

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

LIDÉ MEZI SKYLLOU A CHARYBDOU – SOCIÁLNÍ
VYLOUČENÍ A SOCIÁLNÍ SLUŽBY V KRUPCE

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Autor práce: Pavla Procházková
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Ročník: III. ročník

2008

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

16. června 2008

vlastnoruční podpis studentky – studenta

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D.
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD.....	6
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ.....	8
1.1 Vnější vlivy sociálního vyloučení.....	10
1.2 Vnitřní vlivy sociálního vyloučení.....	11
1.3 Mechanismy sociálního vyloučení.....	12
1.3.1 Prostorové vyloučení.....	12
1.3.2 Ekonomické vyloučení.....	13
1.3.3 Kulturní vyloučení.....	13
1.3.4 Sociální vyloučení.....	14
1.3.5 Symbolické vyloučení.....	14
1.4 Adaptace a zpětná vazba procesu sociálního vyloučení.....	14
2 NÁSTIN PROBLEMATICKÝCH OKRUHŮ SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ.....	16
2.1 Bydlení.....	16
2.2 Trh práce a nezaměstnanost.....	18
2.3 Zadluženost.....	19
3 MOŽNOSTI A NÁSTROJE PREVENCE SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ.....	20
4 METODIKA VÝZKUMU.....	23
4.1 Operacionalizace pojmů.....	23
4.2 Cíl výzkumu.....	26
4.3 Charakteristika výzkumné metody.....	26
4.3.1 Pozorování.....	26
4.3.2 Rozhovor.....	27
4.3.3 Analýza dokumentů.....	27
4.4 Charakteristika výzkumného souboru.....	27
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	29
5.1 Úvod do problematiky sociálního vyloučení v Krupce.....	29
5.1.1 Bydlení.....	30

5.1.2 Zaměstnanost.....	31
5.2 Vznik a vývoj lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů.....	33
5.2.1 Deskripce lokality.....	34
5.2.2 Bydlení v lokalitě.....	36
5.2.3 Charakteristika zaměstnanosti v lokalitě.....	39
5.3 Sociální služby v lokalitě.....	42
5.3.1 Programy sociální integrace společnosti Člověk v tísni.....	43
5.3.2 Kontaktní kancelář v Krupce.....	43
5.3.3 Terénní sociální práce.....	44
5.3.4 Analýza uživatelů služeb společnosti Člověk v tísni.....	47
5.4 Shrnutí.....	53
ZÁVĚR.....	56
SEZNAM LITERATURY.....	57
SEZNAM ZKRATEK.....	60
SEZNAM PŘÍLOH.....	61
PŘÍLOHY.....	62
ABSTRAKT.....	73
ABSTRACT.....	74

ÚVOD

Proč právě název „Lidé mezi Skyllou a Charybdou“? Jedná se o metaforické vyjádření osob ocitajících se v sociálním vyloučení, v němž musí často volit mezi situacemi, které však nezakládají faktickou možnost volby. Ačkoli mohou být různého charakteru, mnoho z nich je jako volba mezi starověkými příšerami Skyllou (Trhající) a Charybdou (Ta, jež vsává do sebe). Proplout mezi nimi je těžké, vyhnou se jedné, sežere je druhá. V dávném starověku se to povedlo pouze argonautům a Odysseovi. A takto lze vystihnout skutečnost, v níž sociálně vyloučení lidé, aniž by v pravém slova smyslu měli možnost volby, vlastně jen proplovají životem a nechávají se strhávat tím, co jim okolnosti přináší. Odbočíme-li od poetismu, můžeme na jedné straně spatřit pohled zejména veřejné správy a veřejnosti laické i odborné (tzv. český etnocentrismus a tím kontaminovaný pohled /dualita my/oni/) a na straně druhé podporu „jinakosti, odlišnosti“, romských příběhů a přírodních odborníků.¹

Námět této práce jsem si zvolila především s ohledem na svou profesi terénního sociálního pracovníka v prostředí sociálního vyloučení, ale také z důvodu časté medializace daného tématu, který je ponejvíce spojován s problematikou Romů. Život v chudinských „ghettech“ je tak většinou společnosti vnímán jako výlučný fenomén právě romského etnika. S touto domněnkou se stále více setkávám i během své praxe, kdy veřejná správa, ale i „laická veřejnost“, považuje Romy za ty, kteří se neumějí integrovat do „naší“ společnosti. Vytváří tzv. zeď mezi „MY a ONI“. Tato psychologická dichotomie zakládá vznik etnických stereotypů, v nichž ti „cizí“ vstupují do „našeho“

¹ Vycházím z rozhovoru s Janem Černým, ředitelem pobočky spol. Člověk v tísni v Ústí nad Labem, který dále říká: „Tomáš Hirt mluvil o výkladovém modelu Oskara Lewise resp. perspektivě sociálního vyloučení, která umožní vyhnout se předsudečnému výkladovému modelu „českému“ (např. „nepřizpůsobivé, zákeřné, nevzdělavatelné svině“), tak výkladovému modelu ála romistická literatura, Hübschmanová, server Romea atp. (sice kradem, ale i krásně tančíme a v Indii taky nevynáší odpadky do kontejneru a jsme takoví volní a máme velká srdce a tak je to všechno v pořádku.)“

uspořádaného a organizovaného řádu světa, který narušují.² V průběhu práce bych se proto chtěla zaměřit na osvětlení skutečné podstaty sociálního vyloučení.

Z historického hlediska se začal termín sociální vyloučení u nás používat až v 90. letech 20. století, kdy tak nahradil nedostatečně vystihující pojem chudoby. Od té doby vzniklo několik odborných výzkumů, studií a publikací, které se sociálním vyloučením zabývají z různých úhlů pohledu. V teoretické části se budu opírat zejména o ty výzkumné studie, na kterých se podílela společnost Člověk v tísni. Zároveň však budu vycházet z dalších literatur, jež toto téma osvětlují. Jedním ze zdrojů, který jsem při práci využívala, je publikace „*Romové v osidlech sociálního vyloučení*“ od autorů Tomáše Hirta a Marka Jakoubka.

V prvé řadě se věnuji základní teorii sociálního vyloučení, dále pak nástinu problematických okruhů sociálně vyloučených lokalit a popisu možností a nástrojů prevence sociálního vyloučení. Stěžejním cílem mé práce je však realizace monitoringu sociálně vyloučené lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů se zaměřením na oblast bydlení a zaměstnání, ve které působím jako terénní sociální pracovník. Dalším cílem je vytvoření analýzy poskytovaných sociálních služeb v této lokalitě. Výsledky výzkumu by měly čtenáři poskytnout základní přehled o problematice sociálního vyloučení v Krupce. Mohou se však stát také námětem k dalšímu zpracování jiných oblastí dané problematiky.

² Srov. ČÁPOVÁ, H. et al. *Očernění – Etnické stereotypy*. Praha: Člověk v tísni, 2003. s. 3.

1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ

V souvislosti s problematikou chudoby, která se stala společným jmenovatelem lidí žijících na okraji moderní společnosti, se začal v 80. a 90. letech v západoevropských zemích používat termín sociální vyloučení. Nahradil tak nedostačující pojem chudoby, který spíše charakterizoval individuální selhávání jedinců poukazující pouze na materiální nedostatek, nikoliv na samotné příčiny daného vyloučení. Poprvé se koncept sociálního vyloučení objevil ve Francii, ve které městskou chudinu tvořili především přistěhovalci ze severní Afriky nebo jejich potomci, v podstatě lidé stojící mimo systém sociálního zabezpečení. Tento jev se vyskytoval také v jiných zemích, jako například v USA, nebo ve Velké Británii, kde se hovořilo o chudinských ghettech či slumech. V České republice se v této souvislosti hovoří především o Romech, kteří se ocitli na samotném okraji, a pod tíhou vlastních dispozic i vnějších vlivů jsou nuceni na tomto okraji zůstat.³

Pro konkrétní objasnění pojmu sociální vyloučení existuje mnoho definic, přesto samotný termín je natolik doslovný a výstižný, že i neinformovaný člověk by z větší pravděpodobnosti dokázal vytušit jeho základní význam. Ve stručnosti lze říci, že se jedná o „*situaci, kdy člověk, rodina, domácnost či společenství jsou vyčleněny z určitých sociálních vztahů a vzájemných interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou přístupné většině společnosti.*“⁴ Proto, abychom mohli porozumět různým aspektům života v sociálním vyloučení, je však zapotřebí důkladnějšího rozpracování daného procesu. Dále podotýkám, že v této práci, kromě výrazu sociální vyloučení, budu ojediněle používat také termín sociální exkluze jako synonymum. Tento fakt uvádím z důvodu, že v některých literaturách se můžeme setkat s nuancí v obsahu výše uvedených pojmů.

³ Srov. ELIÁŠOVÁ, A. *Úvod do problematiky sociálního vyloučení*. Ústí nad Labem, 2007. Interní výukový materiál. Pobočka Člověka v tísni v Ústí nad Labem. Koordinátor TSP. s. 1.

⁴ HIRT, T., JAKOUBEK, M. „*Romové*“ *v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň : nakl. a vydavatelství Aleš Čeněk, 2006. s. 13.

Proces vylučování osob za hranice společnosti bývá považován za důsledek selhání několika základních systémů:⁵

- „demokratického a legislativního systému zajišťujícího občanskou integraci trhu práce, kde probíhá integrace ekonomická,
- sociálního státu, který nese zodpovědnost za sociální integraci,
- rodiny a pospolitostního systému, které umožňují integraci individuální.“⁶

V této souvislosti je možné děj sociální exkluze definovat jako „*mechanismus nebo strategie, pomocí nichž jedna skupina ochraňuje svá privilegia a výhody tím, že uzavře jiným skupinám přístup ke zdrojům, k pozicím, odměnám a možnostem*“.⁷

Je zcela patrné, že problematika chudoby zahrnuje složitý komplex různých aspektů, nikoliv pouze individuálního charakteru. V jednom z posledních výzkumů společnosti Člověk v tísni, který byl uveden v publikaci Kdo drží Černého Petra, byl tento komplex znázorněn pomocí jednoduchého schéma, který měl objasnit provázanost jednotlivých aspektů a vzájemného posilování tzv. začarovaného kruhu exkluze.⁸ Pro ilustraci uvádím toto schéma v obrázku 1 a v následujících kapitolách se budu věnovat jeho popisu.

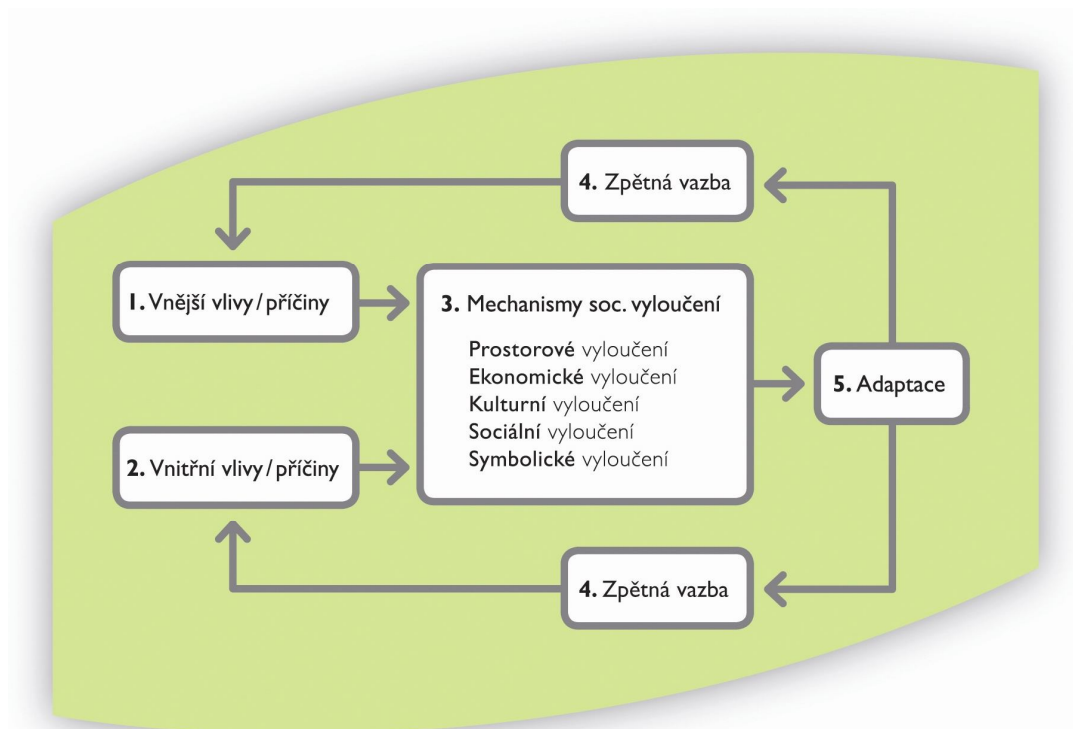
⁵ Srov. DVOŘÁK, M., ČERNÝ, J. et al. *Věz a nediskriminuj!*. b.m. : Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, 2007.s. 97.

⁶ Tamtéž.

⁷ Tamtéž.

⁸ Srov. BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 7.

Obrázek 1 – Schéma procesu sociálního vyloučení



Zdroj: Výzkum v Ústí nad Labem.⁹

1.1 Vnější vlivy sociálního vyloučení

Vnější příčiny sociálního vyloučení jsou takové jevy, které jsou těžko ovlivňovány a kontrolovány samotnými aktéry vyloučení. Jedná se o širší společenské podmínky, které do značné míry vyplývají z jednání lidí, kteří se nacházejí mimo dané vyloučení.¹⁰ Můžeme sem zahrnout „*trh práce a jeho charakter, bytovou politiku státní správy a místní samosprávy, sociální politiku státu, praxe místních samospráv ve vztahu k sociální oblasti, diskriminaci či stigmatizaci některých jedinců na základě charakteristik jako rasa, etnicita,*

⁹ BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 7.

¹⁰ Srov. Tamtéž. s. 8.

národnost, sociální status apod.“¹¹ Problém vyloučených je ovlivněn především nefunkčností a selháváním některých z výše jmenovaných složek.

1.2 Vnitřní vlivy sociálního vyloučení

Vnitřním vlivem je v podstatě subjektivní chování a jednání konkrétního jedince, který do značné míry svou situaci sociálního vyloučení způsobil, nebo posílil její existenci. Přestože jsou tyto příčiny individuální, jsou často odrazem dlouhodobého působení vnějších negativních vlivů, které tak prohlubují propast, do které se vyloučené osoby dostávají. V důsledku dlouhodobé nezaměstnanosti ztrácejí pracovní návyky, přičemž se uzavírá jakýsi kruh adaptabilního chování, který brzdí jakékoliv snahy vedoucí k obnově pracovní aktivity. Systém sociálního zabezpečení se tak stává podstatným příjmem rodiny. Pod tíhou dlouhodobé frustrace, nejen z nedostatku peněz, ale především z celkového působení života na okraji společnosti, se začínají orientovat především na okamžité uspokojování potřeb. Což samozřejmě vede mimo jiné k finančním potížím, špatnému hospodaření s penězi a zadluženosti. Všechny tyto aspekty jsou složitým komplexem mnoha vlivů, proto i na tuto problematiku je zapotřebí pohlížet z ohledem na všechny okolnosti vedoucí k sociálnímu vyloučení konkrétního jedince v té či oné lokalitě.

Riziko sociálního vyloučení může do značné míry ohrožovat také některé skupiny obyvatel, jako například nedostatečně vzdělané osoby, dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnané, lidi s mentálním či fyzickým handicapem, osoby trpící nějakým druhem závislosti, osaměle žijící seniory, imigranty, příslušníky různých menšin (etnické, náboženské, odlišné sexuální orientace aj.), lidi, kteří se ocitli v těžké životní situaci, s níž si sami nedokážou pomoci a další. V případě kumulace výše uvedených faktorů se riziko zvyšuje.¹²

¹¹ BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 8.

¹² Srov. BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 9.

1.3 Mechanismy sociálního vyloučení

Sociální exkluzi můžeme nazvat jako multidimenzionální jev, který charakterizuje různé oblasti života vyloučených osob. Těmi jsou:

- prostorové vyloučení,
- ekonomické vyloučení,
- kulturní vyloučení,
- sociální vyloučení v užším smyslu,
- symbolické vyloučení.¹³

V následujících podkapitolách rozpracuji jednotlivé mechanismy sociálního vyloučení (tzv. dimenze sociálního vyloučení) jakožto vlastní způsoby vytěsňování osob a skupin na okraj společnosti.

