohli ubezpečit,

že potravinová pomoc má správné využití. Finance jsou dalším důležitým opatřením, které by lokalitě a pracovníkům velmi pomohlo.

Spolupráce – ve výzkumu bylo zjištěno, že spolupráce s ostatními profesionály funguje tak z poloviny. Ostatní organizace, které se podílí na řešení situace aktuálního klienta, si myslí, že sociální pracovníci jsou od toho, aby problém ihned zcela vymizel nebo aby žádný nevznikl. Příkladem je škola, která má na pracovníky velké nároky a pokyny, pokud něco potřebuje vyřídit rodině či žákům, požaduje splnit od pracovníků okamžitě. Takovéto mínění má i samotné město. Když něco potřebuje, domnívá se, že pracovníci přesně takto musí fungovat a jsou tady pouze od toho, aby vyřizovali vzkazy a bránili vytvoření jakéhokoliv sociálního problému. Z toho vyplývá, že by byla určitě lepší spolupráce sociálních služeb a všech zúčastněných osob při řešení klientovy situace.

12.2 Opatření obce B

Spolupráce – díky výzkumu jsme zjistili, že spolupráce sociálních služeb a OSPOD nefunguje a to v žádné míře. Jelikož je lokalita v obci a OSPOD v okolním městě, do kterého lokalita spadá, ve velké míře případů často orgán na výzvy obce vůbec nereaguje. Nedochozí k represi na klienty, která je někdy ta poslední, co zabere. Opatření v obci B je tedy zlepšení spolupráce sociálních služeb a příslušného OSPODu.

Legislativa – často jsme ve výzkumu naráželi na otázky legislativy, které však žádný pracovník ze svého pracovního místa nemůže ovlivnit. Spíše šlo o špatné legislativní metodiky, které pomáhají sociálním službám ve výkonu jejich práce, manažerské legislativní vedení a otázka psaní legislativy a zákonů od stolu, kde chybí zkušenost a praxe.

Závěr

Cílem práce bylo zjistit a popsat kontext, ve kterém je sociální práce uskutečňována, a roli, jakou hraje v sociálně vyloučených lokalitách vybraných obcích. Díky zpracované teoretické části jsem mohla zajistit kvalitní výzkum a jeho vyhodnocení. Výzkum jsem vypracovala metodou kvalitativního rozhovoru, který byl vybrán záměrně a techniku kterou jsem zvolila, byl polostrukturovaný rozhovor, který se uskutečnil s šesti respondenty a byl nahrán pomocí audio nahrávky.

Úskalí, kterými jsem se v bakalářské práci setkala, byla nulová praxe ve výzkumu, kdy jsem nevěděla, jak ho uchytit, malá slovní zásoba nebo vyhodnocování výzkumu, které pro mě bylo komplikované. Díky postupnému zpracování teoretické části a čtení odborných textů se slovní zásoba začala vytvářet, a čím více jsem se bakalářské práci věnovala, tím lépe mi popisování a vyhodnocování šlo. Dalším úskalím, ve kterém mně bakalářská práce pomohla, bylo osvojení velkého množství cizích výrazů.

Hlavním zjištěním, které jsem pomocí výsledků výzkumu zjistila, byly limity sociálních pracovníků, špatné podmínky v sociálně vyloučených lokalitách, konflikty mezi obyvateli obcí, nefunkční vyhlášky nebo chybějící nástroje či podpora.

Přínos bakalářské práce byl zejména pro teorii a praxi studovaného oboru. Bylo to zejména díky praxi ve výzkumu, který jsem si poprvé vyzkoušela a do budoucna už bude probíhat jenom lépe nebo také osvojení pojmů z teoretické části. Přínosem jsou také empirická data z průzkumu nebo navrhovaná opatření, ze kterých můžu já i čtenář dále pracovat.

Myslím si, že teoretická část je zcela vhodně rozepsána, abychom se v celé bakalářské práci vyznali a hlavně pochopili úskalí, které nám vyplývají z empirické části. Teoretických monografií k tomuto tématu je tolik, že jsem musela opravdu dlouho hledat, abych zvolila ty správné. Pro mě, jako pro budoucího sociálního pracovníka, je tento text velmi důležitý, protože jak už zmiňuji na začátku, je hlavně určený pro skupinu lidí, kteří se s touto cílovou skupinou setkávají a pracují ve vztahu se sociálně vyloučenou lokalitou.

