

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**  
**Teologická fakulta**

**Bakalářská práce**

**TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE**  
**V SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALITÁCH**  
**V PLZNI**

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

Autor práce: Mgr. Jana Měchurová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: III.

**2010**

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.

V Plzni, 1. března 2010

.....

### **Poděkování**

Děkuji Mgr. Markétě Elichové, Ph.D., vedoucí mé bakalářské práce, za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce, a dále pak Mgr. Jiřině Ulmanové za poskytnutí operativních konzultací a za pomoc při řešení problémů vzniklých při tvorbě mé práce.

# Obsah

<b>Obsah.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Úvod .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Sociální vyloučení.....</b>	<b>9</b>
2.1. Vnější příčiny .....	10
2.2. Vnitřní příčiny.....	10
2.3. Mechanismy sociálního vyloučení.....	11
2.3.1. Prostorové vyloučení.....	11
2.3.2. Ekonomické vyloučení.....	12
2.3.3. Kulturní vyloučení .....	12
2.3.4. Sociální vyloučení v užším smyslu .....	13
2.3.5. Symbolické vyloučení.....	13
2.3.6. Adaptace na sociální vyloučení.....	13
<b>3. Terénní sociální práce poskytovaná v plzeňském regionu.....</b>	<b>15</b>
3.1. Terénní sociální práce – základní vymezení.....	15
3.2. Terénní sociální práce v plzeňském regionu.....	16
<b>4. Společnost Člověk v tísni, o. p. s., terénní sociální práce.....</b>	<b>18</b>
4.1. Plzeňská regionální pobočka společnosti Člověk v tísni, o. p. s. .....	18
4.2. Realizované služby a projekty poskytované jako terénní sociální služba v Plzni ve společnosti Člověk v tísni, o. p. s. ....	19
<b>5. Sociální vyloučení a terénní sociální práce v Plzni poskytované společností Člověk v tísni, o. p. s.....</b>	<b>21</b>
5.1. Jateční/Duchcovská.....	23
5.2. Resslerova .....	27
5.3. Plachého - „PLAC“ .....	30
5.4. Plynární .....	33
5.5. Shrnutí.....	34

<b>6. Expertní rozhovory s TSP .....</b>	<b>36</b>
6.1. Spolupráce s ostatními organizacemi.....	37
6.1.1. Odpovědi – okruh 1.....	37
6.2. Změny v souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb. ....	40
6.2.1. Odpovědi – okruh 2.....	40
6.3. Priority práce, práce s klientem .....	42
6.3.1. Odpovědi – okruh 3.....	42
6.4. Profesionální úspěch, cíle vztahu s klientem .....	43
6.4.1. Odpovědi – okruh 4.....	44
6.5. Shrnutí.....	46
<b>7. Závěr .....</b>	<b>47</b>
<b>8. Použitá literatura a zdroje .....</b>	<b>49</b>
<b>Abstrakt .....</b>	<b>54</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>55</b>

# 1. Úvod

Poskytování sociálních služeb, tedy i terénní sociální služby, je upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který vstoupil v platnost 1. ledna 2007 [5].

Terénní sociální práce je tradiční metodou sociální práce, v níž se sociální poradenství uskutečňuje v přirozeném prostředí klientů<sup>1</sup> [19] [33]. To umožňuje sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách poskytnout cílené poradenství v souvislosti s komplexní znalostí klientova prostředí. K poskytování sociálních služeb formou terénní práce se pro svou nespornou potřebnost rozhoduje stále více jednotlivých (státních i nestátních) poskytovatelů.

Z počátku 90. let 20. století se terénní sociální práce uplatňovala především ve streetworku<sup>2</sup> v rámci podpory osob žijících se prostitucí a v rámci poradenství drogově závislým [2]. Dnes je využití terénní sociální práce bohatší, cílovými skupinami jsou, mimo jiné, lidé s duševním onemocněním, sociálně vyloučení, drogově závislí, žijící se prostitucí, ale nelze nezmínit i domácí hospicovou péči. Zmíněné skupiny či okruhy příjemců terénní sociální práce se již příliš měnit nebudou (zahrnu-li, do skupiny sociálně vyloučených též práci s menšinami). Se současným trendem, kdy se stále více dbá individuálních potřeb a individuálního přístupu, a přičtu-li rostoucí neochotu obracet se na instituce, bude potřeba sociálních terénních pracovníků nadále stoupat.

---

<sup>1</sup> Srovnej KLENOVSKÝ, L. *Terénná sociálna práca*. Bratislava : Občanské združenie Sociálna práca, 2006. S. 5-6. ISBN 80-89185-18-5.

<sup>2</sup> Streetworkem „*mínime specifickou vyhľadavací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci...“* těm, „*u nichž je předpoklad, že žijí rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.*“ [22]

Z historického pohledu je nutno zmínit fakt, že ne vždy měla terénní práce nejlepší prestiž. Dlouhou dobu hledala podporu nejen mezi poskytovateli sociálních služeb, ale především mezi veřejností a donátory.

Samotná terénní sociální práce se sociálně vyloučenými osobami začíná analýzou lokality a depistáží klientů, výzkum přináší základní meritum informací, týkajících se nejčastějších sociálních problémů a případných specifik dané lokality, např. konkrétní sociální vazby v lokalitě, sociální status významných obyvatel, příbuzenství, specifika vycházející s polohy a umístění lokality apod. [6].

Ráda bych se pokusila popsat práci terénního sociálního pracovníka tak, jak jsem ji poznala v praxi, v reflexi na její obecná východiska, se snahou pochopit, do jaké míry je smysluplná, zda naplňuje principy pomoci, které mohou v důsledku znamenat evidentní zmírnění sociálních problémů, a zda vede ke zkompetentnění klienta<sup>3</sup> [19], jaké jsou limity a úskalí sociální práce v terénu a co tuto práci determinuje, v čem může sociální pracovník měnit stav společnosti a situaci jednotlivých klientů. A naopak kde vidím jeho bezmoc a hranice, co již nemůže ovlivnit a v čem je závislý na vnějších okolnostech, nad kterými nemá kontrolu. Podaří-li se mi odhalit nedostatky terénní sociální práce v konkrétním regionu (Plzni), můžeme nastínit i možnosti řešení, která v důsledku mohou příznivě ovlivnit sociální problematiku a zpětně přispět i k obecnějším závěrům.

### **Cíl práce**

Cílem mé práce je tedy popsat terénní sociální práci se sociálně vyloučenými, praxi v konkrétních podmínkách a lokalitách a s ní spojené obtíže a pozitiva a jaké důsledky z této praxe vyplývají její poskytovatele.

Pro splnění vytyčeného cíle popíši teoretická a obecná východiska, jenž službu rámuji, co je sociální vyloučení, dále vytvořím popis jednotlivých lokalit

---

<sup>3</sup> Srovnej KLENOVSKÝ, L. *Terénná sociálna práca*. Bratislava : Občanské združenie Sociálna práca, 2006. S. 8. ISBN 80-89185-18-5.

v Plzni (Jateční, Plachého, Resslera a další), specifika problémů a potřeby klientů ve zmíněných lokalitách a v rozhovorech se sociálními pracovníky ze společnosti Člověk v tísni v Plzni vytyčím problematické okruhy jejich práce. Pro sběr informací použiji jako nástroje expertní rozhovor, ve kterém připravím otevřené polostandardizované otázky [9] [16], které budou směřovat ke zjištění míry pocitu smysluplnosti a uspokojení pro sociální pracovníky, zda jejich práce naplňuje cíl služby, případně co v naplnění cíle služby brání, kde vidí omezení a znesnadnění své práce a konečně zda jsou problematické skutečnosti jimi ovlivnitelné.



## 2. Sociální vyloučení

*„Ačkoli se sociální vyloučení (též exkluze či vytěsňování) stalo velmi rychle běžnou součástí slovníku nejen sociologů, antropologů či sociálních pracovníků, ale i laické veřejnosti, je to stále pojem (koncept) relativně nový, lépe řečeno zánovní.“ [34]*

Sociálním vyloučením (exkluzí) rozumíme proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje řadíme především zaměstnání, zdravotní péči, bydlení, sociální ochranu a vzdělání<sup>4</sup> [12] [24].

Sociální vědci v 70. letech 20. století začali zjišťovat, že v důsledku proměny podoby společnosti již nestačí dosavadní pojem chudoby v popisu sociální situace a postavení občanů na okraji moderní společnosti [21].

Třebaže základním rysem těchto občanů byla jejich chudoba, jevil se tento pojem jako nepřesný a nedostačující, nepostihuje totiž šíři problémů a příčinu jejich exkluze, odkazuje pouze na aspekt materiální nedostatečnosti [30].

Poprvé se koncept sociálního vyloučení objevil ve Francii [4], kde se jím označovaly osoby, které stály mimo systém sociálního zabezpečení. Postupně získával termín na popularitě i v ostatních zemích Evropy, především ve Velké Británii. Význam termínu se rozšířil, nezahrnuje již pouze neschopnost dosáhnout

---

<sup>4</sup> Srovnaj Evropská komise. *Společná zpráva o sociální ochraně a sociálním začleňování 2009 : shrnutí : sociální začleňování, důchody, zdravotní péče a dlouhodobá péče* [online]. Lucemburk : Úřad pro publikace Evropské unie, 2009 [cit. 2010-01-03]. S. 11. Dostupný z WWW:

<<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?pager.offset=0&catId=751&langId=cs&furtherPubs=yes>>.

ISBN 978-92-79-13131-8.

na dávky sociálního zabezpečení, ale popisuje a vysvětluje řadu dalších jevů. V 90. letech minulého století se tento pojem stal součástí politiky Evropské unie.

K pochopení všech souvislostí sociálního vyloučení, vzájemné provázanosti jednotlivých aspektů i vzájemného posilování začarovaného kruhu exkluze je třeba popsat a vysvětlit si jednotlivé aspekty [3].

## ***2.1. Vnější příčiny***

Vnější vlivy sociálního vyloučení jsou takové jevy, které jsou mimo dosah a kontrolu vyloučených osob. Nelze je ovlivnit vlastním jednáním a jsou dány širšími společenskými podmínkami nebo vyplývají z jednání lidí, kteří se nacházejí vně sociálního vyloučení<sup>5</sup> [17]. Mezi vnější příčiny řadíme podobu trhu práce a jeho charakter, bytovou politiku státní správy a místních samospráv, sociální politiku státu, praxi místních samospráv ve vztahu k sociální oblasti a diskriminaci, stigmatizaci a předsudky na základě charakteristik jako jsou rasa, etnicita, národnost, sociální status apod.<sup>6</sup> [21].