1.3.1 Prostorové vyloučení

Prostorové vyloučení navozuje dojem určité oddělenosti vyloučené lokality překážkou fyzického charakteru či situováním lokality dostatečně vzdálené od zbytku společnosti. Toto opravdu identifikuje lokalitu jako prostorově vyloučenou, dokonce je daný mechanismus považován jako nejzřetelnější projev sociální exkluze. Aby však byla lokalita považována za exkludovanou, nemusí být nutně vyčleněna prostorově. Tento mechanismus znevýhodňuje jeho subjekty v mnoha směrech, samotný fakt bydlení v lokalitě stigmatizuje vyslovením adresy bydliště. Média a veřejnost často tyto objekty nazývá „objekty pro nepřizpůsobivé občany, byty pro neplatiče, holobyty, domy hrůzy“ či v lepším případě „byty pro sociálně slabé občany“. Známymi lokalitami jsou například městská část Předlice a ulice Matiční v Ústí nad Labem, objekty v Jateční a Duchcovské ulici v Plzni, nebo zchátralý „Masokombinát“ v Kladně. Odborníci je pak označují jako *ghetta*, *sociálně vyloučené lokality* či dokonce

¹³Srov. BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 9.

enklávy. Poukazují především na vyšší ekonomické zatížení nejen osob vyloučených, ale i v důsledcích finanční zátěží místní samosprávy a státní správy. Vzájemným působením vnějších i vnitřních vlivů sociálního vyloučení dochází prohlubování celého problému.¹⁴

1.3.2 Ekonomické vyloučení

Ekonomické vyloučení představuje zejména omezený přístup na trh práce, což zamezuje přístup k finančním zdrojům a následným uzavřením životních šancí. Pro mnohé se stává obtížně dosažitelný i tzv. sekundární trh práce, který představuje práci horšího typu a je charakteristický celkovou nestabilitou pracovního vztahu, horšími a špatně placenými nabídkami práce apod. V důsledku adaptace na ekonomické vyloučení se vyloučení orientují na systém dávek sociálního zabezpečení, v horším případě na sféru černé ekonomiky, což s sebou nese opět „balíček“ dalších potíží (vysoká zadluženost, ztráta pracovních návyků, závislost na dávkách aj.).¹⁵

1.3.3 Kulturní vyloučení

Kulturní vyloučení je „výrazem nízkého kulturního kapitálu, kterým daný jedinec či skupina disponují“. V sociologii je tento výraz obecně definován jako „soubor získaných předpokladů jedince nebo skupiny k dosažení určitého postavení ve společnosti“. Tyto předpoklady jsou kombinací získaných dovedností v průběhu socializace a výchovy v primární rodině a ve vzdělávacím systému. Omezení přístupu ke vzdělávání je častým výsledkem nedostačující motivace ke školní docházce ze strany rodičů, nebo chybným umístěním dětí z problémových rodin do zvláštní či speciální školy.¹⁶

¹⁴ srov. BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. 10.

¹⁵ Tamtéž. s. 11.

¹⁶ Srov. DVORÁK, M., ČERNÝ, J. et al. *Věz a nediskriminuj!*. b.m. : Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, 2007. s. 99.

1.3.4 Sociální vyloučení

V užším slova smyslu je možné tento mechanismus vyjádřit jako vyloučení ze sdílení sociálního kapitálu. Vesměs to znamená, že společenské styky vyloučených lidí se omezují na kontakty s lidmi, kteří se nacházejí ve stejném postavení jako oni. Někdy lze jejich život přirovnat k malému sociálnímu světu. To, do jaké míry se bude síť sociálních vztahů vyvíjet, odpovídá také typologii obývané sociálně vyloučené lokality.¹⁷

1.3.5 Symbolické vyloučení

Sociální vyloučení se odehrává taktéž v rovině symbolické, neboť sociální a kulturní identita jsou do značné míry identitami symbolickými. Jedinci i sociální skupiny jsou vnímány jako odlišní, deviantní či cizí. Většinová společnost jim přisuzuje takové charakteristiky a významy, které je stigmatizují a oddělují od hlavního proudu společnosti. Někdy jsou paušálně označováni jako „neplatičí“, „nepřízpůsobivý občané“ a nebo také hůře. To všechno výrazně ovlivňuje celý proces sociálního vyloučení, zejména pak psychiku těch, kteří se nacházejí ve víru života na okraji.¹⁸

1.4 Adaptace a zpětná vazba procesu sociálního vyloučení

V důsledku dlouhodobého setrvávání v sociálním vyloučení dochází k přizpůsobení se jeho podmínkám, tzv. adaptaci. Lidé reagují na situaci, ve které žijí, tím, že si vytvářejí zvláštní adaptační vzorce jednání a chování („maladaptivní“ – funkční pouze v podmínkách SV). Ty mohou být v rozporu s normami a hodnotami většinové společnosti, která na ně nahlíží negativně.

¹⁷ Srov. BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 13.

¹⁸ Srov. MAREŠ, P. Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis*, 2000, roč. 36, č. 3, s. 287.

V důsledku osvojení si těchto „maladaptivních“ vzorců pak zpětně dochází k posilování a reprodukování stavu vyloučení. „*Sociální vytěsňování je tedy nutno chápat jako cyklický a dynamický proces.*“. V souvislosti s uvedeným se někteří odborníci domnívají, „*že způsoby adaptace na podmínky sociálního vyloučení jsou natolik specifické a komplexní, že zakládají vlastní subkulturu, tzv. kulturu chudoby.*“¹⁹

Kultura chudoby

Jedná se o vědecký koncept zavedený americkým antropologem Oscarem Lewisem, který vychází ze zjištění, že „*chudí a dlouhodobě nezaměstnaní si vytvářejí specifické vzorce a způsoby jednání, jejichž pomocí se adaptují na své marginalizované postavení ve společnosti a na trhu práce.*“²⁰ Vykazují mnohé shodné prvky, jako například podobnost v rodinných strukturách, mezilidských vztazích, zvycích, v hodnotovém systému a v orientaci v čase. Přestože se tato kultura zdá z vnějšího pohledu neuspořádaná a nestabilní, poskytuje lidem poměrně pevné a předvídatelné vzory chování, tzv. návod na život.²¹

„*Kultura chudoby se vyznačuje absencí formálních organizací a nedůvěrou v organizace majoritní společnosti, životní orientací na přítomnost spolu s absencí výhledu do budoucna, tedy i absencí úspor, dále vysokým výskytem matrifokálních rodin (rodin centrovaných okolo žen) a upřednostňováním nesezdaného soužití před manželstvím.*“²²

¹⁹ Srov. BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra*. Praha: Člověk v tísni, 2007. s. 15.

²⁰ Srov. DVOŘÁK, M., ČERNÝ, J. et al. *Věz a nediskriminuj!*. b.m. : Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, 2007. s. 101.

²¹ BUDILOVÁ, L. *Underclass*. [online]. Praha: Člověk v tísni, 2006. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28>>

²² Tamtéž.

2 NÁSTIN PROBLEMATICKÝCH OKRUHŮ SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ

Život v sociálním vyloučení je nejčastěji spojován s problematikou bydlení, nezaměstnaností a zadlužeností, ale samozřejmě i s dalšími negativními jevy.²³ S ohledem na cíl mého výzkumu se zaměřím především na první dvě oblasti.

2.1 Bydlení

Problémy s bydlením a jeho ztráta je jednou z nejzřetelnějších příčin sociálního vyloučení, jež se často vyznačuje nízkou kvalitou bydlení. Proto v následující kapitole budu pojednávat o bytové situaci v naší republice v návaznosti na různé formy bydlení, mezi které patří i byty nacházející se pod hlubokým standardem běžných českých domácností.

Do roku 1990 bylo možné v ČR získat byty většinou v rámci pořadníků od národních výborů, továren nebo státních statků.²⁴ Jednalo se taktéž o nejlevnější a nejdostupnější formu bydlení, obzvláště pro rodiny s příjmem na úrovni životního minima. Situace na trhu s bydlením se privatizací bytových fondů výrazně změnila. V různých časových obdobích docházelo v jednotlivých městech k prodeji obecních bytů. Nyní obce vesměs disponují malým počtem bytů a pořadníkový systém přidělování těchto bytů se tak v současné době podobá spíše sázce do loterie. Praxí bylo taktéž zjištěno, že tento systém je poněkud neprůhledný a mnohdy zasažen korupcí. Je zcela pravděpodobné, že nejhůře stravitelný bude tento postup pro nejchudší uchazeče zahrnující ve velké míře právě romské domácnosti. A tak „základní princip nenárokového práva na bydlení, který umožňuje všem občanům - na základě vlastní osobní aktivity,

²³ Tzv. sociálně patologické jevy, mezi které se nejčastěji řadí vandalismus, kriminalita, alkoholová a drogová závislost, gamblersství a prostituce. Tyto jevy mohou být příčinou nebo také důsledkem života v sociálním vyloučení.

²⁴ BANDYOVÁ, M. et al. *Romové, bydlení, soužití*. Praha : Socioklub, 2000. s. 13.

popř. ve spojení s nevládními organizacemi nebo občanskými iniciativami apod. – obstarat si bydlení splňující požadavky na „lidsky důstojné“ ubytování²⁵, na jedné straně dává občanům v souvislosti s uvolňováním trhu s nemovitostmi volnost při výběru bytů s vyšším standardem, na druhé straně nezahrnuje povinnost státu garantovat levné bydlení pro ty, kteří jsou na úrovni životního minima.

Dalšími možnostmi jak bydlet, je nájem bytu ve vlastnictví stavebního bytového družstva, bydlení ve vlastním bytě či domě, nebo podnájem bytu se souhlasem pronajímatele. Tyto formy bydlení jsou v každé obci zastoupeny různorodě. Základním kritériem pro volbu vhodného bydlení je zde bezpochyby cenová relace nabídek bytů, ale také její „nediskriminující“ dostupnost. Proto nabídka poměrně levného bydlení v některých částech ČR má velký význam na sestěhování chudých rodin do lokalit, které se pod vlivem mnoha dalších mechanismů stávají sociálně vyloučenými.

Jestliže dojde ke ztrátě bydlení v nájemním, podnájemním či vlastním bytě/domě, je možné využít například komerční ubytovny, jejichž cena však bývá dosti vysoká. A tak rodiny, které povětšinou přišly o bydlení z důvodu dlužného nájemného, si nemohou z důvodu nízkého příjmu ubytovnu dovolit. Nehledě na to, že překážkou může být i tzv. velkopočetná romská rodina, která může být pro ubytovnu neperspektivní. Dalším způsobem bydlení jsou taktéž azylová zařízení, která jsou zřizována povětšinou různými nevládními organizacemi. Avšak tato zařízení mají charakter pobytu pouze na přechodnou dobu, respektive dobu nezbytnou pro vyřešení nějaké nouzové situace. Často se také hovoří o tzv. ubytovnách pro „neplatiče“ a „nepřízpůsobivé“, do kterých se stěhují mimo jiné i ti, pro které se „běžný trh s byty“ stal nedostupným, ale nikoliv z důvodu neplacení nájemného. Paradoxní je, že bydlení v těchto místech je mnohdy dražší než v normálním bytě, „který je ovšem pro chudé romské domácnosti nedosažitelný, ať už proto, že nemohou zaplatit „kauci“, nebo proto, že s nimi žádný pronajímatel nájemní smlouvu neuzavře.“²⁶ V relevantních studiích je

²⁵ BANDYOVÁ, M. et al. *Romové, bydlení, soužití*. Praha : Socioklub, 2000. s. 15.

²⁶ HIRT, T., JAKOUBEK, M. „*Romové*“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň : nakl. a vydavatelství Aleš Čeněk, 2006. s. 30.

zmiňován fakt, že Romové jsou na trhu s byty více diskriminováni než na trhu pracovním.²⁷

Mít střechu nad hlavou, mít domov, tedy místo, kam se mohu vždy uchýlit do bezpečí a soukromí, je pro mnoho lidí základním požadavkem na spokojený život. Přesto se v dnešní době čím dál více setkáváme s těmi, pro které je tato představa pouhým prázdným pojmem. O tom, jak se situace vyvíjí právě v Krupce a ve zkoumané lokalitě, budu pojednávat ve výzkumné části této práce.

2.2 Trh práce a nezaměstnanost

Dalším častým faktorem ovlivňující především ekonomické vyloučení je právě nezaměstnanost. Vývoj situace na trhu práce je v každém regionu důležitým determinantem výsledné úrovně ekonomiky města, která se v nemalé míře podílí na sociálním vyloučení. A právě v těchto částech republiky můžeme nalézt nejvíce sociálně vyloučených lokalit. Významným faktorem je také to, že většina obyvatel těchto lokalit má nízkou kvalifikaci a často základní nebo žádné vzdělání, což navíc způsobuje nezaměstnanost dlouhodobou, která u těchto lidí podmiňuje postupnou ztrátu pracovních návyků. Všechny tyto aspekty se odrážejí na psychologické adaptaci, která znesnadňuje opětovné zařazení na pracovní trh.

V 90. letech 20. století došlo v České republice k restrukturalizaci podniků a mnoho nekvalifikovaných dělníků tak přišlo o práci. Většina starších Romů se stala nezaměstnanými a ti mladší do zaměstnání již nenastoupili. Hledat uplatnění na trhu práce bylo obtížné i pro velkou část lépe kvalifikovaných Romů. Míra registrované nezaměstnanosti v těchto letech začala vzrůstat, nejvýše však dosáhla v roce 2004 a to 10,2 %, přičemž v některých krajích bylo toto číslo rapidně vyšší. Například v Ústeckém kraji tvořila míra nezaměstnanosti v roce 2003 neuvěřitelných 17,4 %. Podstatná část chudé romské populace obývá právě tyto problematické oblasti. Důvody mohou být nejrůznější, faktem je, že regiony s velkým počtem nezaměstnaných a malým počtem volných pracovních míst,

²⁷ BANDYOVÁ, M. et al. *Romové, bydlení, soužití*. Praha : Socioklub, 2000. s. 15.

daleko více znesnadňují vstup do zaměstnání právě nekvalifikovaným občanům. Reakcí na výše zmiňovanou situaci může být orientace na sféru černé ekonomiky a závislost na sociálních dávkách. Často se k práci na černo uchylují nejen ti, co nemohou najít práci, ale i lidé vysoce zadlužení, kteří se tak mnohdy vyhýbají exekucím. Přestože je tento způsob pro samotné aktéry rizikový, spousta z nich ho vnímá jako dobrou možnost přivýdělnku k sociálním dávkám. Jakub Steiner ve své studii *Romové na trhu práce* k tomu uvádí: „*Hlavními plošnými faktory, které mají vliv na (v současné době) bezvýhodnou situaci dlouhodobé nezaměstnanosti málo kvalifikovaných lidí, jsou tedy strukturální nezaměstnanost v určitých regionech, všudypřítomná diskriminace na pracovním trhu a současná podoba a fungování systému sociálních dávek.*“²⁸

Ekonomické vyloučení je složitým komplexem mnoha problematických oblastí, z čehož vyplývá, že řešení by mělo probíhat na několika úrovních. Samotná terénní sociální práce se sociálně vyloučenými je tedy jen částí souhrnu dalších možných zásahů.²⁹

2.3 Zadluženost

Problematika zadluženosti za posledních deset let výrazně „nabrala na intenzitě“. Půjčování si na dluh je v dnešní době trendem mnoha domácností, o to víc se stává téměř normou v rodinách ze sociálně vyloučených lokalit. S tím souvisí i nárůst exekuce majetku dlužníků. Dokud budou chudé rodiny zatíženy dluhy přesahující jejich schopnost splácet, integrace na legálním pracovním trhu bude pro ně vesměs nemožná. A jaké jsou nejčastější dluhy? V praxi se setkáváme především s nedoplatky za elektřinu a plyn, dluhy na nájemném, na zdravotním pojištění a neuhrazené pokuty.³⁰

V souvislosti s tímto tématem proběhla v letošním roce na několika

²⁸ HIRT, T., JAKOUBEK, M. „*Romové*“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň : nakl. a vydavatelství Aleš Čeněk, 2006. s. 44.

²⁹ ČERNÝ, J. ředitel spol. Člověk v tísni v Ústí nad Labem. Rozhovor ze dne 26.3.2008.