Další možnosti směru průzkumu v dané oblasti by bylo dobré udělat výzkum na téma potřebnosti sociálního bydlení a to jak v lokalitě, tak ve městě. Zde bydlí spousta obyvatel, kteří na nájem nedosáhnou a potřebují pomoci ohledně bydlení.

Poté by to mohl být třeba výzkum na téma vztahů mezi obyvateli sociálně vyloučených lokalit a majoritní populace. Jak to obě strany vidí a jestli by bylo možné tyto konflikty nějak snížit či jim úplně předejít. Výzkum by mohl také směřovat do oblasti vzdělání a navazujícím pracovním pozicím. Proč se v lokalitě vyskytují obyvatelé méně vzdělání a proč mají ztíženou poptávku na pracovním trhu.

Posledním odstavcem zmíníme respondenty, kteří byli velmi ochotní spolupracovat a podílet se na kvalitním výsledku mého výzkumu. A především musím také vyzdvihnout organizace, které mi výzkum vůbec umožnily, a pracovníkům dovolili uskutečnit se mnou rozhovor. Tímto jim patří moje velké poděkování.

Vyhodnocování velkého množství textu bylo v celku náročné, ale otázky, které v nich zazněly, byly jak pro mou bakalářskou práci, tak pro pracovní pozici velmi užitečné. Bakalářská práce mi dala hodně věcí do osobního a pracovního života a jsem velmi ráda, že jsem ji mohla realizovat a že jsem si mohla vyzkoušet, jaké to je být v pozici výzkumníka.

Seznam použité literatury

BECHYŇOVÁ, V., aj., 2011. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0031-4.

ČADA, K., aj., 2015. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR* [online]. [vid. 12. 9. 2019]. Dostupné z: https://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/Analýza_socialne_vyloucenych_lokalit_GAC.pdf

DIVIŠOVÁ, L., 2016. *Role neziskových organizací při řešení inkluze Romů v ČR* [online]. [vid. 1. 11. 2019]. Dostupné z: https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/24823/1/BP_Divisova_Lucie.pdf

GABAL, I., 2003. *Podrobnější informace o společnosti GAC* [online]. [vid. 13. 9. 2019]. Dostupné z: <https://www.gac.cz/cz/>

GABRIELOVÁ, J., 2017. *Metody a techniky sociální práce* [online]. [vid. 14. 9. 2019]. Dostupné z: <https://www.vspj.cz/ISBN/Opory%20-%20V%C5%A0PJ/Metody%20a%20techniky%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%20-%20Gabrielov%C3%A1%20Jana.pdf>.

HAVLÍČKOVÁ, M., 2015. *Práce se skupinou* [online]. [vid. 18. 11. 2020]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/4162004-Prace-se-skupinou-mgr-monika-havlickova-evropsky-socialni-fond-praha-eu-investujeme-do-vasi-budoucnosti.html>

HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. 3 vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.

JANOUŠKOVÁ, K., aj., 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Grafico. ISBN 978-80-7368-503-4.

KARTUSOVÁ, N., 2017. *Kultura Romů – cesta ke zviditelnění* [online]. [vid. 23. 11. 2019]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/ul4mv/Dipl._pr..pdf

KREBS, V., aj., 2007. *Sociální politika*. 4. přeprac. aktual. vyd. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-276-1.

KŘÍŽOVÁ, V., 2016. *Poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností z pohledu sociálních pracovníků a klientů* [online]. [vid. 6. 12. 2019]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/asmgc/>

MAREŠ, P., aj., 2008. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie)*. Sociologický časopis [online], roč. 44, č. 2, s. 272 [vid. 1. 4. 2020]. ISSN 2: 271-294. Dostupné z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/5a7e11b50109cddb81a6cdce17b39c7c40a4333a_513_2008-2Mares.pdf

MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2 přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O., aj., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., aj., 2011. *Politiky a paradigmaty sociální práce. Co jsme zdědili a co s tím uděláme?* [online]. Zlín: Univerzita Tomáše Bati. [vid. 5. 2. 2020]. ISBN 978-80-7318-994-5. Dostupné z: https://www.prohuman.cz/files/Politiky_a_paradigmaty_soci%C3%A1lni_prace_2010.pdf

Metodický portál MPSV: *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti* [online]. [vid. 12. 2. 2020]. Dostupné z: https://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_MAPA_analyza_SVL_a_AK_CJ.pdf?langSEO=documents&parentSEO=nase_prace_vystupy&midSEO=GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf

Metodický portál MPSV: *Metodika vytváření strategie sociálního začleňování na místní úrovni* [online]. [vid. 13. 2. 2020]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_vytvoreni_strategie_sociálního_zaclenovani_na_místní_úrovni.pdf/be7ce964-0f63-0b49-d84a-04d43458a1a8

- MORAVEC, Š., 2006. *Nástin problému sociálního vyloučení romských populací* [online]. Plzeň: Aleš Čeněk. [vid. 20. 12. 2019]. Dostupné z: http://epolis.cz/download/pdf/materials_67_1.pdf.
- NAVRÁTIL, P., 2003. *Romové v české společnosti*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-741-8.
- NAVRÁTIL, P., aj., 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin* [online]. Brno: fakulta sociálních studií. [vid. 19. 11. 2019]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/publication/337371>
- PATOČKOVÁ, V., 2013. *Chudáci Romové, zlí Cikáni: co je pravdy na našich předsudcích*. 1 vyd. Brno: Host. ISBN 978-80-7294-869-7.
- Pedagogická orientace [online]. 2018, roč. 28, č. 2 [vid. 20. 1. 2020]. Dostupné z: <https://journals.muni.cz/pedor/article/view/10337/pdf>
- ŘEZNIČEK, I., 1994. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.
- ŘIHÁČEK, T., aj., 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 1. vyd. Masarykova univerzita Brno. ISBN 978-80-210-6382-2.
- SROKA, M., 2015. *Romové jako cílová skupina terénní sociální práce* [online]. [vid. 2. 11. 2019]. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/31524/sroka_2015_dp.pdf?sequence=1
- Sociální práce [online]. 2007, roč. 2007, č. 2 [vid. 14. 12. 2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf
- ŠVAŘÍČEK, R., aj., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
- TOŽIČKA, T., aj., 2018. *Základy a principy komunitní práce* [online]. [vid. 15. 1. 2020]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Publikace-komunitni_prace.pdf
- Úřad vlády ČR: *Příručka pro sociální integraci* [online]. 1. vyd. Praha: Úřad vlády ČR. [vid. 4. 11. 2019]. ISBN: 978-80-7440-014-8. Dostupné z:

<https://www.vlada.cz/cz/vydavatelstvi/vydane-publikace/prirucka-pro-socialni-integraci-79363/>

VAŇKOVÁ, P., 2016 *Specifika komunitní práce v sociálně vyloučené lokalitě* [online]. [vid. 31. 11. 2019]. Dostupné z: <http://opava.eurotopia.cz/dokumenty/eurotopia/2016-konference/vankova.pdf>.

VESELÁ, M., aj., 2009. *Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení* [online]. [vid. 21. 2. 2020]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/soc-vyloucení-dobra-praxe-reseni-pdf.aspx>.

WEDLICHOVÁ, I., 2008. *Terénní sociální práce v praxi*. 1. vyd. Univerzita J. E. Purkyně. ISBN 978-80-7044-975-2.

Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2009, částka 61, s. 2902-2916. [vid. 11. 2. 2020]. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/sb061-09-pdf.aspx>