## ***2.2. Vnitřní příčiny***

Vnitřní příčiny sociálního vyloučení lze popsat jako jevy, které jsou důsledkem jednání konkrétních lidí, jichž se sociální vyloučení týká. Ti mohou svým jednáním vlastní situaci sociálního vyloučení přímo způsobovat anebo posilovat její stávající existenci. Třebaže se jedná o příčiny individuální, jsou povětšinou důsledkem příčin vnějších. Jsou jimi například ztráta pracovních návyků při dlouhodobé nezaměstnanosti, dlouhodobá neschopnost hospodařit

---

<sup>5</sup> Srovnej JANKŮ, K. *Jak rozumět sociálnímu vyloučení* [online]. Praha : Multikulturní centrum Praha. Dostupný z WWW: <[http://www.euroeduca.cz/p\\_antidiskrim\\_vzdel\\_zvs/ke\\_stazeni/jak\\_rozumet\\_socialnimu\\_vylouce\\_ni.doc](http://www.euroeduca.cz/p_antidiskrim_vzdel_zvs/ke_stazeni/jak_rozumet_socialnimu_vylouce_ni.doc)>.

<sup>6</sup> Srovnej MAREŠ, P.; SIROVÁTKA, T. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze). *Czech Sociological Review*, 2008, roč. 44, č. 2, s. 272-273. Dostupný také z WWW: <<http://dlib.lib.cas.cz/2775/1/2008-2Mares.pdf>>.

s penězi a dostát svým finančním závazkům, orientace na okamžité uspokojení potřeb vyplývající z dlouhodobé frustrace, apatie a nízká motivace k řešení vlastních problémů, neochota či nemohoucnost při využívání institucí aj. [3].

### ***2.3. Mechanismy sociálního vyloučení***

Mechanismy sociálního vyloučení se projevují v různých oblastech života, jsou to výrazné determinanty úspěšně socializace a omezený přístup k nim je příčinou vytěsnění na okraj společnosti. Nejvýznamnějšími oblastmi vyloučení jsou [28]:

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

#### **2.3.1. Prostorové vyloučení**

Prostorové vyloučení je nejzřetelnějším projevem sociální exkluze. Sociálně vyloučené osoby obvykle žijí v lokalitách, které se vyznačují nízkou kvalitou bydlení (technická kvalita domu, bezpečnost etc.). Tyto lokality mohou mít podobu městské části (Předlice v Ústí nad Labem), ulice (Resslova ul. v Plzni, Matiční ul. v Ústí nad Labem) nebo jednoho či více objektů (Jateční ul. v Plzni). Označujeme je jako ghetta, sociálně vyloučené lokality či nepřesně chudinské (etnické) enklávy.

Ve většině případů se v těchto lokalitách lidé ocitají nedobrovolně, a to v důsledku ostatních faktorů sociálního vyloučení, zejména v důsledku vyloučení ekonomického. Je nutné upozornit na to, že život ve vyloučené lokalitě přináší vyšší ekonomickou zátěž pro samotné obyvatele (lichva, dojíždění, vydírání, trestná činnost, exekuce apod.), ale v důsledku i pro místní samosprávu a státní správu (technické opravy, soudní výlohy). Existence vyloučených lokalit je dražší pro všechny, kdo se na jejím vzniku a provozu podílejí. Zároveň zde dochází ke

koncentraci vnějších i vnitřních příčin sociálního vyloučení, jejímž následkem je pólování a reprodukce vyloučení jednotlivých osob [3].

Prostorové vyloučení zdůrazňuje okraj společnosti, na kterém se vyloučení ocitají, a skepse, apatie pak dopadá na jejich motivaci ke změně. Přesto je prostorové vyloučením oblíbeným „nástrojem“ řešení místních samospráv a státní správy v oblasti sociálních problémů s „nepřizpůsobivými občany“.

### **2.3.2. Ekonomické vyloučení**

Ekonomické vyloučení se pro sociálně vyloučené občany projevuje uzavřením přístupu na trh práce. Jejich kvalifikace je často nízká, vycházejí se základních, praktických škol, nedosáhnou na lépe placená místa. Uzavřením přístupu na trh práce se prohlubuje jejich chudoba a aktivizují se následné adaptační mechanismy se svými negativními důsledky: kriminalizace, práce na černo a závislost na sociálních dávkách.

Uzavření přístupu na trh práce přitom nemusí být jen důsledek diskriminace či nedostatku pracovních nabídek (tedy vnějšími příčinami sociálního vyloučení), ale též příčinami vnitřními, například vysoká zadluženost a obava z exekučního srážení z výplaty nebo ztráta pracovních návyků [28].

### **2.3.3. Kulturní vyloučení**

Kulturním vyloučením je zpravidla míněn omezený přístup ke vzdělání a znalostem, které jsou většinou společností uznávány a běžně využívány. Odborně se hovoří o „vyloučení ze sdílení kulturního kapitálu společnost“. [3].

Kulturní handicap začíná již v dětství, kdy děti z vyloučených lokalit v důsledku kombinace vnějších a vnitřních příčin vyloučení nedosahují dostatečného vzdělání. Například u romských dětí je velice častou praxí odklad školní docházky, při sebemenších konfliktech přeřazování dětí do speciálních škol a nedostatečné doučování romských dětí ze strany jejich rodičů, kteří nechápou souvislost mezi vzděláním a uplatněním a zároveň sami nejsou vzdělání a nemotivují děti ke školní docházce.

### **2.3.4. Sociální vyloučení v užším smyslu**

Tímto pojmem mám na mysli, že společenské styky a kontakty vyloučených lidí se omezují na kontakty s lidmi, kteří se nacházejí ve stejném postavení jako oni sami. Počet kontaktů je zpravidla užší než počet kontaktů průměrného jedince majoritní společnosti. Nevyužívají jinak běžně dostupných infrastruktur, jakými jsou knihy, internet, služby etc.<sup>7</sup> [20].

### **2.3.5. Symbolické vyloučení**

Majoritní společnost se obvykle uchyluje k tomu, že přisuzuje vyloučeným osobám typické charakteristiky a významy. Přisuzovaná označení nemusí být vždy pravdivá, ale stávají se pravdivými způsobem jednání s osobami, které jsou ohroženy sociálním vyloučením či jsou sociálně vyloučeny. Mezi příklady symbolických charakteristik patří označení „neplatič“, „nepřizpůsobivý“, „my“ a „oni“ apod.<sup>8</sup> [26].

### **2.3.6. Adaptace na sociální vyloučení**

Pojem adaptovat se vnímáme jako pozitivní jev, při kterém dochází k orientaci se ve skutečnosti, která nastala, přizpůsobení se životním podmínkám a okolnostem. Avšak v procesu adaptace na tíživou sociální situaci a sociální exkluzi dochází k prohlubování strategií, které uvádějí ještě do větší bezvýchodnosti.

---

<sup>7</sup> Srovnej MAREŠ, P. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení* [online]. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2003 [cit. 2010-01-16]. S. 287. Dostupné z WWW:

<[http://sreview.soc.cas.cz/uploads/028583b8ba8110c76a6ae9d260c5c0374e096283\\_376\\_285MARRES.pdf](http://sreview.soc.cas.cz/uploads/028583b8ba8110c76a6ae9d260c5c0374e096283_376_285MARRES.pdf)>.

<sup>8</sup> Srovnej RADOSTNÝ, L. *Faktory sociálního vyloučení* [online]. Praha : Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav etnologie, 2006 [cit. 2010-01-16]. S. 47 Dostupný z WWW: <<http://everest.natur.cuni.cz/akce/segregace/publikace/Radostny.pdf>>.

*„Lidé, kteří se propadají do sociálního vyloučení, se zprvu propadu do horších podmínek brání. Postupně, pokud nedokáží tento proces zastavit, nebo dokonce zvrátit, se na nové podmínky adaptují. Můžeme hovořit jednak o adaptaci na novou sociální situaci, jednak o adaptaci na nové prostředí. Pokud se člověk stěhuje na ubytovnu, do azylového zařízení, do unimobuněk či do domu za městem, trvá nějaký čas, než přivykne novému prostředí a přizpůsobí se jeho zákonitostem. Mnoho lidí, kteří dnes žijí v ghettech, bylo v minulosti socializováno ve společnosti - pracovali a žili v běžné městské zástavbě. Jiná situace nastává u mladších generací, které se rodí od 90. let minulého století. Tito mladí lidé a děti jsou rovnou socializováni na podmínky ghetta, přijímají zdejší vzorce chování a je jim od počátku života vštěpována pozice nejchudší složky společnosti. Zejména děti v ranném věku jsou ale adaptabilní a existuje šance je prostřednictvím školní a mimoškolní výuky a integrace do rozličných kolektivů vytrhnout z ghett a socializovat pro život ve společnosti.“ [1]*

Adaptace se projevuje přijetím určitých vzorců jednání, které mohou být v rozporu s normami a hodnotami většinové společnosti a jsou pro ni nepřijatelné, adaptovaného jedince ještě více odsouvají na okraj. Adaptované jednání je možné použít v prostředí vyloučené lokality, ale většinová společnost je považuje za maladaptivní a jedinec ve většinové společnosti přestává „fungovat“, jeho adaptace na sociální vyloučení mu v zásadě znemožňují uspět ve většinové společnosti [3].

### 3. Terénní sociální práce poskytovaná v plzeňském regionu

#### 3.1. Terénní sociální práce – základní vymezení

„Terénní sociální práce je specifická forma sociální práce odlišená především působení terénního pracovníka přímo v přirozeném prostředí klientů. Terénní sociální práce je založena na dlouhodobém a intenzivním působení, které v porovnání s klasickou sociální prací umožňuje dosáhnout znatelně vyšší efektivity při řešení některých jeho problémů.“ [15]. Základními metodami práce terénního sociálního pracovníka jsou :

- rozhovor – konverzace s klientem v jeho přirozeném prostředí, který může být formální i neformální; jeho smyslem je porozumění klientovy situace, motivace, podpora a důvěra;
- vyjednávání – sociální pracovník se účastní vyjednávání s úřady a vede klienta k samostatnosti a sebedůvěře při jednání s institucemi;
- pomoc s listinami – sociální pracovník pomáhá klientovi ve formálních postupech řešení, seznamuje se s relevantními dokumenty, pomáhá při vyplňování formulářů, vysvětluje úřední listiny, pomáhá se sepisováním žádostí, návrhů k soudu, odvolání apod.; na zřeteli má vždy, aby klient dokumentům porozuměl;
- doprovod – doprovází klienta na jednání s úřady a institucemi, hájí práva klienta, činí to však vždy nemanipulativně a po vzájemné dohodě a vymezení potřeb klienta;
- konzultace s odborníky – v zájmu kvality poradenství vede sociální pracovník po dohodě s klientem odborné rozhovory s právníky, sociálními pracovníky, lékaři apod.;
- koordináční činnost a kontakt s dalšími institucemi organizacemi – terénní sociální pracovník zprostředkovává klientovi kontakty

a služby potřebných institucí a organizací v regionu a dohlíží nad komunikací klienta s jeho sociálním prostředím [13] [23].