³⁰ Dle vlastního výzkumu a zkušeností kolegů ze spol. Člověk v tísni.

místech republiky³¹ „PROTIDLUHOVÁ KAMPAŇ“, jejíž realizátorem byla společnost Člověk v tísní, a na níž se podílela Občanská poradna Plzeň. Projekt byl uskutečněn v rámci programu Polis (Podpora sociálně – integračních politik a služeb).³²

Na to, co bylo hlavním podnětem vzniku kampaně, jsem se zeptala jednoho z představitelů realizačního týmu. Miroslav Brož³³ vysvětluje: *„Protidluhová kampaň společnosti ČvT reaguje na stále se zvyšující počet zakázek Dluhy/exekuce řešenými sociálními pracovníky společnosti. Bohužel nastavení systému je dnes takové, že pro „rychloupůjčkovou společnost“ je nejlukrativnější takový klient, který půjčku nesplácí. Na takovém klientovi lze v případě nesplácení - pomocí smluvních pokut, sankčních úroků, pomocí následné exekuce sociálních dávek - vydělat řádově víc než na klientovi, který svou půjčku řádně splácí. Rychlopůjčkové společnosti hledají takové „neplaticí“ klienty právě v prostředí sociálně vyloučených lokalit.“*

Na tyto problémy se snaží poukazovat současní odborníci a ve svých článcích seznamují čtenáře s praktikami tzv. „novodobých lichvářů“. Na jeden z nich odkazují v **příloze I.**

3 MOŽNOSTI A NÁSTROJE PREVENCE SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ

K možnostem a návrhům prevence sociálního vyloučení je zapotřebí přistupovat s ohledem na různorodost sociálně vyloučených lokalit a konkrétní lokální situaci. Ta by se měla opírat především o výzkumná šetření či analýzu

³¹ Plzeň, Ústí nad Labem, Chomutov, Prostějov, Přerov, Olomouc, Bílina, Sokolov, Liberec a Kladno.

³² Více na <http://spotrebitelskyudel.finance.atlas.cz/>.

³³ BROŽ, M. mediální pracovník spol. Člověk v tísní v Ústí nad Labem. Rozhovor ze dne 10.6.2008.

potřeb. Na toto téma vzniklo již několik případových a příčných studií, které se pokoušely zobecnit alespoň základní charakteristiky práce s „novodobým fenoménem chudoby“. Z nich je zřejmé, že pokud má být intervence z dlouhodobého hlediska úspěšná, je nezbytné vyvíjet „nátlak“ také na změnu místních politik a umožnit tak diskusi o problematice.

Všude tam, kde se setkáváme s kumulací různých problémů, nelze poskytnout jednoduchý recept na jejich řešení. Vlastně ani v životě obvykle žádné snadné recepty nezabírají, neboť vše je podřízeno individuálním danostem. Co však můžeme, je vycházet ze zkušeností a podle nich zformulovat určité závěry a doporučení. Následující charakteristika „nástrojů prevence“ bude tedy vyplývat z několika relevantních výzkumů a příkladů dobré praxe. Níže uvádím strukturu několika základních návrhů:

- podílet se na formulaci politiky sociálního bydlení na celostátní úrovni,³⁴
- *„výkon správy bytového fondu na úrovni obcí je potřeba zpřehlednit, zprůhlednit a strukturovat s ohledem na mezinárodněprávní závazek zajišťovat bydlení potřebným,*
- *stát musí motivovat obce, aby nevytvářely nová „ghetta“, a aby „romské“ nukleární rodiny, které mají ambici se vzdálit své komplexní rodině, měly šanci dosáhnout na sociální byty, resp. aby mohly vstoupit na volný trh s byty,*
- *pravidelnost a transparentnost systému dávek je důležitější než výše těchto dávek,*
- *bezplatná profesionální právní pomoc, poskytovaná terénní formou, a tedy komfortně využitelná lidmi, kteří stávající bezplatné právní pomoci využít nemohou,*
- *při opětovném vstupu na trh práce zvažovat reálnou možnost klienty dlouhodobě zaměstnat (např. vytvořením systému individuální sociální asistence),*

³⁴ ČERNÝ, J. ředitel spol. Člověk v tísni v Ústí nad Labem. Rozhovor ze dne 26.3.2008.

- *tvorba specifických rekvalifikačních kurzů zaměřených na sociální a komunikační dovednosti nezbytné pro výkon povolání v sektoru služeb, které budou vycházet z konkrétních potřeb lokální sociálně vyloučené populace,*
- *realizace **terénní sociální práce** v sociálně vyloučených lokalitách vykonávané podle profesionálních standardů,*
- *podpora komunitního plánování služeb, či-li vytvoření systému průběžného zprostředkovávání informací a vazeb (např. předávání klientů) mezi různými sociálními službami a aktivitami na lokální úrovni tak, aby na sebe smysluplně navazovaly, resp. tvořily vnitřně provázaný celek“³⁵,*
- *„vzdělávat sociální pracovníky,*
- *systematicky posilovat odbornou kompetenci kontrolních orgánů“³⁶,*
aj.

Důležitým subjektem v případě řešení prevence sociálního vyloučení je zejména neziskového sektor, v němž významnou úlohu hraje společnost Člověk v tísni, která již od roku 1999 nabízí lidem z chudinských lokalit bezplatnou terénní sociální práci.

V této souvislosti se začala angažovat také Rada vlády pro záležitosti romské komunity pod vedením Džamily Stehlíkové. Ta podnítila vznik vládní **Agentury pro odstraňování sociálního vyloučení v romských lokalitách**. V průběhu roku 2007 uskutečnil monitorovací výbor výběr 12 měst a obcí, v nichž agentura, ve spolupráci se samosprávami, začala realizovat program komplexního řešení situace ve vyloučených lokalitách. *„Cílem je taková transformace romských „ghett“, která povede buď k jejich zániku či aspoň k podstatnému zlepšení kvality života v těchto lokalitách, kde značná část místních obyvatel získá přístup ke vzdělání, začne pracovat a dosáhne na lepší bydlení.*

³⁵ HIRT, T., JAKOUBEK, M. *Souhrnná zpráva o realizaci výzkumného projektu HS*. [online]. Plzeň: ZČU, FHS, Katedra antropologie, [cit. 2008-05-24]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/1727/zprava.pdf>>.

³⁶ ČERNÝ, J., DVOŘÁK, M., HRUBÝ, M. *Sociální diskriminace pod lupou*. b.m. : Otevřená společnost, 2006. S. 82.

*Dalším cílem agentury je také využití jedinečné příležitosti, kterou nové programovací období čerpání prostředků ze Strukturálních fondů EU v letech 2007 – 2013 nabízí a vytvořit nezbytné personální a institucionální zázemí pro realizaci programů a projektů, které zlepší přístup ke vzdělání, na pracovní trh a umožní přístup k lepšímu bydlení. Agentura pomůže samosprávám získávat prostředky na řešení problémů zejména z evropských fondů.*³⁷

4 METODIKA VÝZKUMU

4.1 Operacionalizace pojmů

V souvislosti s daným tématem budu ve své práci opakovaně využívat několik termínů, které jsou mnohdy vnímány jinak laickou veřejností a rozdílně vysvětlovány relevantními institucemi a odborníky. Následující kapitola bude proto věnována základnímu pojmosloví, které úzce souvisí s problematikou sociálního vyloučení.

Diskriminace

Pojem diskriminace lze definovat jako „jednání, při kterém dochází ke znevýhodnění určité osoby nebo skupiny (oproti jiným, jimž se ve srovnatelné situaci takovéto znevýhodňujícího zacházení nedostalo) na základě právem zakázaných důvodů a v právem předvídaných situacích. Pro pochopení diskriminace je nezbytné uvědomit si, že bez srovnání není možné hovořit o diskriminaci. Pro účely prokazování diskriminace je proto vždy zásadní, aby údajné znevýhodňující zacházení potenciální oběti diskriminace bylo s kým srovnávat, protože pouze srovnáním dvou (a více) rozdílných zacházení lze

³⁷ Tisková zpráva: Práce agentury v oblasti proměny romských ghett. [online]. Praha: Vláda ČR, 2007, poslední aktualizace 3.12.2007 [cit. 2008-06-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=27978>>.

diskriminaci prokázat. Proto v antidiskriminačním právu hovoříme o nutnosti nalézt tzv. komparátora (referenční osobu).³⁸

Etnikum (Etnicita)

Pojem *etnikum* se užívá k členění lidstva na skupiny pomocí kulturně vyjádřených totožností a odlišností jejich členů, tedy projevem příslušnosti k určité sociální skupině na základě společné kultury. Etnicitu lze určovat podle zjevných složek (jazyk, rasa, kultura, soc. struktura) a složek subjektivních (etnická identita).³⁹

Ghetto

Zpravidla se tento pojem používá pro označení prostoru, kam jsou záměrně soustředěni jedinci, kteří jsou označováni jako příslušníci určité sociální, etnické, národnostní či náboženské skupiny (tzv. nepřírozené lokální společenství⁴⁰). V současnosti se v této souvislosti užívá termínu sociálně vyloučená lokalita.

Lokalita

V kontextu terénní sociální práce se jedná o prostorově vymezený urbanistický útvar obývaný skupinou sociálně vyloučených obyvatel. V České republice se tak hovoří o **sociálně vyloučených lokalitách**, jejichž nejzřetelnější prvek je samotné prostorové vyloučení vyznačující se nízkou kvalitou bydlení. Lokality mohou mít povahu městské části, ulice, nebo jednoho či více objektů. Dle názorů představitelů společnosti Člověk v tísni je vhodné dávat přednost tomuto pojmu před označením komunita, který je stále často užíván, zvláště pak v politických souvislostech. To odůvodňují tím, že sociálně vyloučené lokality nejsou pospolitostmi se společným cílem, solidaritou či identitou, jak je tomu

³⁸ Srov. DVOŘÁK, M., ČERNÝ, J. et al. *Věz a nediskriminuj!*. b.m. : Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, 2007. s. 42.

³⁹ TOŠNER, M. *Etnikum*. [online]. Praha: Člověk v tísni, 2006. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28>>.

⁴⁰ BEŇÁK, D., MORAVEC, Č. et al. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno : DROM, 2002.s. 45.

u komunity, nýbrž „sociální agregáty. Ty jsou tvořeny náhodně a chaoticky nashromážděnou „kupou“ rodin a existence těchto lokalit nevyrůstá z vůle či nějaké „přirozenosti“ daných rodin.“⁴¹

Rom

Ačkoliv se tento pojem může někomu zdát zcela jasný, přesto považuji za důležité uvést jeho tři základní interpretace. První z nich charakterizuje Romy jako **nositele romské kultury**. Jedná se o sdílení určitého komplexního integrovaného systému hodnot, norem a způsobů řešení problémů, které majoritní společnost označuje tradiční romskou kulturou. Dalším kritériem je **sebeidentifikace**, tzn. že Romové jsou ti, kteří se za Romy považují. I tento význam však může znamenat mnoho různých věcí. „*Ne všichni, kteří o sobě vědí, že jsou Romové, se hlásí k romské národnosti, k romskému národu. Také tvrzení, že všichni ti čeští Romové jsou si své romské národnosti dobře vědomi, ale mají nějaký zvláštní důvod nehlásit se k ní veřejně, například mají strach z možného zneužití takového údaje, je pouhou domněnkou.*“ V praxi se sice mnoho Romů s touto skutečností setkává⁴², ale nejedná se o hlavní důvod pro odmítnutí identifikace s romskou národností. Chceme-li vědět, co přesně znamená, když někdo o sobě říká, že je Rom, je zapotřebí se ho zeptat. S poslední interpretací, v níž je „romství“ **charakteristikou připsanou zvnějšku**, se ztotožňuje většina lidí. Odvolávají se na typický vzhled těchto lidí a o druhých kategoriích nijak neuvažují.

V následujících kapitolách bude označení „Rom“ vystihovat jedno ze tří uvedených významů. Jelikož se v této práci zabývám problematikou sociálního vyloučení, není předmětem mého zájmu otázka Romů jako taková, nýbrž vždy v souvislosti daným tématem.⁴³

⁴¹ Srov. DVOŘÁK, M., ČERNÝ, J. et al. *Věz a nediskriminuj!*. b.m. : Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, 2007. s. 100.

⁴² Ze zkušeností terénního sociálního pracovníka mohu říci, že jsem se nejednou setkala s tzv. bytovou diskriminací, kdy pouhá informace, že klient je Rom, znamenala rychlé odmítnutí poskytnutí podnájmu.

⁴³ Srov. HIRT, T., JAKOUBEK, M. „*Romové*“ v *osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň : nakl. a vydavatelství Aleš Čeněk, 2006. s. 13.

4.2 Cíl výzkumu

Cíle mého výzkumu jsou následující:

1. Realizovat monitoring sociálně vyloučené lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů se zaměřením na oblast bydlení a zaměstnání.
2. Vytvořit analýzu poskytovaných sociálních služeb v této lokalitě s ohledem na problematiku sociálního vyloučení.

4.3 Charakteristika výzkumné metody

Vzhledem k charakteru prostředí sociálního vyloučení použiji k získání potřebných informací tzv. kvalitativní metodologii sociálního výzkumu, která je založená zejména na metodách pozorování, interview a analýze dat dokumentů. Budu se opírat především o vlastní kvalitativní terénní šetření vyplývající z práce terénního sociálního pracovníka společnosti Člověk v tísni a o předchozí výzkumné aktivity svých kolegů.

Výše zmiňovaná výzkumná metoda předpokládá, že výzkumník stráví v sociálně vyloučené lokalitě s tamějšími obyvateli dostatek času, neboť jen tak je schopen porozumět jejich způsobům každodenního života, jak jej oni sami prožívají a interpretují. Proto stěžejní metodou výzkumu bude tzv. **zúčastněné pozorování** a s ním související získávání dat na základě **polo-strukturovaných a nestrukturovaných rozhovorů**.

4.3.1 Pozorování

Základním typem této metody bude pozorování v přirozeném prostředí klientů. Dále také: skryté x otevřené pozorování, systematické x nesystematické pozorování.

Výsledky pozorování budu systematicky shrnovat do písemných záznamů.

4.3.2 Rozhovor

Základní metodou sběru dat v empirickém výzkumu je dotazování zahrnující různé typy rozhovorů a dotazníků. V rámci kvalitativních metod se využívá nejčastěji nestrukturovaného dotazování, jež dává prostor pro otevřené otázky. Výhodou tohoto rozhovoru je větší volnost, která umožňuje respondentovi vyjevit své zcela subjektivní pohledy a názory, a lze v něm přezkoušet, zda respondent otázkám porozuměl.

Nyní uvádím charakter rozhovoru u výzkumných souborů:

1. **klienti TSP** - hloubkové rozhovory polo-strukturované a nestrukturované,
2. **pracovníci společnosti Člověk v tísni** - neformálního konverzační rozhovory, skupinový rozhovor a skupinová diskuse,
3. „**odborníci**“ **z prostředí Krupky** - polo-strukturovaný rozhovor a rozhovor pomocí návodu.⁴⁴ V **příloze II** uvádím příklad rozhovoru pomocí návodu, který byl uskutečněn s oblastním technikem OSBD Teplice.

4.3.3 Analýza dokumentů

S ohledem na charakter výzkumu jsou listinné dokumenty potřebným materiálem k získávání důležitých dat a informací. Jsou charakteristické svou rozmanitostí, kterou jiné metody mohou postrádat. Zaměřím se především na tyto materiály: výzkumné zprávy, interní dokumentace spol. Člověk v tísni, dostupné materiály na webu města Krupka a dokumentace dalších relevantních organizací (zahrnuté ve výzkumu).

4.4 Charakteristika výzkumného souboru

Pro účely této práce jsem si zvolila 3 výzkumné soubory:

1. **klienti TSP**
2. **pracovníci společnosti Člověk v tísni**

⁴⁴ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha : Karolinum, 1997. s. 76.

3. „odborníci“ z prostředí Krupky

Z každého souboru jsem si vybrala 6 zástupců, s nimiž jsem uskutečnila rozhovory za účelem mapování dané problematiky.

Ad 1. Zvolila jsem si 6 klientů, se kterými spolupracuji na dlouhodobějších zakázkách. Vzhledem k tomu, že z celkového počtu klientů ve zkoumaném období je 72,7 % žen, zahrnuje jsem do výzkumného souboru 5 žen a jednoho muže.

Ad. 2. Tato skupina zahrnuje pracovníky pobočky spol. Člověk v tísni v Ústí nad Labem, kteří se pohybují již několik let v prostředí sociálního vyloučení. Jedná se o tyto pozice: ředitel pobočky, koordinátora TSP, 2 TSP Ústí nad Labem, mediální pracovník pobočky, koordinátor vzdělávání Ústí nad Labem a TSP Krupka.

Ad. 3. Tento výzkumný soubor zahrnuje různé relevantní osoby, které mohou významným podílem přispět k posouzení daného stavu sociálního vyloučení v Krupce. Jsou to: starosta města Krupka, vedoucí azylového domu Agapé I a vedoucí Agapé II, asistentka společnosti Job Asistent, vedoucí sociálního odboru, pracovník informačního střediska Úřadu práce v Teplicích a oblastní technik OSBD Teplice pro Krupku.

Kromě těchto výzkumných souborů jsem se opírala také o vlastní profesní zkušenosti z uskutečněných konzultací s klienty. V tabulce 1 uvádím počet evidovaných klientů (46), se kterými jsem navázala spolupráci od počátku června 2007. Tabulka zahrnuje také procentuální zastoupení žen ve „vzorku“ klientů.

Tabulka č. 1: Vlastní statistika klientů

Výstupy		Z toho ženy
Klient	46	69,9 %
Živý klient ⁴⁵	15	80,0%

Zdroj: Statistická data z interního programu ARA.