Seznam příloh

Příloha A: Otázky pro respondenty

Příloha A

Otázky pro sociální pracovníky

- Jak dlouho pracujete s obyvateli sociálně vyloučené lokality? V čem byste řekl/a, že je sociální práce v sociálně vyloučené lokalitě odlišná, zvláštní?
- Co je cílem vaší práce? Co považujete pro plnění těchto cílů za důležité? (Co vám v plnění pomáhá? Co vám brání?)
- Co si myslíte, že se po dobu vašeho působení v lokalitě změnilo?
- Máte příklad dobré praxe v sociálně vyloučené lokalitě?
- Máte nějaký příklad nějakého postupu, který se v sociálně vyloučené lokalitě příliš neosvědčil?
- Co si myslíte, že od vás (jako od sociálního pracovníka) očekávají klienti, zaměstnavatel a obyvatelé mimo sociálně vyloučenou lokalitu?
- Jak sociální práce ovlivňuje obyvatele sociálně vyloučené lokality?
- Spolupráce s kým je podle vás důležitá pro zlepšování situace v sociálně vyloučené lokalitě / dosahování vašich cílů?
- Jak se obecní úřad staví k místní sociálně vyloučené lokalitě?
- Dokážete si představit větší podporu v tom, co děláte? Jakou?
- Jak byste popsali kontext sociální práce v sociálně vyloučené lokalitě? (Míra spolupráce s ostatními profesionály nebo jak reagují lidé mimo obor sociální práce, když jim řeknete, co je náplní vaší práce?)
- Máte nějaké nápady na práci s obyvateli sociálně vyloučené lokality? A na čem by záviselo jejich dosažení?
- Jaké vztahy mají obyvatelé sociálně vyloučené lokality s obyvateli mimo sociálně vyloučenou lokalitu?
- Je něco, na co jsem se vás v rozhovoru nezeptala a pokládáte to za důležité?

Otázky pro klienty

- Jak dlouho bydlíte v sociálně vyloučené lokalitě (jmenovitě)? Jak se tu žije (jak byste popsal/a život zde)?
- Máte nějakou zkušenost se sociálním pracovníkem?
- Pozorujete nějaké změny vaší situace od doby, co spolupracujete se sociálním pracovníkem? Pokud ano, jaké?
- S jakými věcmi vám pracovník pomáhá/pomohl?
- Chodí vaše děti na akce do nějakého zařízení (NZDM, SAS)?
- Spolupracuje váš rodinný příslušník s nějakými sociálními pracovníky?
- Spolupracujete ještě s nějakým jiným sociálním pracovníkem nebo neziskovou organizací?
- Co si myslíte, že sociální pracovník dělá? V čem dalším se na něho můžete obrátit?
- Představte si ideálního sociálního pracovníka. Co by podle vás měl dělat? Je ještě něco, v čem byste ocenil/a pomoc, aby se váš život zlepšil?
- Je něco, na co jsem se vás v rozhovoru nezeptala a pokládáte to za důležité?

Otázky pro poskytovatele sociálních služeb a programů

- Jak dlouho pracujete s obyvateli sociálně vyloučené lokality? V čem byste řekl/a, že je sociální práce v sociálně vyloučené lokalitě odlišná, zvláštní?
- Na jaké pozici pracujete?
- Co je cílem vaší práce? Co považujete pro plnění těchto cílů za důležité? (Co vám v plnění pomáhá? Co vám brání?)
- Co si myslíte, že se po dobu působení sociální práce v lokalitě změnilo?
- Máte nějaký příklad dobré praxe v sociálně vyloučené lokalitě?

- Máte nějaký příklad postupu, který se v sociálně vyloučené lokalitě příliš neosvědčil?
- Co si myslíte, že očekává obec od sociální práce? A co vy očekáváte od sociální práce?
- Jak sociální práce ovlivňuje obyvatele sociálně vyloučené lokality?
- Jaká je podle vás situace sociální práce v sociálně vyloučené lokalitě?
- Spolupráce s kým je podle vás důležitá pro zlepšování situace v sociálně vyloučené lokalitě?
- Jak se obecní úřad staví k místní sociálně vyloučené lokalitě?
- Dokážete si představit větší podporu v tom, co děláte? Jakou?
- Kdybyste si mohli dovolit více sociálních pracovníků, jaké byste pro ně měli uplatnění (s čím by vám mohli pomoci)?
- Máte nějaké nápady/vize na práci s obyvateli sociálně vyloučené lokality?
- Jaké vztahy mají obyvatelé sociálně vyloučené lokality s obyvateli mimo sociálně vyloučenou lokalitu?
- Je něco, na co jsem se Vás v rozhovoru nezeptala a pokládáte to za důležité?