### ***3.2. Terénní sociální práce v plzeňském regionu***

V Plzni se terénní sociální práce orientuje především na práci v sociálně vyloučených lokalitách. Neplatí to však stoprocentně, stále více se rozšiřuje terénní sociální poradenství mezi standardní poradenství, které využívají širší skupiny klientů, poskytuje pracovní poradenství v terénu, pracuje s mladistvými delikventy a poskytuje sociální poradenství v trestním řízení, tenduje k využívání širokou veřejností. Největší skupinou však stále, i přes současné trendy, zůstávají klienti, kteří jsou v některých oblastech svého života ohroženi sociální exkluzí.

Poskytovatelé deklarující nabízení terénní sociální služby v Plzni jsou, dle Katalogu sociálních služeb vydaném Statutárním městem Plzeň a vycházejícího z komunitního plánování sociálních služeb pro roky 2008 až 2015, následující subjekty [18]:

- *Diecézní charita* – terénní krizová služba,
- *Městský ústav sociálních služeb města Plzně* – služby pro seniory uskutečňuje Pečovatelská služba,
- *Mgr. Bohumila Hajšmanová* – služby pro seniory v rámci projektu Domovinka Pečovatelská služba a domácí ošetřovatelská služba,
- *Městská charita* – charitní pečovatelská služba určená všem imobilním, duševně nemocným, lidem se sníženou soběstačností a všem, kteří mohou být ošetřováni v domácím prostředí; osobní asistenční služba určena těžce zdravotně postiženým; pohotovostní asistenční služba oslovující stejnou cílovou skupinu,
- *Společnost pro ranou péči (SPRP)* – poskytuje terénní poradenství rodinám, ve kterých vyrůstá dítě se zrakovým či kombinovaným postižením;
- *TyfloCentrum Plzeň* – nabízející průvodcovské a předčitatelské služby zrakově postiženým,



- *Plzeňská unie neslyšících* – doprovází své klienty při každodenních činnostech, poskytuje sociální terénní poradenství a tlumočnické služby,
- *Středisko křesťanské pomoci Plzeň* – poskytuje terénní služby v rámci Pracovní a sociální agentury,
- *Ponton* – nabízí terénní program COM.PASS pro neorganizovanou mládež,
- *TADY a TEĎ* – s programem doučování v přirozeném prostředí klientů,
- *Centrum sociálních asistentů* – v programu STREET nabízí streetwork ve vybraných lokalitách,
- *Centrum protidrogové prevence a terapie* – v rámci činnosti Kontaktního centra a programu Dance-8 poskytuje terénní služby nejen na klubové scéně,
- *Teen Challenge Plzeň* – terénní programy určené uživatelům návykových látek,
- *Ulice – Agentura terénní sociální práce* – specializují se na pomoc lidem užívajícím nealkoholové drogy,
- *Sdružení Rómů a národnostních menšin - Jekhetano Drom* – Kajdaž Romale sociální program zaměřený na podporu Rómů a příslušníků národnostních menšin,
- *Člověk v tísní* – se třemi terénními programy sociálního poradenství Kariérní a pracovní poradenství, Terénní programy a Sociální asistent v trestním řízení.

Pro svou osobní pracovní zkušenost a v souladu s cílem práce se zaměřím na výše zmíněné programy společnosti Člověk v tísní v Plzni.

## **4. Společnost Člověk v tísni, o. p. s., terénní sociální práce**

Programy sociální integrace společnosti Člověk v tísni nabízí jako svou základní službu terénní sociální práci (TSP) od roku 1999 a je to jedna z nejdéle nabízených služeb. Cílem programu TSP je bezplatně pomáhat jednotlivým klientům žijícím v podmínkách sociálního vyloučení. Prvotní myšlenka byla v průběhu let rozšířena o nabídku právního a pracovního poradenství, doučování, službu sociálního asistenta policie a služby nízkoprahových zařízení. V létě roku 2006 tak vznikly Programy sociální integrace [11].

### ***4.1. Plzeňská regionální pobočka společnosti Člověk v tísni, o. p. s.***

Plzeňská regionální pobočka společnosti Člověk v tísni vznikla v roce 2005. Smyslem místního působení je zprostředkovávat a institucionálně zastřešovat aktivity organizace Člověk v tísni, o. p. s., v plzeňském regionu. V současnosti tvoří jádro činnosti poskytování sociálně integračních služeb lidem a rodinám v nepříznivých životních situacích [35]. Vedle toho realizuje i řadu vzdělávacích aktivit, informačních projektů pro různé cílové skupiny a kulturní aktivity pro veřejnost [8].

Celkovým záměrem činnosti je přispívat k rozvoji principů nediskriminující občanské společnosti na regionální úrovni. S ohledem na tento cíl se společnost snaží spolupracovat s místními organizacemi a institucemi na vytváření takového společenského prostředí, ve kterém mají rovné šance na sociální vzestup i lidé žijící z různých důvodů na okraji. Svoji činnost financuje z dotací, grantů a příspěvků státních, evropských, krajských i lokálních subjektů.

## ***4.2. Realizované služby a projekty poskytované jako terénní sociální služba v Plzni ve společnosti Člověk v tísni, o. p. s.***

Prostřednictvím poradenských a asistenčních služeb se snaží terénní sociální pracovníci znevýhodněným lidem a rodinám pomoci s problémy jako je nekvalitní bydlení, předlužení nebo nízká gramotnost a s ní související potíže při vyjednávání administrativních náležitostí. Pomáhají jim například s vyřízením potřebných dokumentů, sociálních dávek nebo je doprovázejí na jednání s úřady. Součástí pomoci je také základní právní poradenství.

### **Kariérní a pracovní poradenství**

Plzeňští pracovní poradci Člověka v tísni pomáhají především lidem, kteří jsou znevýhodněni na trhu práce či dlouhodobě nezaměstnaní. Snaží se proces hledání zaměstnání zefektivnit, klienta podpořit a motivovat. Pracují vždy v souladu s individuálními možnostmi, potřebami a požadavky klienta. Společně s klienty vyhledávají vhodné nabídky zaměstnání, sestavují životopis, připravují je na vstupní pohovor či na formální náležitosti spojené s nástupem do zaměstnání [25].

### **SATR (Sociální asistent v trestním řízení)**

Jedná se o novou sociální službu, která je v současné době pilotně realizována plzeňskou pobočkou společnosti Člověk v tísni ve spolupráci s Odborem bezpečnostní politiky Ministerstva vnitra ČR a dalšími státními, samosprávnými i nevládními institucemi (Policie ČR, Probační mediační služba ČR, Společně k bezpečí, o. s., Ulice, o. s.). Služba je od listopadu 2008 registrována dle zákona č. 108/2006 Sb. jako "odborné sociální poradenství" (§37).

Asistent v trestním řízení poskytuje poradenství sociálně vyloučeným obětem, svědkům a v některých případech i pachatelům trestné činnosti. Důležitým úkolem je vysvětlit klientům v kontextu konkrétního případu a situace jejich povinnosti a práva [25].

### **Programy pracovní a finanční asistence STROP**

Cílem tohoto projektu je podpořit osoby, které se dostaly do nepříznivé životní či sociální situace spojené s finančními problémy, nezaměstnaností nebo s volbou povolání, a v této své situaci nemají dostatek informací a komunikačních dovedností nezbytných pro její řešení vlastními silami. Služba spočívá v pracovním, finančním a kariérním poradenství (poskytování informací a praktické vzdělávací podpory) [25].

## **5. Sociální vyloučení a terénní sociální práce v Plzni poskytované společností Člověk v tísni, o. p. s.**

Stejně jako v každém větším městě, žije i v Plzni řada lidí, kteří se z různých důvodů dostali do nepříznivé životní situace spjaté se ztrátou bydlení, nezaměstnaností nebo zadlužením. Mnoho z nich nemá dostatek motivace či schopností svoji situaci řešit vlastními silami a stávají se tak závislími na systému státní sociální podpory a dávek hmotné nouze a jsou fakticky odsouzeni k životu na okraji společnosti. Jejich situace je často podtržena různými formami stigmatizace na jedné straně a adaptací na podmínky života v sociálním vyloučení na straně druhé [7].

V Plzni je problematika sociálního vyloučení poměrně dobře zpracovaná, na území města již proběhlo několik výzkumů a analýz. Jedním z posledních výzkumů je Čikatar Het<sup>9</sup>. Projekt byl realizován ve třech vybraných městech – Liberci, Plzni a Ústí nad Labem a jeho cílem bylo především:

- 1) analyzovat vnější mechanismy sociálního vyloučení a jejich dopady na život ve vybraných vyloučených lokalitách,
- 2) navrhnout postupy předcházející negativní společenské jevy, které doprovázejí život v sociálně vyloučených lokalitách a informovat o nich místní samosprávy a další lokální partnery.

Obecně je velice obtížné vystihnout skutečný počet lidí, kteří žijí v podmínkách sociálního vyloučení, neboť neexistují dostačující indikátory pro sběr dat. Nedostatečným indikátorem sociálního vyloučení je vztahování problematiky k osobám, které jsou na základě fyziognomických znaků označovány za Romy, neboť k romské národnosti se v roce 2001 v Plzni přihlásilo pouze 174 osob [29]. Nelze tedy sociální vyloučení dávat do přímé souvislosti

---

<sup>9</sup> Projekt Čikatar Het, realizovaný v období od července 2006 až do května 2007, navázal na dosavadní výzkumné aktivity společnosti Člověk v tísni v sociálně vyloučených lokalitách.

s postavením Romů, budu se v tomto ohledu vyhýbat etnickým konotacím. Částečný odhad počtu sociálně vyloučených osob v Plzni lze učinit na základě odhadu počtu obyvatel jednotlivých lokalit – vycházíme z počtu klientů a jejich odhadů a příbuzenských vztahů a z trvale hlášených v lokalitách a ze zjištěného počtu bytových jednotek. Dle koordinátorky terénní sociální služby v Plzni Pavly Potužníkové<sup>10</sup>, je v Plzni šest až sedm problematických míst – lokalit, odhadem lze říci, že sociálně vyloučených je přibližně 500 osob. Tento odhad je velice podhodnocený, neboť sem nelze zahrnout osoby, které žijí v podmínkách sociálního vyloučení, avšak mimo lokality, dále sociálně vyloučené osoby, které jsou hlášeny k trvalému bydlišti mimo území města Plzně a samozřejmě osoby bez domova, kterých je většina. Reálný počet sociálně vyloučených se tak pohybuje okolo dvou tisíc osob [3]. Odhadu odpovídají i statistiky Úřadu práce v Plzni o struktuře nezaměstnanosti v Plzni [31].