⁴⁵ Živý klient – je klient, který má ve zvoleném období alespoň jednu neuzavřenou zakázku (tj. se kterým se pracuje).

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

5.1 Úvod do problematiky sociálního vyloučení v Krupce

Severočeská Krupka je město čítající 14 013⁴⁶ obyvatel ležící na půli cesty mezi Ústím nad Labem a Teplicemi na úpatí Krušných hor. Město vzniklo postupným splynutím několika obcí a osad v jeden celek v roce 1961. Ty dnes tvoří jednotlivé městské části. Jednou z nich je právě Krupka, která převzala název starého hornického města, dále Vrchoslav, Bohosudov, Maršov, Nové Modlany a Unčín. Mimo vlastní Krupku leží Soběchleby a horské obce Horní Krupka, Fojtovice a dnes již zaniklé Habartice a Mohelnice na hřebenech Krušných hor. Centrum města, kde je náměstí, úřady, banky aj., se nachází v Bohosudově, v němž lze spatřit taktéž významné poutní místo v podobě bohosudovské baziliky. K podstatnému rozkvětu města došlo po roce 1989, což se projevilo především na zlepšujícím se vzhledu města a na rozšířených službách. Jednou z významných změn byla také proměna dřívějšího městského národního výboru v zastupitelstvo s městským úřadem. V průběhu 90. let 20. století se do Krupky přistěhovalo několik rodin volyňských Čechů z oblasti ukrajinského Černobylu⁴⁷. Další migrace ze zemí východní Evropy (především z Ukrajiny, Ruské federace) pokračovala do nedávné doby⁴⁸.

Ve vztahu k sociálnímu vyloučení lze v Krupce identifikovat dvě problémové lokality, které taktéž popisuje často zmiňovaná Zpráva o sociálně vyloučených lokalitách v ČR z roku 2007, tzv. Gabalova analýza. Prvním typem lokality jsou panelové domy ve dvou ulicích na sídlišti, tj. Karla Čapka a Dukelských Hrdinů, ve kterých je od roku 2006 zajištěna terénní sociální práce společnosti Člověk v tísni. Druhá lokalita je situována za obcí, kde se nachází cihlový dům o čtyřech vchodech, který postavila obec před 12 lety se záměrem ho

⁴⁶ Český statistický úřad - Ústí nad Labem [online]. Ústí nad Labem: Český statistický úřad, poslední aktualizace 02.05.2008 [cit. 2008-05-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.ustinadlabem.czso.cz/xu/redakce.nsf/i/>>.

⁴⁷ Srov. *Město Krupka. Historie města.* [online]. [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <<http://www.krupka-mesto.cz/index.php?pg=historie>>.

⁴⁸ Vlastní výzkum.

využívat jako ubytování pro staré občany. Nyní slouží pro účely tzv. sociálního bydlení pro občany Krupky a Fojtovic. Pro ilustraci dané lokality odkazují na **přílohu III.**, v níž poskytují fotodokumentaci. Gabalova analýza odhaduje, že „*podíl Romů na celkovém počtu obyvatel této lokality je 100%*.“⁴⁹ Služby terénní sociální práce byly poskytovány taktéž ve Fojtovicích, které se dle své polohy přibližovaly charakteristice prostorového vyloučení. Ale již v průběhu roku 2006 se obyvatelé této lokality postupně stěhovali do Krupky, popř. přilehlých obcí, z důvodu změny majitele obytných domů a rekonstrukce bytů. Nájemní smlouvy měli uzavřené na dobu určitou a po ukončení jejich platnosti jim je majitel již neprodloužil.⁵⁰ Tato problémová lokalita v podstatě zanikla.

5.1.1 Bydlení

Situace na trhu s bydlením se v Krupce po roce 1989 výrazně změnila, stejně tak jako na mnoha dalších území naší republiky. To se projevilo především privatizací bytového fondu a dále pak vysokou strukturální nezaměstnaností, která v obci stlačila ceny bytů na minimum. Tyto dva aspekty výrazně podpořily rozvoj lokalit ohrožených sociálním vyloučením. Obci tak zůstalo minimum bytů, čehož využili realitní společnosti, které mnohé z nich skoupily za účelem náhradního bydlení pro chudé lidi z celé České republiky. Velké procento bytů je taktéž ve vlastnictví dvou bytových družstev – Stavební bytové družstvo Mír a Okresní stavební bytové družstvo Teplice.

V souvislosti s přidělováním obecních bytů si mohou občané s trvalým pobytem v Krupce podat žádost o nájem bytu na Odbor správy majetku města. V žádosti musí být uveden důvod a požadavek na velikost bytové jednotky a základní identifikační údaje. Žadatel je povinen taktéž doložit čestné prohlášení o tom, že není majitelem žádné bytové jednotky ani rodinného domu. Vesměs se

⁴⁹ Srov. *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR: Krupka*. [online]. Praha: Evropský sociální fond, 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.esfcr.cz/mapa/int_us6_14_1.html>.

⁵⁰ Vlastní výzkum. Dle slov nové nájemkyně jsou byty v současné době již po rekonstrukci a několik z nich je stále ještě volných, avšak pro „neromské“ obyvatele.

ale jedná o velice zdlouhavý proces, který povětšinou končí neúspěchem, neboť kapacita volných bytů je nedostačující.

V Krupce působí dvě realitní kanceláře. Společnost *Bydlete s námi, s.r.o.*, která poskytuje realitní poradenství, právní a finanční servis, správu bytů a nemovitostí, dále pak zajišťuje prodej, pronájem a koupi bytů, nebytových prostor, domů a ostatních nemovitostí. Obdobné služby v menším rozsahu zajišťuje také *První severočeská realitní společnost, s.r.o.* Služby realitní kanceláře nabízí taktéž „*Mária Szásziová*“ (Koněvova 114/10, 417 42 Krupka-Bohosudov).⁵¹

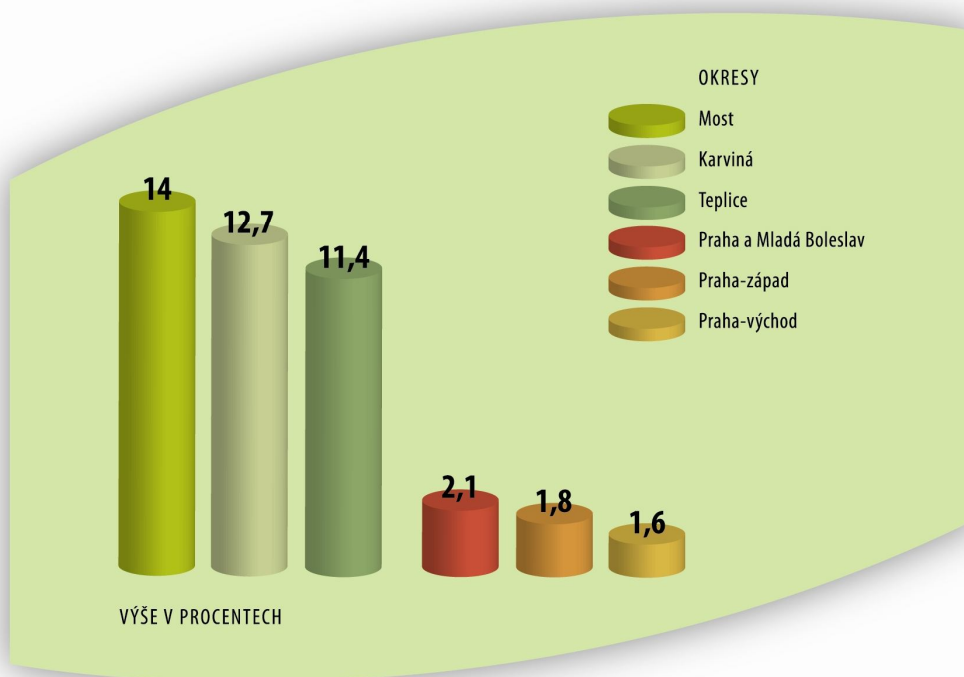
5.1.2 Zaměstnanost

Úřady práce evidovaly „*k 31. březnu 2008 nejméně uchazečů o zaměstnání od roku 1998.*“ V ČR je to za posledních deset let výrazné zlepšení situace na trhu práce. Zároveň také došlo k velkému zvýšení počtu volných pracovních míst na více než 151 000, což je nejvyšší číslo v historii sledování. Přestože je v některých okresech dokonce více volných míst než uchazečů o zaměstnání, stále zůstává problematická velká regionální rozdílnost. 31 okresů vykázalo vyšší míru nezaměstnanosti než je republikový průměr, přičemž okres Teplice se zařadil na třetí místo s hodnotou 11,4 %.⁵² Pro srovnání odkazují na graf 1, kde je patrná propast mezi třemi okresy s nejnižší a naopak nejvyšší mírou nezaměstnanosti.

⁵¹ Srov. ELIÁŠOVÁ, A. *Úvod do problematiky sociálního vyloučení*. Ústí nad Labem, 2007. Interní výukový materiál. Pobočka Člověka v tísni v Ústí nad Labem. Koordinátor TSP. s. 10.

⁵² Srov. MPSV. *Nejméně uchazečů o práci od roku 1998*. [online]. Praha: MPSV, 2008, [cit. 2008-04-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5328>>.

Graf 1: Míra nezaměstnanosti⁵³



V **Krupce** je tato hodnota ještě vyšší než-li průměr teplického okresu a řadí se v něm se svými „12,5 %“ na sedmé místo. Na 65 evidovaných volných míst připadá 843 evidovaných uchazečů o zaměstnání, kteří nemají žádnou objektivní překážku pro přijetí do pracovního poměru.⁵⁴ Tento stav je nepříznivý především pro skupinu uchazečů o zaměstnání v kategorii pomocní a nekvalifikovaní pracovníci. Počet volných pracovních míst v této oblasti je minimální. Také webové stránky Úřadu práce v Teplicích nabízejí zaměstnání spíše lidem se vzděláním a určitou specifickou kvalifikací. Obyvatelé sociálně vyloučené lokality vzhledem ke svému nízkému vzdělanostnímu kapitálu jsou v podstatě vyřazeni ze soutěže na pracovním trhu. Jejich typickým chováním se stává adaptace na danou situaci, orientace na státní sociální dávky a v tom horším

⁵³ Srov. Integrovaný portál MPSV. *Statistika nezaměstnanosti z územního hlediska*. MPSV, 2008, [cit. 2008-03-22]. Dostupné na WWW: <<http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/>>.

⁵⁴ Tamtéž.

případě ilegální zaměstnání. Úřad práce se snaží poskytnout určité řešení pomocí nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Žadatelům o zaměstnání nabízí poradenskou službu, motivační a rekvalifikační kurzy. Toho však využívá pouze minimální počet těch, kteří by danou službu ve skutečnosti nejvíce potřebovali. Důvody jsou různé. Chybějící motivace, nesplnění požadavků pro přijetí do kurzů apod. V této souvislosti v Krupce zahájila svou činnost vzdělávací, informační a poradenská společnost Job Asistent, s.r.o., která zde začala realizovat dlouhodobý projekt na pomoc „boji proti vysoké nezaměstnanosti“. Její snahou bylo navázat spolupráci s významnými zaměstnavateli v Teplickém okrese a podpořit tak větší provázanost mezi poptávkou a nabídkou pracovního trhu.⁵⁵ Více o této společnosti budu pojednávat v kapitole o sociálních službách.

Významní zaměstnavatelé

Významní zaměstnavatelé v teplickém regionu se nachází především v průmyslové zóně, která je situovaná jižně od obce Krupka, mezi městy Teplice a Ústí nad Labem. „*Celková výměra průmyslové zóny činí 77 ha, takřka veškeré plochy jsou prodány, přičemž v průmyslové zóně jsou v současnosti umístěni tito investoři: Auto-Kabel Krupka, s.r.o., (Německo), Knauf Insulation, spol. s r.o. (Belgie), Tivall CZ, s.r.o. (Izrael), WHD (CZ), Autodily Špindler s.r.o. (CZ), FRK IMMO s.r.o. (Německo), Trans Cabest s.r.o.(Francie), Toyota Logistics Services Czech s.r.o. (Japonsko), GABARRÓ CZ s.r.o. (Španělsko), Guardian Automotive Czechia s.r.o. (Luxembourg), CTP Invest s.r.o. (CZ).*“⁵⁶

5.2 Vznik a vývoj lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů

V této kapitole uvádím interpretaci výsledků vlastního výzkumu týkajícího se **monitorování sociálně vyloučené lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů, který byl zaměřen na oblast bydlení a zaměstnání.**

⁵⁵ Vlastní výzkum, terénní šetření, rozhovor s asistentkou společnosti Job Asistent.

⁵⁶ *Průmyslová zóna.* [online]. Investorská inženýrská a.s., 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.iias.cz/editor/image/stranky3_soubory/pz-krupka--dalsi-info-cj.pdf>.

„V první polovině 90. let minulého století bylo město Krupka zasaženo vysokou strukturální nezaměstnaností, což stlačilo ceny bytů v obci na minimum. Toho začali využívat realitní společnosti, které skoupily zdejší byty jako náhradní bydlení pro chudé lidi z celé České republiky. Část z nich původně bydlela v bytech, které byly velmi atraktivní a měly velký tržní potenciál. Značnou část místních obyvatel tak tvoří Romové a nízkopříjmové rodiny, kteří nemají jinou příležitost, jak získat bydlení.“⁵⁷ Za nejvíce postiženou lokalitu je zde považována část obce Maršov a to konkrétně sídliště Karla Čapka a Dukelských Hrdinů, kde zhruba jednu třetinu zde žijících Romů tvoří „starousedlíci“. Zbývající Romové se sem přistěhovali z Prahy, Kladna, Ústí nad Labem a dalších měst a obcí v ČR, nebo také ze Slovenska. V Gabalově analýze se píše také o tom, že po záplavách v Ústí nad Labem z části zvané Neštěmice přišlo do Krupky asi 20 romských rodin.⁵⁸ Toto potvrzuje taktéž ředitel ústecké pobočky společnosti Člověk v tísni. Dále dodává, že sociálně vyloučená lokalita v Krupce je specifická především tím, že struktura obyvatel lokality je poměrně nesourodá a vyznačuje se velkým počtem cizinců z východní Evropy. Tento aspekt klade také vyšší nároky na terénní sociální pracovníky, kteří v lokalitě poskytují sociální služby.⁵⁹

5.2.1 Deskripce lokality

Lokalita Karla Čapka a Dukelských Hrdinů je poměrně dobře situovaná, nachází se na území městské části Maršov, kde je taktéž k dispozici základní občanská vybavenost, jako například lékárna, pošta a obchody. Přímou v ulici Karla Čapka se nachází Obvodní oddělení Policie ČR, sídlí zde Sdružení lékařů (zubní, gynekologie, dětská ordinace), praktičtí lékaři pro dospělé a rehabilitace. V komplexu budov zdravotního střediska má svou kontaktní kancelář také společnost Člověk v tísni. Naproti ní stojí Základní škola, v níž donedávna měla

⁵⁷ BROŽ, M. *Krupka*. [online]. Ústí nad Labem: Člověk v tísni, 2007. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekvstisni.cz/index2.php?parent=219&sid=113&id=616>>.

⁵⁸ *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR: Krupka*. [online]. Praha: Evropský sociální fond, 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.esfcr.cz/mapa/int_us6_14_1.html>.

⁵⁹ ČERNÝ, J. ředitel spol. Člověk v tísni v Ústí nad Labem. Rozhovor ze dne 26.3.2008.

své sídlo společnost Job Asistent zabývající se poradenstvím v oblasti zaměstnanosti. V ulici Dukelských Hrdinů mohou děti navštěvovat Mateřskou školu Písnička.

Z hlediska dimenzionálního rozlišení je zcela patrné, že lokalita nevykazuje ani tak prvky prostorového vyloučení, jako spíše vyloučení symbolického. Kvalita zdejšího bydlení není nijak výrazně zanedbaná. Lidé žijí v bytech 1. kategorie, i když mnohé z nich jsou značně poškozené vandalismem. Přesto je na první pohled zřejmé, že se nejedná o klasická sídliště. To lze poznat především ze způsobu života zdejších lidí, který je do určité míry trávený na ulicích před domy. Tohoto specifika si mohou povšimnout všichni ti, kteří touto lokalitou prochází.

Samotná příslušnost k pobytu v těchto ulicích je většinou obyvatel města spojována s něčím negativním. Vnímají lokalitu jako nejproblematičtější část Krupky. Někteří se k tomu vyjadřují takto: „*Jo, Čapkárna, tak tu lidi berou jako špinavou ulici, to jako, že tu bydlí hodně cikánů.*“⁶⁰ nebo „*Já jsem se sem přistěhovala, protože to bylo v Krupce nejlevnější bydlení. U nás doma v Moldávii jsem prodala byt, ale tady se mi moc nelíbí, ten hluk a bordel. Ale naštěstí nemám okna přímo do ulice.*“⁶¹ Z výzkumu, který se také opíral o statistické údaje společnosti Člověk v tísni, jednoznačně vyplývá, že 99 % klientů kontaktního centra pochází z problémové lokality. Vedoucí sociální pracovnice Azylového domu pro matky i jednotlivce s dětmi v Krupce dodává: „*Většina našich uživatelů služeb pochází z lokality ulic Dukelských Hrdinů a Karla Čapka, dále pak z Fojtovic.*“⁶² Další charakteristikou lokality je mechanismus ekonomického vyloučení, který se projevuje vysokou mírou nezaměstnaností tamějších obyvatel. Níže uvádím příklad z praxe terénní sociální práce.⁶³

⁶⁰ Paní K.

⁶¹ Paní H.

⁶² HUBÁČKOVÁ, V. vedoucí Agapé II v Krupce. Rozhovor ze dne 30.4.2008.

⁶³ Dle vlastního výzkumu a zkušeností kolegů ze spol. Člověk v tísni.

Pan F. E. je dlouhodobě nezaměstnaný. Žije se svou družkou a pěti dětmi v podnájemném bytě. Službu terénní sociální práce vyhledali z důvodu zadlužení, které bylo spojeno především s neplacením nájemného. To způsobilo hrozbu vystěhování. V průběhu spolupráce bylo zjištěno, že v podobné situaci se ocitli již nejednou. Proto také několik měsíců bydleli v azylovém domě v Mostě. Pan F. aktivně práci neshání a pracuje příležitostně tzv. na černo. Spolu se sociálními dávkami má vyšší příjmy, než by získal v legálním zaměstnání. Jeho chování se tak stává racionální adaptací na situaci sociálního vyloučení.⁶⁴

5.2.2 Bydlení v lokalitě

Vlastníkem nemovitostí v lokalitě, vyjma dvou panelových domů, je Okresní stavební bytové družstvo Teplice (dále OSBD/družstvo). Zbývající byty jsou v majetku města, které je však postupně rozprodává do osobního vlastnictví. Jelikož je bydlení v lokalitě spjaté především s bydlením družstevním, budu se mu věnovat i v následující charakteristice.

OSBD Teplice

Družstvo bylo založeno 27.2.1973 a ve svém vlastnictví má 5 600 bytů v regionu Teplice, čímž je druhým největším družstvem po OSBD Mír. Pro zjištění údajů o bytové situaci na sídlištích Karla Čapka a Dukelských Hrdinů byl realizován rozhovor pomocí návodu s oblastním technikem pro Krupku, který je ve své funkci od roku 1995 a byl u zrodu proměny sídliště v lokalitu, která dnes vykazuje mnohé prvky sociálního vyloučení.

OSBD Teplice vlastní 8 panelových domů v ulici Karla Čapka a stejný počet domů v ulici Dukelských Hrdinů. Vzhledem k tomu, že první ulice je rozsáhlejší a její domy mají více vchodů, nachází se v nich 684 bytových jednotek. Zbývajících 432 bytů připadá na sídliště Dukelských Hrdinů. V současné době (ke dni 11.4.2008) má družstvo 17 volných bytů, jejichž kupní cena je 1 800,- Kč za metr čtverečný plochy. Jsou to byty o velikosti 1+1 až 1+4.

⁶⁴ Na základě rozhovoru s panem F. E.

Ceny nájemného jsou odvislé od velikosti bytů a počtu osob. Například pro dvoučlennou rodinu v bytě 1+2 činí nájem přibližně 6 500,-. V důsledku rozsáhlých investic v souvislosti se zateplováním domů, oprav fasád a rekonstrukcí výtahů tyto ceny však porostou.

„V roce 1999 došlo k zateplení a opravám domů v ulici Karla Čapka. Ohledně ulice Dukelských Hrdinů jsme na opravu dvou baráků vynaložili zhruba 42 milionů Kč. A v letošním roce jsme zahájily rekonstrukce výtahů, které by měly být dokončeny v průběhu následujících 6-8 let v souladu s předpisy EU. Všechny tyto náklady se samozřejmě odráží i na rostoucím nájemném. Jsou to ale také neustálé drobné opravy výtahů, vchodových dveří apod. v důsledku vandalismu, se kterým máme největší problémy oproti jiným sídlištím, nehledě na další projevy kriminality. V minulém roce jsme do těchto oprav museli investovat 200 tis. Kč. Zajímavé je však, že si nájemníci neničí schránky. Možná proto, že jim tam přichází složenky s dávkami“, usmívá se oblastní technik.

Gabalova analýza odhaduje „65 % podíl Romů na celkovém počtu této lokality.“⁶⁵ Dle názoru oblastního technika družstva je tento počet daleko nižší. Orientačně uvádí, že je na sídlištích přibližně 40 % Romů, z toho je však pouhá polovina vlastníků bytů. Bydlí tu také početná skupina cizinců ze zemí východní Evropy. V průběhu výzkumu jsem dále zjistila, že závažným problémem, se kterým se družstvo neustále potýká, je „neplatičství“. 25% nájemníků má u družstva evidovaný dluh na nájemném a službách spojených s užíváním bytu. Tyto pohledávky má na starosti právní oddělení OSBD Teplice, které po třech až čtyřech nezaplacených nájmech reaguje zpravidla výpovědí z nájmu a vyloučením z družstva. O vyloučení rozhoduje představenstvo a to tehdy, když člen závažným způsobem nebo opětovně a přes výstrahu porušuje své členské povinnosti určené zákonem nebo stanovami, zejména tím, že neplatí nájemné. Družstvo vlastní „ubytovnu“ v Soběchlebech, která se skládá s pěti tzv. holobytů, kde získávají přístřeší nájemníci v případě exekučního vystěhování.⁶⁶

⁶⁵ *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR: Krupka.* [online]. Praha: Evropský sociální fond, 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.esfcr.cz/mapa/int_us6_14_1.html>.

⁶⁶ HRUŠKA, J. oblastní technik OSBD Teplice pro Krupku. Rozhovor ze dne 13.3.2008.

Sociální služby v případě bytové krize

Nejvýznamnějším poskytovatelem sociálních služeb v případě bytové krize je Oblastní charita Teplice, která v Krupce provozuje dvě zařízení azylového typu. V první řadě je to **Dům Agapé a Dům na půli cesty Agapé**, sídlící na adrese Husitská 78, 417 41 Krupka. Jedná se o zařízení poskytující pomoc matkám s dětmi v tísní a mladým lidem bez zázemí při startu do života. Od svého vzniku v roce 2001 je Dům Agapé neustále plně obsazen, neboť v teplickém regionu není zařízení podobného typu. Přečasný ubytování zde může nalézt cca 18 klientů na dobu nejdéle jednoho roku. Zároveň s ubytováním poskytují pracovníci klientům také psychosociální služby, které se zaměřují na zamezení působení negativních jevů a podporu motivace ke změně životních hodnot klientů tak, aby se sami naučili předcházet situacím, které je do bytové krize přivedly. Dalším typem azylového bydlení je **Agapé II., tj. Azylový dům pro rodiny s dětmi v tísní**, v ulici Pod dolní drahou 88 a 89. Tento projekt byl spuštěn v srpnu 2005, kdy začal nabízet lidem bez přístřeší ubytování ve dvou domech o kapacitě 2x 15 bytů.⁶⁷

V okolí charitních objektů Agapé II. se nachází ještě jeden cihlový dům o čtyřech vchodech, v němž jsou tzv. **sociální byty** (v každém vchodě jsou dva byty o velikosti 1+1), které vlastní obec. Bydlí zde občané z Krupky, ale také Romové z Fojtovic, kteří si nemohou v důsledku nedostatečných příjmů dovolit standardní bydlení. Ačkoliv se tento dům nachází pouhých několik desítek metrů od azylového zařízení, jsou zdejší obyvatelé od něj zcela odděleni. Dle slov vedoucí domu Agapé II. jsou vztahy mezi občany těchto dvou rozdílných typů „ubytoven“ spíše negativní až konfliktní, sociální práci zde nenabízejí. Více je možné se o této lokalitě dočíst v Gabalově analýze, kde je popisována jako lokalita B.⁶⁸

⁶⁷ Srov. Oblastní charita Teplice. *Projekty*. [online]. [cit. 2008-02-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.teplice.charita.cz>>.

⁶⁸ Srov. *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR: Krupka*. [online]. Praha: Evropský sociální fond, 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.esfcr.cz/mapa/int_us6_14_1.html>.

V případě bytové krize se mohou obyvatelé obrátit taktéž na terénní sociální pracovnice **společnosti Člověk v tísni**, které mají kancelář přímo v ulici Karla Čapka. Tato společnost nemá ve vlastnictví žádné byty, ale pomáhá rodinám při zlepšování nevyhovujících bytových podmínek. Pracovnice poskytují asistenci při vyhledávání nájemního či podnájemního bydlení, ale také bydlení v ubytovnách, azylových domech a podobně. Nabízí svým klientům taktéž poradenství v souvislosti s podepisováním nájemní nebo ubytovací smlouvy, vyřizováním příspěvku na bydlení a doplatku na bydlení, a spolupodílí se na řešení otázek spojených s dlužným nájemným a urovnávání vzniklých konfliktů. V případech, kdy je zapotřebí poskytnout rychlé ubytování rodinám bez přístřeší, obrací se na azylová zařízení v Krupce, tj. domy Agapé I, II, nebo blízkém okolí. V **příloze IV** uvádím přehled těchto azylových zařízení, které slouží jako součást sociální sítě.

5.2.3 Charakteristika zaměstnanosti v lokalitě

Lokalita Karla Čapka a Dukelských Hrdinů je charakteristická zejména vysokou mírou nezaměstnanosti, kterou popisují samotní zaměstnanci Úřadu práce v Teplicích a pracovnice sociálního odboru v Krupce. Současná situace je ovlivňována do určité míry také trhem práce celého regionu. Na základě vlastního výzkumu jsem zjistila, že více jak polovina obyvatel lokality je nezaměstnaná. Mnozí z nich nejsou ani vedeni v evidenci úřadu práce, přičemž u nich nastává problém s neplacením sociálního a zdravotního pojištění, což se odráží i do jiných oblastí života. Z klientské dokumentace pracovníků kontaktní kanceláře spol. Člověk v tísni vyplývá, že situace je alarmující především u těch, kteří jsou bez práce více jak pět let. Opětovné zařazení na pracovní trh jim znemožňuje především chybějící kvalifikace a ztráta pracovních návyků.

Příkladem toho je klientka paní B, která je v evidenci ÚP v Teplicích téměř 10 let a má základní vzdělání. Kontaktní kancelář ČvT navštívila, protože chtěla pomoci s hledáním zaměstnání. *„Práci hledám už dlouho, jsem pomalá a nikde mě nechtějí. Mohla bych třeba uklízet, nebo pomáhat v kuchyni, to by mi*

šlo...No, na úřadu práce mi nic moc nenabízej, tak to chci zkusit u vás. Ona k vám chodí totiž taky švagrová.“ Někteří klienti terénních sociálních pracovníků jsou nezaměstnaní také z důvodu špatného zdravotního stavu, a jelikož nemají nárok na invalidní důchod nebo ještě nedosahují věku pro nárok na důchod starobní, zůstávají stále v evidenci ÚP, aniž by fakticky zaměstnání hledali. Paní H. se k tomu vyjadřuje následovně: „Já bych ráda pracovala, ale nemůžu, už dlouho marodím se slachama. Když jsem přijela do Čech, vždycky jsem chodila poctivě do práce. Kdyby měla ČR smlouvu s Moldávií ohledně sociálního zabezpečení, dávno bych pobírala důchod. Teď jsem na tom finančně dost špatně. Vedena na úřadu práce musím být, jinak bych neměla jak platit zdravotní pojištění.“

Sociální služby v oblasti zaměstnanosti

Významným subjektem v oblasti zaměstnanosti je vzdělávací, informační a poradenská společnost **JOB ASISTENT s.r.o.**, působící po celé České republice. Sídlo této společnosti bylo až do března 2008 v Krupce a to nejprve v ulici Karla Čapka 296, poté došlo k přestěhování do budovy ZŠ v téže ulici. V současné době je její sídlo v Teplíciích na Benešově náměstí a další kancelář má také v Litoměřicích.

Svou činnost zaměřuje především na přípravu, zpracování a **řízení projektů financovaných z Evropské unie**. Nabízí širokou škálu akreditovaných rekvalifikačních kurzů, odborných seminářů a školení. Poradenství poskytuje jak zaměstnavatelům, tak i jednotlivcům. Zabývá se též pomocí a podporou propouštěných zaměstnanců. Veškeré aktivity uskutečňuje na základě povolení pro zprostředkování zaměstnání vydaného MPSV ČR a akreditace MŠMT ČR pro udělení osvědčení o absolvování rekvalifikačních a motivačních kurzů.

„Regionální vzdělávací a informační centrum v Krupce“, tak je nazýván projekt zaměřený na skupiny uchazečů o zaměstnání, kteří jsou z nejrůznějších důvodů na trhu práce znevýhodněni (tj. dlouhodobě nezaměstnaným, uchazečům se základním vzděláním, vyučeným, bez praxe, především pak matkám s dětmi, ženám po mateřské dovolené, osobám do 25 let věku a nad 50 let věku a lidem

ohroženým nezaměstnaností). Projekt probíhal za intenzivní spolupráce s Úřadem práce v Teplicích a v průběhu jeho realizace, tj. od 1.3.2006 do 31.3.2008, se ho zúčastnilo 89 účastníků. Náplň projektu byla rozložena do dvou programů. První z nich se jmenoval „Nová šance“ a zaměřoval se na zvyšování zaměstnanosti v regionu aktivní politikou zaměstnanosti a to zejména navázáním kontaktů a rozvojem spolupráce se zaměstnavateli v průmyslové zóně v Krupce, s obcemi a městy, ale také vzdělávacími institucemi. Program tak reagoval mimo jiné na rozrůstající se průmyslovou zónu a dbal o to, aby byly vytvořeny základní a vhodné podmínky pro využití části nezaměstnaných k cílené přípravě na nově vznikající pracovní místa.

Ve stejném období byl realizován projekt „Návrat do práce – Ústecký kraj“ pro okres Teplice, jehož hlavním cílem bylo zvýšit zaměstnanost osob dlouhodobě nezaměstnaných. Nyní je hlavní činností centra „Personální poradenství pro uchazeče, hledající uplatnění na trhu práce“. Nabídku mohou využívat všichni uchazeči o zaměstnání, kteří se chtějí aktivně podílet na spolupráci se společností Job Asistent. Podrobnější informace získávají zájemci při registraci, kterou mohou provést následujícími způsoby:

- zasláním životopisu a průvodního dopisu elektronicky na e-mail: info@job-asistent.cz,
- zasláním životopisu a průvodního dopisu písemně na adresu sídla společnosti,
- osobní návštěvou.⁶⁹

Na pracovním trhu v Ústí nad Labem a přilehlém okolí působí již od roku 1998 **Agentura Gadasova**, kterou mohou využívat také občané z Krupky. Zaměřuje se především na vyhledávání krátkodobého zaměstnání pro studenty vysokých a středních škol a snaží se jim tak usnadnit přístup na trh práce. Na zvyšující se poptávku jednotlivých zaměstnavatelů (Makro, Hypernova (UL, TP, LT), Globus, Tesco, Opavia Deli) po rychlém poskytování pracovní výpomoci

⁶⁹ Srov. *Job Asistent*. [online]. Teplice: 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.job-asistent.cz/pages/index_rvic.htm>.

reagovala agentura rozšířením služeb i pro jiné cílové skupiny. Pro obyvatele SV lokality jsou však téměř nedostupné.⁷⁰

Stejně, jako v případě bytové krize, se i v této oblasti angažuje společnost **Člověk v tísní** prostřednictvím terénní sociální práce. Z výše uvedenými poskytovateli je navázaná minimální spolupráce, která se pohybuje pouze na úrovni telefonických konzultací a vzájemném doporučování služeb klientům. Více o terénní sociální práci bude pojednávat samostatná kapitola, v níž se budu podrobněji věnovat analýze poskytovaných služeb.

5.3 Sociální služby v lokalitě

Následující kapitola bude věnována **analýze poskytovaných sociálních služeb**, a to především terénní sociální práci, která je jedním z prostředků prevence sociálního vyloučení.