V Plzni existuje hned několik lokalit, kde se soustředí chudí, dlouhodobě nezaměstnaní, osoby s nízkou pracovní kvalifikací a lidé stigmatizovaní (například z důvodu etnického původu). Ve vyloučených lokalitách žije kolem jednoho tisíce občanů, dalších několik tisíc lidí je vyloučením ohroženo[7]. Vyhlášené jsou lokality a domy ve Strážnické ul.<sup>11</sup>, Resslově ul.<sup>12</sup>, Jateční ul., Plachého ul. a řada dalších problematických míst a lokalit v centru města Plzně. V následujících podkapitolách jednotlivé lokality popíší.

Kapitoly věnované níže uvedeným lokalitám byly napsány na základě mých osobních zkušeností z terénní sociální prací v popisovaných lokalitách. Poznatky jsem konzultovala s koordinátorkou terénní sociální služby v Plzni Pavlou Potužníkovou a s Ladislavem Touškem, který se účastnil projektu

---

<sup>10</sup> Pers. com. Pavla Potužníková, koordinátor terénních sociálních služeb, Člověk v tísni, o.p.s., v Plzni, 2009.

<sup>11</sup> V současné době již lokalita neexistuje z důvodu prodeje domu soukromému investorovi a vystěhování jeho obyvatel.

<sup>12</sup> V současné době již lokalita neexistuje z důvodu prodeje domu soukromému investorovi a vystěhování jeho obyvatel.

HS108/03 „*Dlouhodobý stacionární terénní výzkum sociálně vyloučených lokalit*“, jehož zadavatelem bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a řešitelem Katedra antropologie Fakulty filozofické Západočeské univerzity v Plzni. Dále jsem čerpala z publikace Michala Růžičky „*Deskripce a analýza sociální exkluze v Plzni*“, jenž jako dosud jediná jednotlivé lokality zachycuje.

### **5.1. *Jateční/Duchcovská***

*„Lokalita Jateční – Duchcovská je výrazně prostorově vyloučenou lokalitou, to v Plzni představuje i její specifikum, neboť ostatní problematická místa se nacházejí v běžné městské zástavbě“<sup>13</sup>.*

Jedná se o pavlačový dům v Jateční ulici a přiléhající ulici Duchcovské. Dohromady je v dané lokalitě 94 bytových jednotek a žije zde zhruba 200 lidí. Oba objekty jsou ve vlastnictví města [27].

Časové období a příčiny vzniku lokality, jakožto sociálně vyloučené lokality, je obtížné určit, rozcházejí se výpovědi aktérů a obyvatel lokality s výpověďmi pracovníků místní samosprávy. Historie Jateční a Duchcovské nesahá dál než cca deset let nazpět. Již v období před rokem 1989 se jednalo o lokalitu s nižším statutem bydlení, avšak o sociálně vyloučené lokalitě lze zřejmě hovořit až od let devadesátých, kdy mnoho ze zdejších obyvatel přišlo v důsledku transformace ekonomiky o práci, bylo sem přestěhováno několik romských rodin a do „holobytů“ v Duchcovské ulici byli účelově soustředěni „neplatiči“ nájemného z jiných částí města. Do volných bytů se pak ostatní, konvenční, nájemníci stěhovat nechtěli (i vzhledem ke stavu a zastaralosti bytů), a tak byly byty automaticky přidělovány osobám, o nichž pracovníci samosprávy usoudili, že se jedná o „problémové“ nájemníky [27].

Svou roli tu mohl sehrát i plán územní výstavby z roku 1995, na základě kterého se celá lokalita nacházela v demoličním pásmu<sup>14</sup>. „*Do objektu se*

---

<sup>13</sup> Pers. com. Pavla Potužníková, koordinátor terénních sociálních služeb, Člověk v tísni, o.p.s., v Plzni, 2009.

*neinvestovaly žádné finanční prostředky a ten chátral. Přitom se zřejmě počítalo s tím, že se stejně zbourá, a s otázkou, kam se nájemníci poté odstěhují, si nikdo hlavu nelámá“*<sup>15</sup>. Nicméně plán územní výstavby byl změněn a podle dokumentace z roku 1998<sup>16</sup> se v demoličním pásmu nacházejí pouze objekty v Duchcovské ulici, kterou má nahradit nová komunikace. Z toho důvodu nejsou v současné době v Duchcovské ulici vůbec přidělovány byty.

Nejvýraznější je prostorové vyloučení objektů v Jateční ulici a v ulici Duchcovská. Je dáno fyzickými bariérami – autobazarem a nedalekým masokombinátem, železničními kolejemi a továrnou, průmyslovým podnikem a z jihu jsou ohraničeny železničním viaduktem, kterému předchází menší zahrádkářská kolonie. V prostoru přibližně 2 km<sup>2</sup> se jedná o jediné objekty s bytovými prostory. Jateční ulice je poměrně vytiženou komunikací a denně zde projede velké množství automobilů, včetně nákladních. Již nyní je to poměrně nebezpečné místo a lze si stěží představit situaci, kdy bude na místě současné Duchcovské ulice vystavěna další komunikace. V praxi by to znamenalo, že objekt v Jateční ulici by byl obklopen z obou stran frekventovanými komunikacemi. Obslužnost městskou hromadnou dopravou je na relativně vysoké úrovni – autobusová zastávka se nachází přímo u pavlačového domu a o zastávku dál se kříží hned několik autobusových a trolejbusových linek. Nejbližší obchod se smíšeným zbožím je přes ulici; supermarket je vzdálen jednu zastávku; lékárna, lékař, pošta atd. jsou vzdálené cca zastávky tři. Do centra města trvá jízda městskou hromadnou dopravou přibližně deset minut. Nejedná se tedy o objekty,

---

<sup>14</sup> Tato usnesení byla čerpána z informačního systému Usnesení orgánů města Plzně. Vyhledávání v informačním systému je dostupné online na adrese [http://aplikace.plzen.eu/usneseni/hledani/Vlastnosti\\_V.asp](http://aplikace.plzen.eu/usneseni/hledani/Vlastnosti_V.asp).

<sup>15</sup> Pers. com. Ladislav Toušek, Plzeň, 2009.

<sup>16</sup> Tato usnesení byla čerpána z informačního systému Usnesení orgánů města Plzně. Vyhledávání v informačním systému je dostupné online na adrese [http://aplikace.plzen.eu/usneseni/hledani/Vlastnosti\\_V.asp](http://aplikace.plzen.eu/usneseni/hledani/Vlastnosti_V.asp).



jež by byly mimo běžné zasíťování službami, jeho vyloučení je dáno průmyslovým okolím a nebytovými prostory.

*„V Duchcovské ulici se nacházejí prostory v pronájmu Městské policie, které byly poskytovány neziskové organizaci Společnost Tady a teď, o.p.s., která zde jednou týdně organizovala doučování dětí na prvním stupni základní školy. Prostory též využívala společnost Člověk v tísní k pravidelným konzultacím a v kanceláři bylo poskytováno nízkoprahové sociální poradenství.“<sup>17</sup>* Prostory byly určeny k provokontaktu s klienty (kromě běžných návštěv v domácnostech klientů) [8]. Obě služby byly v návaznosti na územní plán zrušeny z důvodu plánované výstavby silniční komunikace.

V pavlačovém domě v Jateční ulici je celkem 59 bytů, častěji bez sociálního zařízení. Nejvíce je bytů 0+1 o výměře 38,5 m<sup>2</sup>; rohových bytů 1+1 o výměře 40 m<sup>2</sup> a bytů 2+1 o výměře cca 48 m<sup>2</sup>, chodbička o výměře cca 8 m<sup>2</sup> bývá přestavěna na malou kuchyňku. V Duchcovské ulici je celkem 35 bytových jednotek, z toho se v č. 1 nachází 12 bytů o výměře 46 m<sup>2</sup>; v č. 3 je 6 bytů, v č. 5 je 10 bytů a v č. 7 je 5 bytů, taktéž bez sociálního zařízení, toaleta a umyvadlo jsou umístěny na každém patře.

Byty v Duchcovské ulici č. 3, 5 a 7, zrekonstruované v roce 2002/2003, mají status tzv. „holobytů“ – jedná se o jednu místnost bez sociálního zařízení, které je na chodbě o výměře 20 m<sup>2</sup>. Plynofikace Jateční ulice proběhla v roce 1994, do Duchcovské ulice plyn zaveden není [27]. Většina bytů v Jateční ulici je vytápěna plynovými kamny, v Duchcovské ulici přímotopy či kamny na tuhá paliva. Teplá voda, pokud je v domácnostech dostupná, je získávána pomocí průtokových elektrických a plynových ohřívačů či plynových nebo elektrických bojlerů (pořízené na náklady nájemníků). Smlouvy se od roku 2001 uzavírají na dobu určitou, a to nejvíce na 2 roky. Nájemníkovi je

---

<sup>17</sup> Pers. com. Pavla Potužníková, koordinátor terénních sociálních služeb, Člověk v tísní, o.p.s., v Plzni, 2009.

prodloužena pouze v případě, že plní všechny podmínky, zejména platí-li pravidelně nájemné a služby.

V objektu v Jateční ulici je trvale hlášeno přibližně 192 osob v roce 2006 [3], v Duchcovské ulici je v současné době hlášeno cca 42 osob, z toho pak v tzv. „holobytech“ bydlí 13 osob. Podíl Romů odhaduji na 70%. Žije zde jen malý počet lidí v důchodovém věku, přičemž se jedná hlavně o ty, kteří se už nechtějí či se nemohou přestěhovat někam jinam. Většina nájemníků se do lokality přistěhovala z jiných městských obvodů a v devadesátých letech ze Slovenska. V naprosté většině případů se v lokalitě před oficiálním manželstvím upřednostňuje vzorec soužití nesezdaných partnerů. Výjimkou nejsou smíšené partnerské dvojice. Až na jeden případ se vždy jedná o dvojice muž Rom, žena ne-Romka, přičemž příslušnost ženy k majoritní populaci je manifestně dávana najevo a zvyšuje status rodiny muže. Průměrný počet dětí v rodině je 2–3, samozřejmě existují i výjimky, kdy je počet dítěte omezen na jedno, či naopak jsou zde rodiny se 4 a více dětmi.