Nejvýznamnějším poskytovatelem sociálních služeb v lokalitě je kontaktní centrum společnosti Člověk v tísní, které jako jediné zde zajišťuje terénní sociální práci a cíleně se orientuje na problematiku chudoby a sociálního vyloučení. Další služby zde působí spíše okrajově. V předešlých letech se v lokalitě krátce vyskytovala také dvě romská sdružení, jejichž činnost zanikla především z finančních důvodů. Za zmínku však stojí Občanské sdružení Amare, které poskytovalo zázemí pro volnočasové aktivity (zájmové a sportovní kroužky) a pro doučování dětí a mladých lidí ze socio-kulturně znevýhodněného prostředí. Sdružení taktéž usilovalo o založení komunitního centra se zaměřením na podporu a rozvoj místní občanské společnosti. K tomu však nikdy nedošlo, neboť sdružení se brzy rozpadlo.⁷¹

⁷⁰ Srov. GADASOVÁ, L. *Agentura práce Gadasova*. [online]. [cit. 2008-04-25]. Dostupné na WWW: <<http://gadasova.cz/o-nas/>>.

⁷¹ HRUŠKA, J. oblastní technik OSBD pro Krupku. Rozhovor ze dne 13.3.2008.

5.3.1 Programy sociální integrace společnosti Člověk v tísni

Terénní programy společnosti Člověk v tísni přešli v létě 2006 pod název Programy sociální integrace, které v současné době nabízejí komplexní a vzájemně provázaný souhrn služeb určený sociálně vyloučeným jedincům či rodinám a to ve více jak padesáti městech a obcích České republiky. Tým terénních sociálních pracovníků se také věnuje přípravě informačních a vzdělávacích seminářů pro odbornou i laickou veřejnost, asistenci městům při plánování dalšího rozvoje, monitoringu problematiky a výzkumné činnosti.

Problematikou chudoby a sociálního vyloučení se společnost Člověk v tísni zabývá již od roku 1999. „*V této době začala nabízet lidem z chudinských lokalit bezplatnou terénní sociální práci. Jednalo se především o sociální poradenství a asistenci při řešení problémů spojených s bydlením, nezaměstnaností nebo zadlužeností. Nabídka pomoci se v následujících letech rozšířila o další služby - pracovní poradenství, doučování, službu sociálního asistenta policie a služby nízkoprahových zařízení. Ke zkvalitnění činnosti přispělo zejména zřízení právního oddělení*“.

„*Programy sociální integrace jsou spolufinancovány Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky, rozpočtem Hlavního města Prahy, Fondem na podporu nestátních neziskových organizací v Karlovarském kraji a společností MindShare.*“⁷² Kontaktní centrum Krupka bylo podpořeno projektem SROP, který skončil v prosinci 2007. Nyní se stalo hlavním zdrojem financí Ministerstvo práce a sociálních věcí.⁷³

5.3.2 Kontaktní kancelář v Krupce

Kontaktní kancelář v Krupce byla otevřena v červnu 2006. Terénní sociální práci zde poskytují dvě pracovnice, které docházejí zejména do sídliště

⁷² *Program sociální integrace.* [online]. Ústí nad Labem: Člověk v tísni, 2007. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekv tisni.cz/index2.php?sid=113>>.

⁷³ Srov. Tamtéž.

Bratří Čapků a Dukelských Hrdinů, jež lze pokládat za sociálně vyloučené lokality.⁷⁴

Důvodem pro rozšíření činnosti ústecké pobočky byl především fakt, že výše jmenovaná sídliště se začala výrazně podobat problematickým lokalitám, ve kterých Člověk v tísni již působí. K tomu se vyjadřuje Alena Eliášová, koordinátora TSP Ústí nad Labem: „*Oslovili nás opoziční zastupitelé a občanské sdružení Amare Krupka s tím, že město Krupka (především v lokalitě Karla Čapka a Dukelských hrdinů) se potýká s problémy, které jsou typické pro sociálně vyloučené lokality (chudoba, dluhy, nezaměstnanost, lichva, špatný stav bydlení, špatný přístup ke službám, špatná kvalita vzdělání, kriminalita apod.). Vzhledem k tomu, že služby zaměřené na práci s touto cílovou skupinu ve městě zcela absentovaly, po zralém uvážení a zmapování situace jsme se rozhodli poskytovat v Krupce službu terénní sociální práce, jejímž cílem je především prevence sociálního vyloučení, popř. mírnění jeho důsledků, posilování soc. kompetencí a další.*“ Na otázku, zda se setkávali také s tím, že někteří klienti z Ústí odcházeli do Krupky, odpovídá následovně: „*Ano, někteří klienti se odstěhovali do Krupky, protože to pro ně, vzhledem k vysokým nájmům a nevyhovujícím bytovým podmínkám v Předlicích, bylo výhodné. Za relativně nízký finanční obnos získali přístup k členským právům v místních družstevních bytech. Nešlo, ale o žádnou masovou akci.*“

5.3.3 Terénní sociální práce

Terénní sociální pracovníci působí přímo v sociálně vyloučené lokalitě, docházejí za svými klienty do jejich domácností, poznávají jejich přirozené prostředí a tím napomáhají vzniku důvěrného profesionálního vztahu. Cílem jejich práce je pomáhat těm, kteří jsou ochotní pracovat na změně vlastní situace a kteří se aktivně podílejí na řešení svých problémů. Nespolupracují s klienty, kteří opakovaně porušují dohodu o spolupráci a kteří jsou pasivní při změně vlastní

⁷⁴ Vlastní výzkum.

situace, nebo jednají protiprávně. Zastupování zájmů klientů musí být vždy v souladu se zákony České republiky a dobrými mravy.

Základní postup při spolupráci s klientem je následující. „*Poté, co je pracovník klientem osloven s žádostí o pomoc (případně když pracovník nabídne klientovi pomoc), společně stanoví zakázku, na které budou pracovat. Určí hlavní cíl a dílčí kroky k jeho dosažení. Klient musí souhlasit se způsobem řešení problému a účastnit se na něm. Pracovník a klient pracují na řešení zakázky tak, aby podíl klienta na něm byl co největší, a aby se klient z případu co nejvíce poučil a byl schopen příště zvládnout situaci sám. Pracovník si s klientem při každé konzultaci domluví úkoly a kroky, které má do příští konzultace udělat a) klient, b) pracovník, c) klient a pracovník společně. Na další, předem domluvené konzultaci, pracovník s klientem společně vyhodnotí, zda a jak se jim podařilo dosáhnout stanovených dílčích cílů*“⁷⁵. Vždy je zapotřebí postupovat od řešení akutních problémů, které mají přímý dopad na klientův každodenní život, a postupně se zaměřit na systematické odstraňování příčin klientových dlouhodobých problémů. V rámci programu sociální integrace využívají pracovníci následujících metod:

- profesionální rozhovor,
- motivační rozhovor,
- aktivační rozhovor,
- pozorování v přirozeném prostředí a poskytnutí zpětné vazby klientovi,
- nácvik konkrétních sociálních dovedností,
- mediace (některé prvky),
- doprovod a zastupování při úředních jednáních,
- práce se skupinou,
- analýza dokumentů,
- analýza spisové dokumentace,
- zprostředkování právního poradenství a advokátních služeb,

⁷⁵ srov. DOSOUDILOVÁ, K. *Standardy služby*. Praha: Člověk v tísni. 2007.

- zprostředkování dalších služeb.⁷⁶

Tyto služby jsou taktéž poskytovány v zázemí kontaktní kanceláře, kam mohou klienti docházet v konzultačních hodinách (ÚT: 13 – 16 h, ST: 9 – 12 h). V některých případech je její prostředí vhodnější a to tehdy, kdy klient nemá doma podmínky pro konzultaci, ať už z důvodů rodinných konfliktů, nebo prostě jen proto, že si chrání své soukromí. V mnohým případech je také zapotřebí využití kancelářské techniky – při sepisování různých žádostí, spisů pro soud apod. Níže odkazuji na obrázek 2, který zachycuje prostředí kanceláře při konzultaci s klientkou.

Obrázek 2: Konzultace s klientkou



Autor: Alena Eliášová, koordinátorka TSP, pobočka Ústí nad Labem

V návaznosti na charakter terénní sociální práce jsem položila otázku koordinátorce TSP ústecké pobočky : „*V čem vnímáte podstatu sociální práce v terénu? Myslím, že nejdůležitější na TSP je její specifčnost v tom, že terénní sociální pracovník vyhledává potenciální uživatele služeb v jejich přirozeném*

⁷⁶ srov. DOSOUDILOVÁ, K. *Standardy služby*. Praha: Člověk v tísni. 2007.

prostředí a společná setkání se obvykle odehrávají v domácnostech klientů. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají, případně z počátku i odmítají. Návštěvy v domácnostech klientů v přirozeném prostředí také poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou a širším společenstvím. Tento aspekt TSP v sobě skrývá možnosti, potenciál, který při poskytování poradenství na úřadech či v jiných institucích nelze využít. Na druhou stranu vstup do soukromí jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků. TSP je založena na těchto principech:

- *dodržování práv uživatelů – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů,*
- *zplnomocňování uživatelů,*
- *práce v přirozeném prostředí uživatelů,*
- *kontinuita a návaznost služeb,*
- *princip nízkoprahovosti.“*

5.3.4 Analýza uživatelů služeb společnosti Člověk v tísni

Analýzu uživatelů služeb v „krupské“ lokalitě zpracovávám na základě podkladů z depistáže terénních sociálních pracovníků a jejich klientské dokumentace („*program ARA*“⁷⁷). Z těchto materiálů jsem sestavila statistické výstupy terénní sociální práce za období: 1. června 2006 – 13. června 2008, tj. od počátku vzniku kanceláře. Výše uvedené doplňuji o vlastní profesní zkušenosti z prostředí sociálně vyloučené lokality, ve které se pohybuji od 1.června 2007.

Následující statistický přehled uvádím pomocí grafu a tabulek, které doplňuji potřebným komentářem. Pro dokreslení této analýzy odkazuji na **přílohu V**, v níž se TSP a koordinátorka vyjadřují k řešeným případům.

⁷⁷ Interní počítačová databáze klientské dokumentace zahrnující statistická data.

Tabulka 1: STATISTIKA KLIENTŮ

VÝSTUPY		z toho ŽENY
klient	120	65,0 %
živý klient	22	72,7 %
VÝSLEDKY		z toho ŽENY
úspěšný klient	91	70,3 %
zcela úspěšný klient	83	68,7 %
interně úspěšný klient	100	68,0 %
VÝSTUPY – vyřízení klienti		z toho ŽENY
vyřízený klient	106	65,1 %
úspěšně vyřízený klient	79	69,6 %
zcela úspěšně vyřízený klient	71	67,6 %

Zdroj: Statistická data z interního programu ARA.

Termíny v tabulce označují počet klientů, se kterými byla navázána spolupráce.⁷⁸ Procentuálně je vyjádřen podíl žen na celkovém počtu klientů, z čehož vyplývá, že muži se na naše služby obracují méně než ženy.

Terminologie:

Živý klient – je klient, který má ve zvoleném období alespoň jednu neuzavřenou zakázku (tj. se kterým se pracuje).

Úspěšný klient – klient, se kterým byla ve zvoleném období alespoň jedna zakázka uzavřena úspěšně nebo částečně úspěšně z *hlediska cíle*.

Zcela úspěšný klient – klient, se kterým byla ve zvoleném období alespoň jedna zakázka uzavřena úspěšně z *hlediska cíle*.

Interně úspěšný klient – klient, se kterým byla ve zvoleném období alespoň jedna zakázka uzavřena úspěšně nebo částečně úspěšně z *hlediska postupu*.

Vyřízený klient – klient, se kterým byla ve zvoleném období uzavřena poslední neuzavřená zakázka.

⁷⁸ Někteří klienti, kterým byla poskytnuta pouze jedna konzultace za účelem podání informace, nejsou zahrnuti ve statistice. Těch však není mnoho, neboť cílem TSP je navázání dlouhodobější spolupráce na základě písemných podmínek spolupráce, tzv. kontraktu.

Úspěšně vyřízený klient – vyřízený klient, u nějž byla alespoň jedna ze zakázek uzavřena úspěšně nebo částečně úspěšně z *hlediska cíle*.

Zcela úspěšně vyřízený klient – vyřízený klient, u nějž byla alespoň jedna ze zakázek uzavřena úspěšně z *hlediska cíle*.

Dané rozlišení výstupů a vyřízených klientů se provádí z důvodu posouzení komplexní práce s klientem. Uzavřené zakázky mohou být totiž splněny, buď z hlediska postupu, nebo z hlediska cíle, v mnohých případech obojí. Procentuální podíl splněných zakázek se dále člení – splněny, částečně splněny, nesplněna – překážka na straně klienta, nesplněna – vnější překážky, nesplněna – klient ukončil spolupráci, nesplněna – TSP ukončil spolupráci.

Počátek činnosti TSP spočíval především v monitorování Krupky a informování obyvatel lokality o nově vzniklé sociální službě. První klienti začali přicházet až po několika měsících zahájení činnosti, přičemž kapacitní nárůst byl zaznamenán až v průběhu roku 2007. Po roce působení kanceláře vzrostl také počet klientů z řad cizinců. Nejvíce jich bylo kontaktováno na přelomu roku 2007/2008, v němž se činnost kanceláře personálně stabilizovala. V klientské dokumentaci máme zaznamenáno: 5 volyňských Čechů, 4 občany z Ruska, 3 z Ukrajiny, 1 občanku z Moldávie a jednoho Itala. V jejich případech se jedná především o zakázky typu – bydlení, trvalý pobyt, doklady a zajištění sociálního zabezpečení.

Z pohledu úspěšnosti klientů, se kterými byla ve zvoleném období alespoň jedna zakázka uzavřena úspěšně nebo částečně úspěšně z *hlediska cíle*, to znamená, že zakázka byla vyřešena zcela či částečně, se jich podařilo **91 úspěšně podpořit**. Interně úspěšných klientů bylo 100, tzn. že zakázka byla uzavřena úspěšně nebo částečně úspěšně z *hlediska postupu*. V praxi to poukazuje na správnost sestaveného individuálního plánu s klientem, v němž se podařilo uplatnit všechny možné postupy vedoucí k vyřešení případu. Pokud se z nějakého objektivního důvodu nepodařilo zakázku vyřešit, nedošlo k naplnění cíle. Níže uvádím příklad.

PÍKLAD

Klientka K. vyhledala službu kvůli obavám z násilného napadení synem (37 let), který byl v minulosti trestně stíhán za krádeže. Obava byla opodstatněná, neboť klientku a její matku již několikrát slovně napadal, poškozoval jim majetek a agresivně na ně zaútočil. Z těchto důvodů byla přivolávána taktéž policie. Ačkoli měl syn u matky stále trvalý pobyt, zdržoval se mimo byt. Matka o něm říkala, že žije jako bezdomovec a má problémy s toxikománií. Během spolupráce byly pojmenovány tyto zakázky: odhlášení trvalého pobytu (1), předběžné opatření (2), policejní asistence (3). Společně s klientkou byly sestaveny postupy, které měly směřovat k vyřešení stanovených cílů (pojmenovaná zakázka). Například: podání žádosti o zrušení údaje o místu trvalého pobytu k odboru organizačních a vnitřních věcí, spolupráce s právním oddělením, kontaktování místní policie apod. V průběhu spolupráce se podařilo dospět jak k odhlášení trvalého pobytu syna, tak i k podání předběžného opatření (posléze bylo prodlouženo) a policejní asistenci. Stanovené zakázky byly tedy úspěšně vyřešeny z hlediska postupu i z hlediska cíle. V případě, že by zakázka měla směřovat k urovnání konfliktu, její úspěšnost by byla v postupu, nikoliv v cíli.⁷⁹

Tabulka 2: STATISTIKA ZAKÁZEK

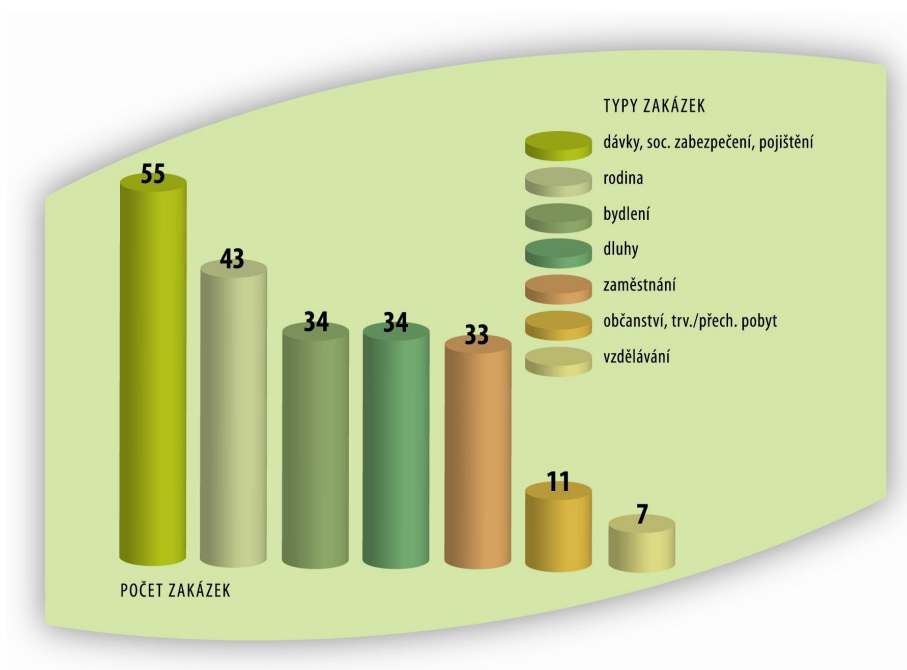
VÝSTUPY		z toho ŽENY
zakázka	263	73,8 %
otevřená zakázka	38	73,7 %
uzavřená zakázka	225	73,8 %
úspěšné / uzavřené zakázky	73,8 %	–

Zdroj: Statistická data z interního programu ARA.