Drtivá většina mužů je nezaměstnaná a ženy jsou nejčastěji na mateřské dovolené či též nezaměstnané. V průběhu mého působení v lokalitě jsem pracovala se dvěma zaměstnanými ženami. V konzultaci s ostatními terénními sociálními pracovníky z lokality odhaduji nezaměstnanost na 90%. *„Muži si obvykle vydělávají tzv. práci na černo, především u stavebních či úklidových firem. Ženy se často živí prostitucí poskytované v lokalitě nebo vyjíždějí na silnici směrem na Domažlice. Prostituce se týká jak žen, které do Plzně přicházejí (přicházely) z východního Slovenska a v lokalitě bydlí, tak i některých žen přímo z lokality.“*<sup>18</sup>

Pracovníci institucionálního prostředí, jmenovitě zástupce správcovské firmy, zástupci městského úřadu (bytový a sociální odbor) a zástupce městské policie, vykonávají v lokalitě pravidelné kontroly, které jsou zaměřeny především na kontroly počtu žijících osob v domácnosti, vybavení domácnosti a černé

---

<sup>18</sup> Pers. com. Ladislav Toušek, Plzeň, 2009.

odběry elektrického proudu ze společných prostor. Tyto kontroly vycházejí z reálných důvodů a lze potvrdit, že počet hlášených osob se skutečným počtem osob žijících v domácnosti někdy neshodují, přičemž se především jedná o dlouhodobé návštěvy příbuzných. Taktéž černé odběry elektřiny se v několika případech vyskytly a spotřeba elektrického proudu ve společných prostorách je neúměrná. Vedle dluhů na nájemném, službách či energiích trápí zdejší obyvatele extrémně vysoké dluhy na pokutách u Plzeňských městských dopravních podniků [10]. Velice nepřehledná jsou vyúčtování za vodu a neochota správcovské firmy situaci řešit.

## 5.2. *Resslova*

Dům číslo 13 v ulici Resslova se nachází v centru města. Jedná se o starší činžovní dům v majetku města Plzně z roku 1892. Do první světové války fungoval jako sirotčinec. Mezi válkami se jednalo o prestižní lokalitu pro bydlení, po druhé světové válce dům postupem času stárl, aniž by byl významněji modernizován. „*Na začátku osmdesátých let byl dům obýván již převážně staršími lidmi a od poloviny osmdesátých let bydlely v domě dvě romské rodiny. Na podzim roku 1994 se v domě uvolnily najednou tři byty, jelikož starší obyvatelé domu se buď odstěhovali, nebo postupně zemřeli*“.<sup>19</sup> Tyto byty byly přiděleny bytovou komisí sociálně slabším romským rodinám. Zhruba od této doby se lokalita Resslova v rámci úřednického diskurzu chápe jako „problémová“. Důvodem přidělení bytů v Resslově ulici byl celkový zanedbaný stav domu, přesto převládá názor, že lokalita Resslova 13 byla před příchodem těchto „problémových“ rodin stále prestižní a kvalitní lokalitou pro bydlení. Dům však byl již v té době zastaralý a desítky let se do jeho modernizace či významnější údržby (okna, fasáda, technický stav chodeb atd.) neinvestovalo. Proto je představa, že dům „zničili“ až nově příchozí po roce 1994, minimálně nepřesná.

---

<sup>19</sup> Pers. com. Ladislav Toušek, Plzeň, 2009.

Jedná se o pětipatrový dům, který spravuje správcovská firma sjednaná městem. V domě je kromě několika nepoužívaných a zdevastovaných sklepů, jeden nebytový prostor, který byl využíván jako nízkoprahové zařízení pro děti a školička pro předškolní děti společnosti Tady a Ted<sup>20</sup>, dvakrát týdně zde působili i terénní sociální pracovníci společnosti Člověk v tísni a dále společnost Ulice<sup>21</sup>. Za domem je dvůr, značně zanedbaný, který využívají děti pro hraní, uživatelé ke konzumaci drog a na kterém si někteří obyvatelé domu suší prádlo.

Do konce roku 2009 bylo v lokalitě 34 bytových jednotek o výměře 16 – 40 m<sup>2</sup>. V domě byly zastoupeny byty všech kategorií, byty bez sociálního zařízení i byty, které si nájemníci předělali na vlastní náklady na byty vyšší

---

<sup>20</sup> Posláním Společnosti Tady a ted' je napomáhat sociálně vyloučeným jednotlivcům a rodinám v přístupu ke společenským zdrojům a příležitostem. Činnost organizace se zaměřuje především na osoby žijící v tzv. sociálně vyloučených lokalitách, ve kterých se soustřeďuje nízkokvalifikované, dlouhodobě nezaměstnané a zpravidla i etnicky stigmatizované obyvatelstvo. Vycházíme z předpokladu, že lidé, kteří vyrůstají či trvale žijí v prostředí těchto lokalit, si osvojují způsoby jednání, které jim sice umožňují efektivně přežít v podmínkách sociálního ghetta, avšak na druhou stranu jim komplikují integraci do života mimo uzavřený svět sociálního vyloučení; lidé socializovaní v kontextu sociálně vyloučených lokalit obvykle postrádají sociální vazby na „většinovou“ společnost, nedisponují sociálními a komunikačními kompetencemi nezbytnými pro úřední i běžný společenský kontakt, nedůvěřují oficiálním institucím, apod. Cílem aktivit, které organizace uskutečňuje, je podporovat jednotlivce a rodiny v překonávání hendikepů, které vyplývají z adaptace na podmínky dlouhodobé chudoby a společenské ghettoizace. Konkrétními cíli v tomto smyslu jsou: rozvíjet komunikační a sociální dovednosti dětí vyrůstajících v sociálně vyloučených lokalitách; podporovat mimoškolní vzdělávání školou povinných dětí; podporovat a motivovat rodiče z cílové skupiny v dalším vzdělávání jejich dětí. (Zdroj: <http://www.tadyated.org/>)

<sup>21</sup> Agentura sociální práce, o.s., od roku 2001 provádí sociální práci a poskytuje služby Harm Reduction (snižování rizik) v oblasti pouliční, klubové a privátní prostituce, uzavřené drogové scény a romské komunity, to vše na území města Plzně a v plzeňském regionu. Služby Harm Reduction jsou součástí základního východiska strategie protidrogové politiky, která vychází z konceptu Světové zdravotnické organizace v 21. století. (Zdroj: <http://www.ulice-plzen.com/sluzby.html>)

kategorie. Dům je plynofikován. Jednotlivé domácnosti, pokud mají vlastní plynoměry, topí a vaří na plynu. Sociální zařízení je v patrech na chodbách, vyjma jednoho bytu, který jej má uvnitř (onen jediný byt I. kategorie). 12 domácností mělo uzavřenou nájemní smlouvu na dobu neurčitou s regulovaným nájemným. Zbývající domácnosti (20 jednotek) měly smlouvu na dobu určitou se smluvním nájemným.

V roce 2009 bylo v lokalitě trvale přihlášeno 107 obyvatel. Z tohoto počtu je cca 96 Romů a 11 ne-Romů. Nezaměstnanost v lokalitě činí odhadem 90%. Ti, kteří pracují, zastávají většinou nekvalifikované a hůře ohodnocované pracovní pozice. Stejně jako v jiných sociálně vyloučených lokalitách i zde ve skutečnosti pracuje více lidí, než je odhad míry nezaměstnanosti, neboť tito lidé pracují tzv. na černo. V lokalitě žije cca 15–20 dětí předškolního věku. Většina z nich však nechodí do školky. Ty, které do školky chodí, docházejí do mateřské školy v Resslerově ulici. Školka v Resslerově ulici získala pověst školky pro Romy, ačkoli z cca 80 dětí, které ústav navštěvují, jich je pouze 20 Romů a z těchto jich většina ani není z Resslerovy ulice [3].

*„Lokalita Resslerova 13 byla dlouhodobě chápána jako problémová lokalita. Nejvýraznějšími problémy a zároveň specifikum lokality je dostupnost drog, v domě se drogy vyráběly a rovnou distribuovaly. Z hlediska institucionálního prostředí se v lokalitě koncentrují negativní fenomény, jako jsou zejména dluhy, sociálně deviantní projevy chování, ničení a devastace obecního majetku. Společné prostory v domě, na rozdíl od bytů samotných, jsou nepřiměřeně v neutěšeném stavu – subjektivně vnímaný nepořádek na chodbách, odpadky, nefungující osvětlení apod. Jednotlivé složky institucionálního prostředí devastaci společných prostor interpretují jako akt kolektivního jednání všech obyvatel lokality, aniž by reflektovaly reálnou možnost, že (1) se může jednat o činnost relativně malého počtu jedinců, (2) může to být individuálním aktem „náhodně“ se vyskytujícími jedinci, resp. jedinci, kteří v lokalitě nebydlí“ [27]. Společné prostory lokality jsou totiž hojně vyhledávány a využívány pro svou průchodnost (vchodové dveře nejdou zavřít) jako útočiště uživatelů drog*

a lidí bez domova, kteří prostory domu využívají ke konzumaci drog a k přespávání. O popularitě místa mezi uživateli drog svědčí množství použitých injekčních stříkaček volně pohozených ve společných prostorách domu, zejména pak na přilehlém dvorku, kde si místní děti často hrají. Je zřejmé, že většina uživatelů tvrdých drog nepochází z domu. Užívání návykových látek se však pravděpodobně vyskytuje i mezi mladšími obyvateli této lokality. Ze všech lokalit chápaných institucionálním prostředím jako „problémových“ byla Resslerova 13 viděna jako jedna z nejhorších. Tento fakt může být umocněn i tou skutečností, že Resslerova 13 je v samém srdci města a je tudíž všem „na očích“ a každý o ní něco ví. Městské zastupitelstvo se rozhodlo nemovitost prodat do soukromých rukou a obyvatele vystěhovat<sup>22</sup>. *„Tento proces se v současné době dokončuje a dle posledních zpráv má být objekt zbourán a na jeho místě postavena moderní multifunkční budova s parkovištěm“*.<sup>23</sup>

### **5.3. Plachého - „PLAC“**

Lokalita v ulici Plachého 42, 44, 46, 48 se obyvateli města nazývá také „Myší díra“ [3], je situována do blízkosti industriálního areálu Škoda a.s. Lokalitu tvoří čtyři vchody ve staré činžovní bytové zástavbě. Zvenku je lokalita nenápadná a zapadá do běžné městské zástavby. Domy pocházejí z konce dvacátých let dvacátého století a byly původně vystavěny jako garsoniéry se společným sociálním zařízením na chodbách. Jednalo se o byty určené sociálně slabším občanům. V průběhu osmdesátých let dvacátého století zde proběhla první a zároveň poslední rozsáhlejší rekonstrukce, při níž byly původní garsoniéry

---

<sup>22</sup> Tato usnesení byla čerpána z informačního systému Usnesení orgánů města Plzně. Vyhledávání v informačním systému je dostupné online na adrese [http://aplikace.plzen.eu/usneseni/hledani/Vlastnosti\\_V.asp](http://aplikace.plzen.eu/usneseni/hledani/Vlastnosti_V.asp).