Tabulka zachycuje počet zakázek (263) realizovaných ve zkoumaném období. Otevřená zakázka je ta, na které TSP s klientem právě pracuje. Dále je zde uveden počet uzavřených zakázek a jejich úspěšnost. Ta je závislá na mnoha aspektech, ale v první řadě na charakteru zakázky (její objektivní řešitelnosti) a aktivitě spolupráce samotného klienta.

⁷⁹ Interní dokumentace klienta.

Graf 2: TYPOLOGIE ZAKÁZEK



Zdroj: Statistická data z interního programu ARA.

Tento graf zachycuje podíl nejčastěji řešených typů zakázek na celkovém počtu zakázek (263). Přičemž výše uvedená typologie zahrnuje pouze ty, které se nejvíce vyskytují ve statistických výstupech (217). Zbývajících 46 zakázek nejsou graficky znázorněny. Zahrnula bych je do kolony ostatní. Pracovně tuto skupinu dále členíme⁸⁰: doklady (5), zdraví (4), ochrana dětí (2), trestní řízení (1), urovnání konfliktu (1), závislosti (1), policejní asistence (1), jiné⁸¹ (31). Z výzkumu je zcela patrné, že významná část klientů řeší problém sociálního zabezpečení. V rámci rozboru tohoto typu zakázek se jedná o dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze, ale také důchody a dávky sociální péče. Další zakázky – rodina, bydlení, dluhy a zaměstnání - se vyskytují v obdobné míře a často se prolínají. S přibývajícím důvěrou klientů v službu dochází obvykle v průběhu spolupráce k otevírání dalších souvisejících zakázek. Nejméně je řešeno vzdělávání klientů.

⁸⁰ V kontextu vlastní profese TSP v Krupce.

⁸¹ Zahrnují zakázky, které nelze přiřadit k žádné z uvedených.

Tabulka : CHARAKTERISTIKA KONZULTACÍ

KONZULTACE PODLE TYPU	počet	procenta
konzultace s klientem	1134	46,3 %
krátká intervence	3	0,1 %
telefonát	482	19,7 %
jednání na úřadě s klientem	34	1,4 %
jednání na úřadě bez klienta	13	0,5 %
doprovod	26	1,1 %
e-mail / dopis	107	4,4 %
hledání / podání informace	72	2,9 %
kontakt na jinou službu	0	0,0 %
konzultace s odborníkem	6	0,2 %
konzultace se supervizorem / koordinátorem	30	1,2 %
krizová intervence	4	0,2 %
práce na písemnosti	151	6,2 %
právní konzultace	159	6,5 %
příprava na konzultaci / případ	87	3,6 %
účast u soudu	4	0,2 %
nácvik praktických dovedností	18	0,7 %
jiné...	74	3,0 %
konzultace s kolegou	40	1,6 %
zmařená konzultace	4	0,2 %

Zdroj: Statistická data z interního programu ARA.

Terénní sociální pracovníci při práci s klienty využívají několik typů „konzultací“, které posléze zahrnují členitě do počítačové databáze. Výstupy v tabulce obsahují statistiku celé kontaktní kanceláře. Údaje lze vyčíslit i za jednotlivé pracovníky. Tak je možné sledovat postupy a výsledky každého z nich.

V Krupce jsou nejčastěji využívány: konzultace s klientem (1134), telefonát (482), právní konzultace (159), práce na písemnostech (151).

Vzhledem k tomu, že některé konzultace se mohou prolínat (např. podání informace emailem, apod.), a jsou odvislé především od pravidelného zavádění

záznamů do databáze, je potřeba brát daný výčet údajů s ohledem na případné drobné nepřesnosti. U typu konzultace „kontakt na jinou službu“ je uvedena 0, to však neznamená, že klientům nejsou doporučovány jiné služby. Jsou však zaznamenávány pod jiným typem konzultace, neboť spolupráce s klientem pokračuje, pouze dochází k součinnosti s jinou službou. Nejčastěji to bývá agentura Job Asistent.

5.4 Shrnutí

V závěru hodnotím naplnění výzkumných cílů, které měly za úkol vystihnout situaci v sociálně vyloučené lokalitě Karla Čapka a Dukelských Hrdinů (1) a dále v ní pak analyzovat poskytování sociálních služeb (2).

Cíl č. 1: Monitoring sociálně vyloučené lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů zaměřený na oblast bydlení a zaměstnání a jeho písemná interpretace.

Výstupy z daného monitoringu jsem zařadila do kapitol 5.1 (Úvod do problematiky sociálního vyloučení v Krupce) a 5.2 (Vznik a vývoj lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů). Zabývám se v nich popisem situace v Krupce a vznikem problémové lokality v kontextu sociálního vyloučení. Problematika bydlení a zaměstnání je zpracována stručně s ohledem na rozsah bakalářské práce. Tuto oblast je možné pro potřeby terénních sociálních pracovníků rozpracovat pomocí hloubkovějšího výzkumu, který se může opírat o výstupy z této práce.

Charakter bydlení v lokalitě je méně problematický oproti jiným sociálně vyloučeným lokalitám (např. Předlice).⁸² Do budoucna lze předpokládat, v souvislosti s nárůstem cen nájemného, zvýšení zakázek typu – dluhy na nájemném a ztráta bydlení. Je také možné, že některé nízkopříjmové rodiny se z tohoto důvodu přestěhují do levnějšího („méně kvalitního“) bydlení. Řešení

⁸² Profesionální zkušenost autora. Vlastní výzkum.

současného vandalismu páchaného na majetku OSBD, které probíhá na úrovni represe, je prozatím nedostačující a z dlouhodobého hlediska neefektivní. Jedním ze způsobu, jak se zaměřit také na prevenci, by mohl být nízkoprahový klub pro děti a mládež, který by alespoň částečně limitoval trávení volného času dětí na ulici. Bylo zjištěno, že v lokalitě B (takto označována v Gabalově analýze) nejsou poskytovány místními neziskovými organizacemi služby sociálního poradenství. Tuto skutečnost je vhodné podrobit dalšímu šetření a zjistit potřebnost poskytování sociálních služeb.

Dalším problémem je vysoká nezaměstnanost. Ačkoliv je převážná většina klientů „krupské“ kanceláře v evidenci uchazečů o zaměstnání, fakticky se rozhodne řešit svou situaci jen málo z nich. Důsledkem toho bývá do značné míry chybějící motivace a návyk na danou situaci. Zde by se mohlo uplatnit jedno z doporučení výzkumného projektu realizovaného Katedrou antropologie FHS ZČU v Plzni a to: *„tvorba specifických rekvalifikačních kurzů zaměřených na sociální a komunikační dovednosti nezbytné pro výkon povolání v sektoru služeb, které budou vycházet z konkrétních potřeb lokální sociálně vyloučené populace.“*⁸³ Tyto skutečnosti jsou podnětem pro další **diskusi**, která by se měla zabývat úvahami nad možnými způsoby řešení sociálního vyloučení v Krupce a nad rozvojem spolupráce místí samosprávy s neziskovými organizacemi.

Cíl č. 2: Analýza poskytovaných sociálních služeb v lokalitě Karla Čapka a Dukelských Hrdinů.

Danému cíli jsem se věnovala v kapitole 5.3 (Sociální služby v lokalitě), v níž jsem poskytla základní údaje o Programech sociální integrace a terénní sociální práci v Krupce.

Analýza sociálních služeb zahrnuje statistické výstupy, o jejichž výsledcích je možné uvažovat v několika rovinách (resp. „pokládat si otázky“):

⁸³ HIRT, T., JAKOUBEK, M. *Souhrnná zpráva o realizaci výzkumného projektu HS*. [online]. Plzeň: ZČU, FHS, Katedra antropologie, [cit. 2008-05-24]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/1727/zprava.pdf>>.

- Je terénní sociální práce v lokalitě přínosem?
- Je její rozpětí služeb vyhovující?
- Jaká problematika je pro lokalitu nejpalčivější?
- Co klienti žádají? Jaké jsou potřeby lokality?
- Jakou oblast TSP nejčastěji řeší a co je toho příčinou?
- Jaké potřeby mají TSP?
- Jakým směrem směřovat další vzdělávání? apod.

V této práci lze nalézt odpovědi na většinu z nich a zbývající otázky se mohou stát předmětem debaty, nebo námětem pro další zkoumání.

Na závěr výzkumu je možné sestavit následující hypotézy:

Hypotéza č. 1: Levné bydlení v Krupce oproti jiným obcím a městům v regionu mělo významný vliv na přísun Romů a cizinců do lokality.

Hypotéza č. 2: V lokalitě Karla Čapka a Dukelských Hrdinů se v různé intenzitě vyskytují mechanismy sociálního vyloučení.

Hypotéza č. 3: V lokalitě Karla Čapka a Dukelských Hrdinů je jediným poskytovatelem terénní sociální práce společnost Člověk v tísni.

Hypotéza č. 4: Služba terénní sociální práce je využívána taktéž cizinci ruské a ukrajinské národnosti.

ZÁVĚR

Záměrem práce bylo předložit čtenářům teoretické zpracování problematiky sociálního vyloučení, ve kterém jsem chtěla poukázat na skutečnost, že život v chudinských „ghettech“ není záležitostí pouze romského etnika. Toho jsem docílila na základě objasnění podstaty procesu sociálního vyloučení, který je složitým komplexem různých aspektů. Stěžejním cílem mé práce však bylo realizovat monitoring sociálně vyloučené lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů, ve které působím jako terénní sociální pracovník. Vzhledem k rozsahu bakalářské práce jsem se věnovala pouze oblasti bydlení a zaměstnání a posléze analýze poskytovaných sociálních služeb v této lokalitě. Na základě výsledků výzkumu jsem sestavila přehled o problematice sociálního vyloučení v Krupce, ve kterém jsem chtěla poukázat na nezbytnost sociálních služeb v problémové lokalitě. Domnívám se, že tohoto jsem docílila právě na základě realizované analýzy, ze které vyplývá potřebnost terénní sociální práce, ale také dalších sociálních subjektů. Využitelnost této práce vnímám i z hlediska profesního, přesto si uvědomuji nutnost dalšího průběžného a hloubkového monitorování situace v problémové lokalitě.

SEZNAM LITERATUTY

- 1) *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti.* [online]. poslední aktualizace 06.09.2006. [cit. 2008-02-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.esfcr.cz/files/clanky/3732/brozura.pdf>>.
- 2) BANDYOVÁ, M. et al. *Romové, bydlení, soužití.* Praha : Socioklub, 2000. ISBN 80-902260-8-6b.
- 3) BEŇÁK, D., MORAVEC, Č. et al. *Úvod do terénní sociální práce.* Brno : DROM, 2002. ISBN neuvedeno.
- 4) BROŽ, M. et al. *Kdo drží Černého Petra.* Praha : Člověk v tísni, 2007. ISBN 978-80-86961-27-9.
- 5) BROŽ, M. *Krupka.* [online]. Ústí nad Labem: Člověk v tísni, 2007. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.clovekv tisni.cz/index2.php?parent>>
- 6) BUDILOVÁ, L. *Underclass.* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2006. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28>>
- 7) BUDILOVÁ, L., HIRT, T. *Policista v multikulturním prostředí: Informační manuál pro Policii ČR.* Praha : b.n., 2005. ISBN 80-903510-1-8 .
- 8) ČERNÝ, J., DVOŘÁK, M., HRUBÝ, M. *Sociální diskriminace pod lupou.* b.m. : Otevřená společnost, 2006. ISBN 80-903331-7-6.
- 9) *Český statistický úřad - Ústí nad Labem* [online]. Ústí nad Labem: Český statistický úřad, poslední aktualizace 02.05.2008 [cit. 2008-05-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.ustinadlabem.czso.cz/xu/redakce.nsf/i/>>.
- 10) DOSOUDILOVÁ, K. *Standardy služby.* Praha: Člověk v tísni. 2007.
- 11) DVOŘÁK, M., ČERNÝ, J. et al. *Věz a nediskriminuj!.* b.m. : Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, 2007. ISBN neuvedeno.

- 12) ELIÁŠOVÁ, A. *Úvod do problematiky sociálního vyloučení*. Ústí nad Labem, 2007. Interní výukový materiál. Pobočka společnosti Člověk v tísni v Ústí nad Labem. Koordinátor terénní sociální práce.
- 13) GADASOVÁ, L. *Agentura práce Gadasova*. [online]. [cit. 2008-04-25]. Dostupné na WWW: <<http://gadasova.cz/o-nas/>>.
- 14) HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha : Karolinum, 1997. ISBN80-7184-549-9.
- 15) HIRT, T. *Jak se parazituje na parazitech*. [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2008. [cit. 2008-06-10]. Dostupné na WWW: <<http://spotrebitelskyudel.finance.atlas.cz/index.php?s>>.
- 16) HIRT, T., JAKOUBEK, M. „Romové“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň : nakl. a vydavatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-76-8.
- 17) HIRT, T., JAKOUBEK, M. *Souhrnná zpráva o realizaci výzkumného projektu HS*. [online]. Plzeň: ZČU, FHS, Katedra antropologie, [cit. 2008-05-24]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/1727/zprava.pdf>>.
- 18) Integrovaný portál MPSV. *Statistika nezaměstnanosti z územního hlediska*. MPSV, 2008, [cit. 2008-03-22]. Dostupné na WWW: <<http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/>>.
- 19) JAKOUBEK, M., PODUŠKA, O. *Romské osady v kulturologické perspektivě*. Brno : Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-140-2.
- 20) *Job Asistent*. [online]. Teplice: 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.job-asistent.cz/pages/index_rvic.htm>.
- 21) *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v ČR: Krupka*. [online]. Praha: Evropský sociální fond, 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.esfcr.cz/mapa/int_us6_14_1.html>.

- 22) MAREŠ, P. Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis*, 2000, roč. 36, č. 3, s. 285 – 297.
- 23) MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha : Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-61-3.
- 24) *Město Krupka. Historie města*. [online]. [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <<http://www.krupka-mesto.cz/index.php?pg=historie>>.
- 25) MPSV. *Nejméně uchazečů o práci od roku 1998*. [online]. Praha: MPSV, 2008, [cit. 2008-04-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5328>>.
- 26) Oblastní charita Teplice. *Projekty*. [online]. [cit. 2008-02-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.teplice.charita.cz>>.
- 27) POSPÍŠIL, F., ŠIMÁČEK, M., VOCHOCOVÁ, L. *Očernění: Etnické stereotypy v médiích*. Praha : Člověk v tísni, 2003. ISBN neuvedeno.
- 28) *Průmyslová zóna*. [online]. Investorská inženýrská a.s., 2007, [cit. 2008-02-22]. Dostupné na WWW: <http://www.iias.cz/editor/image/stranky3_soubory/pz-krupka--dalsi-info-cj.pdf>.
- 20) *Tisková zpráva: Práce agentury v oblasti proměny romských ghett*. [online]. Praha: Vláda ČR, 2007, poslední aktualizace 3.12.2007 [cit. 2008-06-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=27978>>.
- 30) TOŠNER, M. *Etnikum*. [online]. Praha: Člověk v tísni, 2006. [cit. 2008-02-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28>>

SEZNAM ZKRATEK

ČvT	Člověk v tísni
Koo TSP	Koordinátorka terénní sociální práce
OSBD	Okresní stavební bytové družstvo
SV	Sociální vyloučení
TSP	Terénní sociální práce/terénní sociální pracovník

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I: Jak se parazituje na parazitech

Příloha II: Rozhovor pomocí návodu

Příloha III: Fotodokumentace

Příloha IV: Přehled azylových zařízení

Příloha V: Rozhovor s TSP a Koo TSP

PŘÍLOHA I: Jak se parazituje na parazitech

Jak se parazituje na “parazitech”

„Romové jsou paraziti, kteří zneužívají sociální dávky. Žijí z našich daní, rezonuje často českým veřejným míněním. Poslední dobou se však některé z dávek do rukou lidí, kterým jsou určeny, ani nedostanou. V České republice vznikla vrstva podnikatelů, kteří se specializují na chudou klientelu. A právě z jejich sociálních příspěvků vytvářejí svoje příjmy. Princip je jednoduchý: chudí lidé, kteří jsou navrch etnický stigmatizovaní, si ze společenských nabídek nemohou moc vybírat. Mají pověst nepřízpůsobivých osob či neplatičů a kvůli takové pověsti nemohou například sehnat solidní práci nebo byt mimo takzvané sociálně vyloučené lokality, kde žijí jen lidé v podobném postavení a se stejnými problémy. Pohybují se v uzavřeném světě chudoby bez sociálních vazeb na vnější prostředí a bez hlubších znalostí o tom, jak to “tam venku” chodí. Na běžné, například bankovní, služby nedosáhnou, a jsou tak odkázáni na trh s předraženými produkty a nevýhodnými příležitostmi určenými přímo jim.“

Vítaná klientela

Na první pohled by se mohlo zdát, že půjčovat peníze chudým lidem, zvláště pak Romům, je podnikatelská sebevražda. A přece se různé bankovní i nebankovní instituce mohou přetrhnout, aby lidem žijícím ze sociálních dávek své půjčky vnutily. Nepožadují ručitele a spokojí se s prokazatelně falešným potvrzením příjmu. Jen když si půjčí! Čím méně zodpovědný dlužník, tím lépe. Stačí jen doufat, že splátky neuhradí včas, a potom čekat, až vysoce úročené poplatky z prodlení několikanásobně převýší původní dluh. Následně zařídit exekuci na jejich sociální dávku a věřitel má zajištěnou pravidelnou doživotní “rentu” - tedy do konce života dlužníka. Poplatky z prodlení nabíhají rychleji, než je schopnost chudých lidí dluhy ze svých dávek splácet. Náklady na exekuční řízení nepočítaje. Z původně zapůjčených dvaceti tisíc lze za několik let utržit mnohonásobek, aniž dojde ke konečnému vyrovnání celkového dluhu. Trik spočívá v tom, že část sociálních dávek dlužníků jde přímo věřiteli a výše dluhu přitom dál narůstá na penále. Za kratší konec provazu tahá vedle zadlužených lidí i stát. Ale komu by vadilo, že sociální dávky “nepřízpůsobivých” míří ze státního rozpočtu přímo do kapes obchodníků s chudobou.