<sup>23</sup> Pers. com. Pavla Potužníková, koordinátor terénních sociálních služeb, Člověk v tísni, o.p.s., v Plzni, 2009.

přestavěny na malometrážní byty, avšak společné sociální zařízení zůstalo na chodbách [27].

Původní obyvatelé začali v osmdesátých letech stárnout a byty se postupně uvolňovaly, potomci obyvatel si hledali jiné bydlení. Uvolněné byty se začaly přidělovat romským rodinám. *„Výsledkem bytové politiky města bylo nakumulování velkého počtu sociálně vyloučených romských rodin do jednoho místa, a tím vytvoření sociálně vyloučené lokality, jejíž existence přetrvává a bez opětovného vnějšího zásahu bude přetrvávat i do budoucna.“* [27]

Neoficiálně se lokalita nazývá „Plac“ či „Myší díra“. Důvod je jednoduchý, do lokality se vstupuje průjezdem z ulice, jelikož vchody do domu jsou ze dvora. Střed lokality tedy tvoří téměř uzavřený dvůr o rozloze 400 m<sup>2</sup> [3], jsou zde umístěny kontejnery, klepadla na koberce a šňůry na prádlo. Na dvoře se také (při teplém počasí) odehrávají každodenní činnosti obyvatel, dvůr je navíc oddělen od okolního světa a tím může lokalita navenek působit zcela nenápadně a izolovaně.

Od 80. let nedošlo v domě k žádným významnějším úpravám, což má mimo jiné za následek, že v současnosti jsou domy ve velice špatném technickém stavu – dům není tepelně izolován, má nekvalitní střechu, v důsledku čehož jsou zdi v bytech pokryty plísní, vchodové dveře do jednotlivých domů jsou rozbité, nejdou zamykat, z čehož vyplývá možnost využívání vchodů bezdomovci a uživateli drog, v domech nejsou poštovní schránky a nefunguje světlo ve společných prostorech, toalety umístěné na chodbách jsou nesplachují a nedají se ani zavřít.

V domech jsou převážně byty malých rozměrů, maximálně se jedná o byty 2+1, v každém vchodu je 49 bytů III. a IV. kategorie. Vlastníkem domů je, jako v případě ostatních lokalit, město Plzeň a majetek spravuje sjednaná správcovská firma. Dům je plně plynofikován. Mají-li jednotlivé domácnosti vlastní plynoměry, topí i vaří na plynu. WC je umístěno na chodbách a je užíváno všemi nájemníky z jednoho poschodí. Vodoměr je společný vždy pro celý vchod, což je častým jablkem sváru, zvláště v období vyúčtování za vodné a stočné. Nedoplatky

jsou vždy vysoké a jsou jedním z faktorů zapříčiňujících zadlužování nájemníků [27].

Klientské rodiny, se kterými jsem pracovala, měly uzavřenou smlouvu na dobu určitou. Město Plzeň tak využívá možnosti vystěhování rodin v případě neplacení bez soudního jednání. Klienti si nejčastěji stěžují na špatnou komunikaci a neochotu řešit jejich problémy ze strany správcovské firmy. *(Paní X s rodinou obdržela ukončení smlouvy a vyklizení bytu za tři nezaplacené nájemy. Klientka tvrdila, že nájem byl uhrazen, avšak neměla doklad. Přes původní neochotu se podařilo terénnímu sociálnímu pracovníkovi při doprovodu na správcovskou firmu skutečně dohledat neuznané nájemy. Bylo zjištěno, že jedna pracovnice do počítače nezadala uskutečněné platby a jiná tedy poslala avízo na Bytový odbor MMP, ten, aniž by skutečnost ověřil, přistoupil k vyklizení, teprve po několika týdnech bylo vše uvedeno do pořádku a vyklizení zrušeno).* Na potíže při komunikaci se správcovskou firmou si stěžuje většina nájemníků. Nájemníci poukazovali na řadu nesrovnalostí ve smlouvách, při platbách nájmu apod.

V lokalitě žije 112 obyvatel, z toho je cca 103 Romů. Nezaměstnanost v lokalitě činí odhadem 65-70 %. Ti, kteří pracují, zastávají většinou nekvalifikované a hůře ohodnocované pracovní pozice. Stejně jako v jiných sociálně vyloučených lokalitách, i zde pracuje ve skutečnosti více lidí, než je odhad o míře nezaměstnanosti. Tito „skrytí nezaměstnaní“ pracují většinou „na černo“ [27].

Lokalita Plachého je, stejně jako zbývající sociálně vyloučené lokality, chápána ze strany jednotlivých složek institucionálního prostředí jako lokalita „problémová“. *„Na rozdíl do jiných lokalit (např. Resslova 13) není ale chápána ze strany institucionálního prostředí jako lokalita, kde by se ve velké míře koncentrovaly sociálně patologické jevy, přestože je v centru města, pro svoji uzavřenost není veřejností příliš vnímána a není na ní poukazováno“.*<sup>24</sup> Nejpatrnějším specifickým znakem lokality není tolik prostituce, kriminalita ani drogová

---

<sup>24</sup> Pers. com. Ladislav Toušek, Plzeň, 2009.



scéna, ale je poukazováno na špatné nakládání s městským majetkem. Zviditelňování tohoto specifika institucemi je do určité míry mylná, prostor není ničen výhradně jejími obyvateli. Některá poničení mohou být způsobena tím, že společné prostory lokality jsou v hojné míře využívány pro svou průchodnost (vchodové dveře nejdou zavírat) uživateli drog a lidmi bez domova k přespávání, na což si stěžují samotní nájemníci.

#### **5.4. Plynární**

Lokalitou Plynární máme na mysli dům č. 4 ve stejnojmenné ulici, jedná se o jeden činžovní dům uprostřed běžné městské zástavby. Na první pohled je jednoznačný její zanedbaný technický stav.

Vznik lokality byl pozvolný, což dokazuje, že řada současných nájemníků zde bydlí i několik desítek let, neboť zde kdysi dostali přidělen obecní služební byt. „*Problematickou*“ lokalitou se stávala v průběhu devadesátých, kdy sem byli po dlouhých soudních sporech přemístěni obyvatelé nedaleké, dnes již neexistující lokality, Plovární 24“.<sup>25</sup> Plovární je vzdálena necelých 100 metrů, dům chátral a město Plzeň se jej rozhodlo prodat soukromému investorovi. Obyvatelé byli vesměs přestěhováni do Plynární 4 a sociálně vyloučení byli jednoduše přesunuti. Z Plovární 24 se dnes stala velice prestižní lokalita k bydlení. Po sestěhování obyvatel se sociální konflikty vyhrcovaly a nově příchozí naráželi na nepřátelství původních obyvatel [27].

Lokalitu tvoří jeden starší činžovní domem o třech patrech, v 11 bytových jednotkách bydlí přibližně 35 lidí [3]. V domě je dále několik nebytových prostor, které jsou uzamčeny většinou visacím zámekem a které využívají obyvatelé domu jako prostory pro uskladnění. Na chodbách je nepořádek, obyvatelé lokality si stěžují na to, že se hygienická situace zhoršila zejména po přistěhování jedné „neplatičské“ rodiny z Plovární 24. Byty jsou obvykle IV. kategorie, přístup k tekoucí vodě má většina domácností pouze na chodbě (proto se náhodný

---

<sup>25</sup> Pers. com. Ladislav Toušek, Plzeň, 2009.

návštěvník může setkat mj. s automatickými pračkami na chodbě). Velikost jednotlivých bytů se pohybuje od 1+0 po 2+1, nejvíce jich má velikost 1+1. Dům je plynofikován, ačkoli většina domácností stále topí a vaří na kamnech na tuhá paliva.

Jak jsem již naznačila, lokalitu Plynární tvoří bývalé služební, zejména dělnické byty. Několik lidí zde žije již několik desítek let. Tito tzv. „starousedlíci“ spolu obecně vycházejí velmi dobře, společně se vymezují vůči nově příchozím. V rámci úřednického diskurzu má Plynární 4 statut „ubytovny pro neplatiče“, je zde poskytováno ubytování lidem, u nichž se třeba jen předpokládá, že budou mít problémy s placením nájemného/služeb. Tento status „ubytovny pro neplatiče“ je samozřejmě neformální, neboť se jedná o byty v obecním vlastnictví, zastaralé a ve stavu, který v mnoha ohledech nevyhovuje současným standardům bydlení [27]. *(Klientka paní K. po odchodu od partnera s 13-ti letou dcerou získala bydlení v Domově sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni, podala si žádost na byt u Bytového odboru MMP. Je Romka, byt jí byl přidělen před dvěma měsíci v Plynární (cca po 2letech od podání žádosti), přestože klientka nebyla nikdy neplatička a byla to její první žádost u Bytového odboru, pouze na základě jejího romství jí byl přidělen byt v problematické lokalitě. Na úřadě jí bylo řečeno, že si tam bude alespoň se všemi dobře rozumět. Pokud by klientka byt odmítla, jiný byt jí nebude v nejbližších letech přidělen. Klientka považuje takové jednání za diskriminaci a nespravedlnost.)*

Specifikem této lokality je dosud napjaté soužití mezi původními obyvateli a nově příchozími. Zajímavé je, že ať již původní obyvatelé, nebo noví nájemci mají podobné sociální problémy a jsou sociálně vyloučení, přesto se jasně vymezují.

## **5.5. Shrnutí**

Lokality, které jsem uvedla výše, jsou dosud existující a nejvíce viditelné lokality v Plzni. Mají jedno společné, všechny jsou v majetku města Plzně, a proto je jejich historie úzce spjata s jednáním místní samosprávy. V jednotlivých

popisech už je nastíněno, jakým způsobem se město vypořádává se sociálně vyloučenými občany. Dlouhodobě sestěhovává „nepřispůsobivé“ občany, přičemž k takovému označení postačuje předpokládaná příslušnost k romskému etniku. Pokud je situace dlouhodobě neutěšená, vyřeší se usnesením orgánu města o prodeji nemovitosti, novému majiteli pak stačí neobnovit nájemní smlouvy (za tímto účelem jsou vždy na dobu určitou). Do nemovitostí v lokalitách se dlouhodobě neinvestuje, což urychlí jejich chátrání a navíc vyostří vztahy s okolím. Takto se prodej stává legitimním a žádoucím. Město Plzeň však neřeší samotné sociální konflikty, pouze viditelné znaky, čímž přispívá (byť nevědomě) k prohloubení sociálního vyloučení v Plzni. Podobným způsobem již město vyřešilo řadu problematických kauz, například lokality v Nádražní, Železniční či Strážnické ul., která byla jako jediná medializována. V současné době byla prodejem „vyřešena“ nejproblematictější lokalita v Resslerově ul. 13.