PŘÍLOHA I: Jak se parazituje na parazitech

Zbavují se “vředů”

Získávat chudé dlužníky jednotlivě je zbytečná námaha. Různé instituce (města, dopravní podniky) nabízejí vymahačským firmám za hubičku celé balíky pohledávek včetně poplatků z prodlení, které si zájemci mohou koupit naráz. A pak stačí jen masivně exekvovat dávky a na důsledky nehledět. Některá města jdou ve své vstřícnosti k vymahačům ještě dál. Vedle dluhů nabízejí i nemovitosti, ve kterých chudí, takzvaní neplatiči, žijí. Zdánlivě se tak zbaví svých “vředů” a navíc, když místní politici umí udeřit na správnou strunu v médiích, získají i voličskou přízeň. Nemluvě o skutečnosti, že kupci městských pohledávek či nemovitostí zpravidla nemají, eufemisticky řečeno, na obecní úřady či magistráty zrovna daleko. Co na tom, že více než polovina z nájemníků těchto “domů hrůzy” obvykle žádné dluhy nemá. V laskavé péči nových majitelů si je opatří co nevidět, protože lidem, kteří nemají, kam jinam by se přestěhovali, lze zvyšovat nájemné takřka libovolně. Jsou-li dluhy zajištěné, může věřitel a majitel domu neplaticí nájemníky vystěhovat. Poběží mu příjmy z exekuce dávek a s domem se lépe obchoduje, když je prázdný.

Gól do vlastní branky

Když jsou hloupí, ať jim vymahači seberou klidně vše. Alespoň začnou pracovat, řekne si řadový občan. A právě zde je zakopán pes. Dlužníkům, na nichž je vykonávána exekuce, se nevyplatí legálně pracovat, protože by jim ze mzdy zbylo stejně, jako jim zbývá z exekvovaných dávek. Často tedy upřednostňují práci načerno, v horším případě trestnou činnost. Stát pak přichází o daně a navíc vynakládá peníze na potírání kriminality.

Klíčová je v této souvislosti úloha měst. Z malé domů - kšeftu pro spřátelené firmy - se snadno může stát gól do vlastní branky v podobě neřešitelných sociálních problémů, jejichž důsledky neponese jen stát, ale i města, a především jejich obyvatelé. Řešení sociálního vyloučení v Česku dnes do značné míry závisí na tom, jak se města postaví k parazitování na “parazitech”.

TOMÁŠ HIRT

Ředitel pobočky spol. Člověk v tísní v Plzni

Článek vyšel v MF DNES v příloze Kam s nimi? 22.05.2007

PŘÍLOHA II - Rozhovor pomocí návodu⁸⁴

Téma	Otázky demografické a kontextové (Patton) ⁸⁵ – „pracovně“ zjišťovací
Vlastník nemovitosti (OSBD Teplice)	<p>Kdy bylo OSBD Teplice založeno? Kolik bytů spravuje?</p> <p>Od kdy zde působíte právě Vy?</p> <p>Kolik panelových domů vlastní v lokalitě Karla Čapka a Dukelských Hrdinů ? Můžete vyčíslit kolik je to bytových jednotek? t</p> <p>Kolik je průměrný počet osob na byt o velikosti 1+1, 1+2, 1+3, 1+4.</p> <p>Kolik je cena pronájmu za jeden metr čtverečný plochy?</p> <p>Má OSBD v této lokalitě ještě nějaké volné byty?</p>
Stav domů	<p>Kdy naposledy došlo k významným investicím v souvislosti se zateplením domů, oprav fasád a střech?</p> <p>Plánuje OSBD v blízké době nějaké finančně nákladné opravy, zateplování apod.?</p> <p>Jaké drobné opravy nejčastěji v domech provádíte v souvislosti s poškozováním majetku nájemníky?</p>
Obyvatelé	<p>Jaké nejčastější problémy řešíte s nájemníky?</p> <p>Evidujete nějaké neplatiče, případně kolik?</p>
Výpověď z nájmu a náhrady bydlení	<p>Kdy dochází k výpovědi z nájmu?</p> <p>V případě zákonného poskytnutí bytové náhrady, kam bývalé nájemníky umísťujete? (ubytovna v Soběchlebech)</p>
Sociálně problémové - patologické jevy	<p>S jakými nejčastějšími problémy se v této lokalitě setkáváte?</p> <p>Musel jste někdy kvůli nějakému konfliktu volat policii? – proč</p> <p>S jakou skupinou obyvatel (dle věkové kategorie) máte nejčastější problémy – ve vztahu k majetku OSBD?</p> <p>Víte o nějaké sociální službě, která by v lokalitě působila?</p> <p>Víte o tom, že zde působilo romské sdružení (Amare, Aladár Nistor, Dukelských Hrdinů 280)? Jaké s nimi máte zkušenosti?</p>

⁸⁴ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha : Karolinum, 1997. s. 89.

⁸⁵ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha : Karolinum, 1997. s. 83.

PŘÍLOHA II - Rozhovor pomocí návodu

Téma	Otázky, vztahující se k názorům
Vlastník nemovitosti – OSBD TEplice	Co si myslíte o své úloze pracovníka OSBD Teplice?
Stav domů	Jaký máte názor na vandalismus v lokalitě? Co by podle Vás pomohlo tento problém vyřešit?
Obyvatelé	Co si myslíte o obyvatelích této lokality? Co si myslíte o Romech? Kdo je podle Vás Rom? Jaký máte názor na imigraci cizinců do lokality? Máte také nějaké dobré zkušenosti s romskými nájemci? – cizinci? – jaké
Sociální problémy – možné ovlivnění	Co si myslíte, že by pomohlo revitalisovat tuto lokalitu? Myslíte si, že systematické působení terénní sociální práce v lokalitě může pozitivně ovlivnit její vývoj? Jaký má podle Vás vliv policie na situaci v lokalitě? Myslíte si, že problematika chudoby je jen záležitostí Romů?

PŘÍLOHA III – Fotodokumentace

Foto 1 ↓

Životní podmínky některých obyvatel Krupky (ulice Pod dolní drahou).



Foto 2 ↑
Detail domu v ulici Pod dolní drahou.

PŘÍLOHA III – Fotodokumentace

Foto 3 ↓

Pohled z chodby uvnitř obytného domu Pod dolní drahou.



Foto 4 ↑

Agapé II., tj. Azylový dům pro rodiny s dětmi v tísni.

PŘÍLOHA III – Fotodokumentace

Foto 5 ↓

Prostranství za obecními „sociálními byty“ (viz. lokalita B – Gabalova analýza).



Foto 6 ↑
Obecní „sociální bydlení“.

PŘÍLOHA IV – Přehled azylových zařízení

- **Azylový dům pro muže a ženy v Oseku** – Oblastní charita Most

Adresa: K.H.Borovského 311, 417 05 Osek
Vedoucí zařízení: Světlana Nikolová
Tel.: 417 822 161, 775 713 304
Web: www.charitamost.cz
Email: nikolova@charitamost.cz
Kapacita: 25 osob, v případě volné kapacity mohou být v jednom pokoji společně ubytování i manželé
Provozní doba: nonstop

- **Azylový dům pro muže a ženy v Duchcově** – Oblastní charita Most

Adresa: Nádražní 5, 419 01 Duchcov
Vedoucí zařízení: Jindřiška Vojtková
Tel.: 417 533 124
Web: www.charitamost.cz
Email: vojtkova@charitamost.cz
Kapacita: 30 osob, taktéž imobilní osoby
Provozní doba: nonstop

- **Azylový dům Samaritán** – Oblastní charita Ústí nad Labem

Adresa: Štefánkova 1, 400 01 Ústí nad Labem
Vedoucí zařízení: Vlasta Kopsová
Tel.: 475 601 805, 604 242 706
Web: www.dchltm.cz
Email: ad.samaritan@dchltm.cz
Kapacita: 38 lůžek, z toho 20 lůžek noclehárna - pro osoby bez rozdílu pohlaví
Provozní doba: nonstop

PŘÍLOHA IV – Přehled azylových zařízení

- **Spirála** – Centrum krizové intervence

Adresa: K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem
Vedoucí zařízení: Zuzana Lešková
Tel.: 472 743 835, 721 407 739
Web: www.volny.cz/spirala.cki
Email: spirala.cki@volny.cz
Kapacita: 6 lůžek, možnost přistýlky
Provozní doba: nonstop

- **Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní Most** – Diakonie ČCE

Adresa: M.Aleše 3274, 434 01 Most
Vedoucí zařízení: Jana Hrdinová
Tel.: 476 206 016
Web: www.most.diakonieccce.cz
Email: ad.most@diakonieccce.cz
Kapacita: 30 lůžek
Provozní doba: nonstop

- **Emauzy ČR, o.s. – středisko Most, ubytování pro muže**

Adresa: L.Štúra 2504, 434 01 Most
Vedoucí zařízení: Tomáš Stříž
Tel.: 476 707 160, 602 142 261
Web: www.emauzy.org/cs/most/php
Email: emauzy.most@volny.cz
Kapacita: 40 lůžek
Provozní doba: nonstop

Jaké nejčastější případy jste z pozice terénního sociálního pracovníka řešila?

Iva Špičková, TSP Krupka:

„Ze své pozice TSP nejčastěji řeším dluhovou problematiku, kdy naši klienti neplní smlouvy s věřiteli a je na ně uvalen výkon rozhodnutí, nebo co hůř? Dluhy jsou vymáhány již exekučně, v těchto případech už mnoho nezmůžeme. Pokud má však klient dluhy například na nájmu nebo u vodáren, či energetiků a přijde s problémem včas, je možné vyjednat splátkové kalendáře.“

Alena Eliášová, koordinátorka TSP, pobočka Ústí nad Labem:

„Nejčastěji to byly asi situace spojené s bydlením: nevyhovující hygienické, statické(zřícené stropy, schodiště) podmínky, nelegální úpravy bytů(zmenšení bytu bez souhlasu nájemníka), neplatné nájemní smlouvy, rozpory mezi psanou nájemní smlouvou a realitou, strach a obavy nájemníků z majitelů domů. Druhou nejčastější oblastí byly zakázky týkající rodinných vztahů: rozvody, úprava výchovy a výživy, výživné, otcovství, ústavní péče.

Když to vezmu z pohledu KOO a krupských klientů tak vnímám jako nejčastěji řešené zakázky týkající se zajištění, stabilizace příjmu klienta(dávky, důchody, zaměstnání) a s tím související dluhové poradenství(splátkové kalendáře, vyjednávání s exekutory, podání k soudu, právní poradenství). Poradenství je velmi často poskytováno cizincům z východu(Rusko, Ukrajina), což s sebou přináší nároky na TSP co se týče orientace i v cizích právních předpisech a normách.“

Který případ by jste vyhodnotila jako nejproblematičtější (či pro Vás nejsložitější)?

Iva Špičková, TSP Krupka:

„Pro mě byl asi nejhorší případ týrané ženy, která byla zároveň závislá na alkoholu a trpěla manickými stavy. Spolupráce s ní byla velice obtížná a z její strany manipulativní. Spolupráci jsem byla nucena ukončit. Jediné zprávy, které teď mám, že se po absolvování protialkoholové léčby opět vrátila ke svému trýzniteli.“

Alena Eliášová, koordinátorka TSP, pobočka Ústí nad Labem:

„Na to je složitá odpověď, některé případy byly právně složité, zamotané, ale jako nejproblematičtější vnímám ty, které jsou bezvýhodné, přestože vím, že klient je v právu, spravedlnost je na jeho straně, ale bohužel se s tím nedá nic dělat, tak to jsou nejobtížnější případy. Jinak asi hodně ani ne tak složitéj jako emočně náročněj byl případ klientky, která ve svém bytě po návratu z dovolené našla zavražděnou dceru. Vražda nebyla nikdy objasněna, klientka trpěla posttraumatickým stresovým syndromem, těžkými depresemi a dostala se do kolotoče dluhů, přišla o bydlení, zbytek rodiny ji nijak nepodpořil.“

ABSTRAKT

PROCHÁZKOVÁ, P. *Lidé mezi Skyllou a Charybdou – sociální vyloučení a sociální služby v Krupce*. České Budějovice 2008. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce M. Elichová.

Klíčová slova: sociální vyloučení, kultura chudoby, sociálně vyloučená lokalita, nástroje prevence, vládní Agentura, společnost Člověk v tísni, analýza služeb, terénní sociální práce

Práce obsahuje teoretické zpracování pojmu sociální vyloučení se zaměřením na nástin problematických okruhů spojených se životem ve vyloučení. Podrobně rozebírá děj sociální exluze, jeho příčiny a mechanismy, a popisuje možnosti a nástroje prevence dané problematiky.

Výzkumná část se věnuje praktickému zpracování situace v Krupce v kontextu sociálního vyloučení. Orientuje se na monitorování sociálně vyloučené lokality Karla Čapka a Dukelských Hrdinů se zaměřením na oblast bydlení a zaměstnání, ve které probíhá terénní sociální práce v rámci Programů sociální integrace společnosti Člověk v tísni. Pomocí analýzy poskytovaných sociálních služeb v této lokalitě dokumentuje výsledky terénní sociální práce.

V závěru práce je hodnoceno naplnění výzkumných cílů. Zjištěné skutečnosti poukazují na stav sociálního vyloučení v lokalitě Karla Čapka a Dukelských Hrdinů a dávají podnět k diskusi nad možnými způsoby řešení dané problematiky a nad rozvojem spolupráce místí samosprávy s neziskovými organizacemi. Praktická část je zakončena sestavením hypotéz.

ABSTRACT

People between Skylla and Charybda – social exclusion and social services in Krupka.

Key words: social exclusion, culture of poverty, social excluded locality, instruments of prevention, Agency of government, society Člověk v tísní (People in Need), analysis of services, streetwork.

The work contains theoretical processing of term social exclusion with concentration on sketch of problematic spheres which concern about the life in exclusion. Work analyses in detail an action of social exclusion, his reasons and mechanisms, and describes possibilities and instruments of prevention of these problems.

The research part of this work deals with a practical processing of situation in Krupka in context of social exclusion. It is focusing on monitoring of social excluded locality of Karel Čapek and Dukelských Hrdinů, especially on section of habitation and employment, in which streetwork proceeds in frame of Programmes of social integration of society Člověk v tísní (People in Need). By the help of analysis of provided social services in this locality the work documents results of the streetwork.

In conclusion of this work is evaluated impletion of research's objects. Ascertained facts refer to state of social exclusion in locality of Karel Čapek and Dukelských Hrdinů and give an impulse for discussion about possible forms of resolution of these problems and about development of cooperation of local municipal government with nonprofit organizations. The practical part of this work is closed with compilation of hypothesis.