Sami obyvatelé lokalit jsou v důsledku úřednického přístupu deprivováni a nemají ochotu podílet se na řešení. Situaci řeší nezájmem o společné prostory, plnění občanských povinností spojených s placením nájemného a s ním spojených poplatků. Domy v tak špatném technickém stavu se stávají útočištěm uživatelů drog a lidí bez domova, nad čímž obyvatelé lokalit nemají kontrolu. Jejich život v lokalitě je nejčastěji nedobrovolný, v důsledku nízké kvalifikace a nezaměstnanosti nemají rodiny kapitál na běžné tržní nájemné, a pokud finanční prostředky mají, narážejí ze strany soukromých majitelů nemovitostí na diskriminační postoj. Není běžné, aby soukromý majitel ubytoval romskou rodinu s dětmi. V ghettech tak vedle sebe nedobrovolně žijí pracující „fungující“ rodiny a „neplatiči“.

Problémem terénních sociálních pracovníků je dilema, do jaké míry mohou na přístup místní samosprávy upozorňovat a snažit se zasahovat do rozhodování města, a na straně druhé mohou medializace a kampaně požadující nápravu vést k neochotě jednotlivých úředníků spolupracovat na řešení problémů jednotlivých klientů. Terénní pracovník se pak může stát tím, kdo bude klienta více znevýhodňovat.

## 6. Expertní rozhovory s TSP

V praktické části bych se ráda zaměřila na expertní rozhovory s terénními sociálními pracovníky ze společnosti Člověk v tísni, o.p.s., v Plzni. Cílem rozhovorů je zjištění praktických odpovědí, které přímo souvisejí se zamýšleným cílem práce. Zjistit míru pocitu smysluplnosti, jak terénní sociální pracovníci naplňují cíl služby, případně co jim v naplnění cílu služby brání, kde vidí omezení a znesnadnění své práce a konečně zda jsou problematické skutečnosti jimi ovlivnitelné.

V dotazech se ptám, zda terénní sociální pracovníci chápou cílem terénní sociální práce navázání vztahu s klientem, který je dle Fleischmana postavený na vzájemné důvěře mezi klientem a pracovníkem, na vztahu, jenž sleduje motivaci ke změně rizikového chování a udržení žádoucí změny [13]. Dále se dotazuji, jak se naplňují obecně přijímaná pozitiva terénní sociální práce, mezi něž patří kontaktování cílových skupin, které neoslovují existující způsoby intervence, užívání metod, které cílové skupiny potřebují a sociální prevence [13].

Pro dotazované experty, jimiž jsou všichni terénní sociální pracovníci působící ve výše uvedených lokalitách, jsem si tedy připravila čtyři tématické okruhy. Nejprve jsem zjišťovala věk, pohlaví, dále pozici a dobu působení dotazovaných u společnosti Člověk v tísni, o.p.s., v Plzni. Expertní rozhovor jsem dělala se čtyřmi terénními sociálními pracovníci, z čehož jedna se specializuje na pracovní poradenství a jedna na poradenství v trestním řízení. Všechny dotazované jsou ženy ve věku 26 – 34 let, doba působení na pozici terénního sociálního pracovníka je od roku a půl až 5 let:

- terénní sociální pracovník a koordinátor terénních pracovníků, 28 let, žena, doba působení je 2,5 roku,
- terénní sociální pracovník a sociální pracovník v trestním řízení, 29 let, žena, doba působení je 2 roky,
- terénní sociální pracovník, 26 let, žena, doba působení je 2 roky,
- pracovní poradce, 34 let, žena, doba působení je 5 let.

## **6.1. Spolupráce s ostatními organizacemi**

Prvním okruhem otázek jsem sledovala míru spokojenosti dotazovaných se spoluprací s institucemi města, samosprávou a dalšími neziskovými organizacemi. Spolupráce s ostatními institucemi je pro poskytování kvalitní služby podstatná, umožňuje cíleně vyhledávat informace pro klienty v rámci odborného poradenství, usnadňuje předávání klientů a pomáhá při doprovázení klientů při jednáních. Pro výzkum jsem připravila stupnici nejčastěji spolupracujících institucí a organizací, seřazením od nejlépe po nejhůře spolupracující měli respondenti ohodnotit vzájemnou spolupráci a vyjádřit se k důvodům svého hodnocení. Mezi hodnocenými institucemi a organizacemi byly:

- Sociální odbory městských částí Plzně, především Oddělení dávek a Odbor sociálně-právní ochrany dítěte,
- Bytový odbor Magistrátu města Plzně,
- Okresní správa sociálního zabezpečení,
- Policie České republiky,
- úřady práce (Plzeň město, Plzeň jih, Plzeň sever),
- správcovské firmy majetku města Plzeň (správci domů v lokalitách, např. Obytná zóna Sylván, Triumfa),
- ostatní – nestátní neziskové organizace, Ulice, Občanská poradna - Azylová zařízení Městské charity, Diecézní charity, Občanské sdružení FOD (Fond ohrožených dětí).

### **6.1.1. Odpovědi – okruh 1**

Z odpovědí je patrné, že všichni dotázaní nejlépe hodnotí spolupráci s ostatními neziskovými organizacemi, občanské sdružení Ulice bylo ohodnoceno dvakrát nejvyšší známkou, o druhé místo se dělí Občanská poradna a Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní. Dle respondenta č. 2: *„Ke spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi, zvláště pak s Ulicí a Poradnou, máme*

*dobré i osobní vztahy, vzájemně tvoříme expertní skupiny, které se snaží řešit sociálně patologické jevy v Plzni, na základě zjištěného nabízíme nové programy a vzájemně se podporujeme při spolupráci s městem, např. při komunitním plánování“.* Respondent č. 1 navrhl za nejlépe spolupracující organizaci občanské sdružení Naděje – azylový domov. U všech dochází ke shodě, že neziskové organizace si navzájem pomáhají a nekonkurují si, naopak společně se snaží hledat řešení pro sociálně vyloučené v Plzni.

Nejhůře byly hodnoceny ve všech odpovědích správcovské firmy majetku města Plzeň, v současné době je to Obytná zóna Sylván. Respondent č. 1 ohodnotil společnou spolupráci následovně: *„často arogantní chování, odmítání klientů, nepořádek v evidenci plateb a z toho vznikající konflikty, spolupráce je minimální“.* Důvodem nefungujících vztahů a spolupráce je dle respondentů neochota úředníků samotných firem, i přes časté stížnosti klientů i sociálních pracovníků nedochází k nápravě, kontrola činnosti správcovských firem ze strany města Plzeň je malá a nejsou veřejné ani jednotlivé kompetence správců a města. Dochází tak k přehazování odpovědnosti za jednotlivé agendy, což je matoucí nejen pro samotné klienty. Druhým uváděným důvodem nesouladu je dle respondenta č. 3.: *„ve správcovských firmách pracují úředníci, kteří nepovažují sociální dovednosti klientů za prioritní, jejich schopnosti komunikace jsou omezené, úředníci nejsou proškolení a sledují jiný cíl – obchodní“.* Ani jeden z dotazujících nenavrl řešení, domnívají se, že toto není v jejich moci a nelze to ovlivnit, je pro ně nejschůdnější řešit nevyhovující situaci osobními jednáními s úředníky. Vysvětlují, jakou roli při jednání hrají, aby nebyli považováni za nepřátele správcovských firem. Faktem však stále zůstává, že většina jednání je konfliktních.

Na čtvrtém a pátém místě se v hodnocení střídají úřady práce a oddělení dávek státní sociální podpory. U hodnocení je vždy prvořadé jaké, osobní zkušenosti mají jednotliví respondenti s konkrétními úřednicemi. V průběhu výkonu svého povolání dochází u každého k vytvoření osobních vztahů, které výrazně pomáhají ve vzájemné komunikaci, viz respondent č. 4: *„Ze začátku jsem*

*měla trochu problémy, byla jsem pro úředníky nová, dnes už mám vytvořené osobní vztahy s jednotlivými úředníky a mohu jim kdykoli zavolat, taky oni, když jim klienti dají kontakt, se na mě obracejí, když potřebují klienta kontaktovat.*“ Tři respondenti dále vypověděli, že rozlišují i mezi sociálními odbory jednotlivých městských částí, například městská část 3 je dlouhodobě negativně hodnocena a vůči terénním pracovníkům zachovává odstup, na případné dotazy odpovídá vyhýbavě. Na dotaz o původu neochoty uvádějí jako důvod: *„Myslím, že je to tím, že právě na UMO3 je nejvíc problematických lokalit a nejvíc klientů, mají toho opravdu příliš a navíc se situace ve městě nijak nelepší, nás berou jako někoho, kdo jim práci komplikuje, chceme odpovědi, píšeme odvolání, vše požadujeme písemně – v zásadě chceme, aby pracovali tak, jak mají, ale na druhé straně chápu, že jejich kapacity jsou předimenzované a úřednice vyhořelé“*(respondent č. 2).

Bytový odbor magistrátu města Plzně je ohodnocen na 6. či 7. pozici, patří mezi nejhůře spolupracující instituce. Respondenti mají pocit, že se často dostávají vůči bytovému odboru do opozice. Častým problémem klientů je právě nevyhovující bydlení, přidělování bytů Romům výhradně ve vyloučených lokalitách, neprůhledné prodeje „problematických“ domů do soukromých rukou apod. Většina snah o jednání jsou bezvýsledná. *„Když tam přijdeme, odmítají všechno řešit s odůvodněním, že je to věc správce domu, klientům říkají, že na byt nemají šanci, nesouhlasí se snahami o nápravu při problémech klientů s hrazením nájemného – téměř nikdy mi neodsouhlasili navržený splátkový kalendář a nikdy neodpověděli kladně na žádost o přednostní řešení bytové situace klientů“*(respondent č. 2).

Policie České republiky a Okresní správa sociálního zabezpečení vyšla v hodnocení neutrálně, většina respondentů nemá příliš zkušeností, aby mohla odpovědět. Styk s Okresní správou sociálního zabezpečení je pouze písemný, neosobní a zřídka. S Policií České republiky má z dotazovaných přímou zkušenost jen respondent č. 2, který je zároveň sociálním pracovníkem v trestním řízení. Ke spolupráci s policií uvádí *„při doprovázení klientů jsem se setkala spíše*

*s arogancí ke klientům a s neochotou ponechat TSP u jednání, ale situace se postupně mění, pro policisty a vyšetřovatele je tato služba příliš nová“.*

## **6.2. Změny v souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb.**

Druhý tématický okruh dotazů se dotýkal zavedení zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. do praxe terénních sociálních pracovníků. Mým cílem nebylo zjišťovat spokojenost s výše uvedeným zákonem, ale konkrétní změny, které zákon přinesl do jejich každodenní interakce s klientem. Především pak jak se sami pracovníci podíleli na tvorbě standardů, jakým způsobem byli se standardy seznámeni, do jaké míry standardy pozměnily dosavadní způsob vedení konzultací, přinesly-li standardy více formalizace a byrokracie nebo jim práci ulehčily.

### **6.2.1. Odpovědi – okruh 2**

K druhému okruhu se dotazující vyjadřovali s jistou nechtí. Po doplňujících dotazech jsem zjistila následující skutečnosti. Všichni čtyři respondenti si stěžovali na to, že se na standardech nepodíleli, tvořili je v centrále v Praze, která se snažila vyhovět všem parametrům a odlišnostem v jednotlivých regionech, kde Člověk v tísni působí. Se standardy pak byli terénní sociální pracovníci seznamováni postupně v rámci regionálních porad TSP. *„Standardy pro všechny terénníky se tvořily v centrále v Praze, s tím byl trochu problém, často jsem vedli diskuze na pravidelných poradách, celek standardů byl příliš obsáhlý, snažící se podchytit jakoukoli situaci v jakémkoli regionu, výsledek byl spíš matoucí a samotným trénníkům nesrozumitelný“* (respondent č. 3). Za další potíž považují dva terénní sociální pracovníci fakt, že se standardy stále mění, není vidět výsledek a oni již nejsou motivováni si je studovat. Jeden z respondentů má zároveň i pozitivní zkušenost: *„Podílela jsem se na tvorbě standardů ke službě sociální pracovník v trestním řízení, což mi pomohlo v upevnění cílů a metod práce, tím že jsem je sama tvořila, jsem pak v praxi získala důležitou oporu*



(respondent č. 2). Je tedy patrné, že pochopení standardů je snazší, pokud se na jejich tvorbě sami pracovníci podílejí a tvoří tak rámec své vlastní práce a mohou se s ním ztotožnit. Na dotaz, zda by tedy uvítali možnost vytvořit si vlastní standardy, odpověděli všichni respondenti kladně, zároveň to je však těžko představitelné v rámci tak velké organizace.

Zavedení standardů do praxe znamená více formalit. Na každou zakázku se sepisuje nová smlouva s klienty, kdy se dopředu stanovuje formulace zakázky, předpokládaná doba spolupráce a další náležitosti. Dále klienti podepisují při každé nové zakázce informovaný souhlas se zpracováním dat, uchováváním písemných dokumentů a o každé konzultaci je veden písemný záznam. V praxi to tedy znamená, že téměř každou konzultaci je klient nucen znovu podepisovat stejné dokumenty, ve kterých se mění pouze název zakázky. Dotazovaní se vyjadřují k zavedením těchto nových skutečností v praxi kladně ve smyslu, že je v naprostém pořádku, že je klient naprosto o všem informován a eliminuje se možnost, kdy by klient nevěděl, jaké kroky terénní sociální pracovník v jeho případě vykonává. Na druhou stranu to do praxe přináší obtíže spojené s přílišným byrokratickým aparátem, sepisování dokumentace znamená méně času na klienta. Tři dotazovaní se domnívají, že klienty obtěžuje začínat každou zakázku stejnými formalitami, evidentní je to pak u dlouhodobých klientů, kteří využívají službu ve více než deseti zakázkách. Navíc není výjimkou, že klient je negramotný, a tudíž jej práce s textem zatěžuje. Jedna z dotázaných dále vypověděla, že principy, kdy je klient o všem informován, fungoval již před zavedením standardů a dodržování práv klientů byla samozřejmost. Všichni dotazovaní se shodují v přání mít méně administrativních úkonů a více času na samotného klienta. Podstatnou složkou nespokojenosti je i fakt, že při zvýšené míře administrativních povinností se nesnížil počet klientů na jednoho terénního pracovníka a jsou v tomto ohledu přetěžováni.

### **6.3. Priority práce, práce s klientem**

Následující dotazy směřovaly k popisu samotné práce s klientem - zda respondenti uvažují jako o dlouhodobé službě nebo jsou jejich jednotlivé zakázky krátkodobé; co je pro ně rozhodující při určení délky trvání spolupráce s klientem (zakázka, počet konzultací, učení dovedností či charakter zakázky). Dotazy měly zodpovědět, co terénní sociální pracovníci sledují při své práci a kdy považují spolupráci s klientem za ukončenou. Například zda je jejich cílem odejetí klienta ze sociálně vyloučené lokality nebo naučení nových kompetencí, do jaké míry rozhoduje o ukončení spolupráce sám klient.

#### **6.3.1. Odpovědi – okruh 3**

Všichni čtyři dotazovaní principiálně považují svou práci za dlouhodobou: *„jedině dlouhodobou spoluprací lze konkrétnímu klientovi dopomoci k žádané efektivní změně v používání svých sociálních kompetencí, nevýhodou dlouhodobosti spolupráce je, že výsledky nejsou tak zřetelné“* (respondent č. 4). Jeden z respondentů vyjádřil domněnku, že je v zásadě obtížné stanovit, zda je spolupráce krátkodobá či dlouhodobá, i když se zakázka ukončí do několika konzultací. Stejný klient se vrací po pár týdnech či měsících z další zakázkou. Jednorázové zakázky jsou dle jeho mínění spíše vzácné. Vše se měří potřebami klienta, takže je to právě klient, který rozhoduje o spolupráci a ukončení. Třetí respondent vyjádřil názor, kdy může ukončit spolupráci terénní sociální pracovník: *„v případě, že už nemám co nabídnout“*. S tímto názorem souhlasili i ostatní dotazovaní, ale v odpovědích tuto možnost neuvodli. V jednotlivých rozhovorech vyšlo najevo, že je pro samotné terénní sociální pracovníky těžké určit, co je v jejich práci vlastně cíl. Nejčastěji odpovídali, že je to splnění zakázky. Na doplňující dotaz, co tedy považují za splněnou zakázku, vyvstalo ještě více otázek, tři z dotazovaných uvedli, že splněná zakázka je využití všech znalostí sociálního pracovníka a možností řešení. Pokud vnější okolnosti nedovolí

uspokojit klienta, tak i přesto sami považují zakázku za úspěšně řešenou. Ideálním případem ovšem je, když se podaří uspokojit klientovo přání.

Druhý respondent se vyjádřil ve smyslu, že učení kompetencí a dovedností je v zásadě zohledněno pouze sociálním pracovníkem, málokterý klient přichází s vědomím, že si přeje naučit se nějaké dovednosti, například telefonovat, dojit si na úřad nebo napsat životopis. Učení a změna chování je žádaným, ale vedlejším aspektem práce. Klient sám nemá pocit, že by něco neuměl, ale požaduje pomoc a řešení. V tomto ohledu je tedy těžké stanovit jako cíl naučení novým sociálním dovednostem. Není to přání klienta, ale spíše společenská zakázka a sleduje jej pouze sociální pracovník. Přesto je právě schopnost naučit se jiným mechanismům komunikace a nové sociální dovednosti jediným možným způsobem, jak se vyvázat z osidel sociálního vyloučení. Z odpovědí zmíním ještě názor prvního respondenta, který se vyjádřil k otázce odchodu klienta ze sociálně vyloučené lokality: „*za celou dobu svého působení se nestalo, že by klient mohl odejít ze sociálně vyloučené lokality, stěhování je sice časté, ale klienti se různě přestěhovávají z jedné lokality do druhé nebo odcházejí do jiného města do ubytovny, což žádným způsobem nezmiří jejich sociální vyloučení, dále je potřeba si uvědomit, že lokalita je pouze jeden z aspektů a odchod klienta neřeší další aspekty jeho sociálního vyloučení, přesto však věřím, že pokud by někteří klienti nežili ve vyloučené lokalitě, nemuseli by být sociálním vyloučením ohroženi*“ (respondent č. 1).

#### **6.4. Profesionální úspěch, cíle vztahu s klientem**

Poslední sledovaný okruh dotazů se týkal pocitu uspokojení z práce pro terénní sociální pracovníky - co považují ve své práci za úspěch, co je pro jejich práci klíčové a jaké sledují cíle ve vztahu ke klientovi, zda důvěrný vztah s klientem [32], neformální vztah s klientem nebo naopak zda jim více vyhovuje profesionálně vedená konzultace. Dále jsem se zajímala o jejich vnitřní limity, co jim brání ve výkonu práce, nebo co jim naopak pomáhá a zda jim to společnost Člověk v tísni umožňuje, a nakonec jaké jsou vnější limity, okolnosti, které

nemohou sami ovlivnit a přitom omezují možnosti účinné pomoci klientovi a jak se s těmito okolnostmi vyrovnávají.

#### 6.4.1. Odpovědi – okruh 4

Míra spokojenosti a uspokojení ze své práce je u dotázaných odvislá od jejich představ a motivů, která je k výběru povolání vedla v konfrontaci s každodenní praxí. Důvody, které je přivedly k terénní sociální práci, jsou různé. První respondent, pro kterého to bylo první zaměstnání po vystudování sociální práce, uvádí, že jej zajímala práce pro společnost Člověk v tísni. Druhý respondent se zajímal po předešlé zkušenosti o rozšíření cílové skupiny a profesní růst. Třetí dotazovaný neměl jasné představy, i pro něj je to první pracovní zkušenost. Poslední dotazovaný, který pracuje ve společnosti nejdéle, si přál pomáhat ostatním. Je zajímavé, že tato potřeba je mezi dotazovanými ojedinělá. Ostatní mezi dalšími motivy uvádějí zájem o Romy, nebo především kladně hodnotí interakci s klienty. Všichni uvádějí, že mají při společných rozhovorech s klienty příjemný pocit, že je konzultace „baví“, mají zájem si povídat a naslouchat ostatním. *„Pro mě je úžasné naplňující každý rozhovor, který vedu, všichni jsou nesmírně zajímaví, jsem zvědavá a doslova si návštěvy u klientů užívám“ (respondent č. 1).* Potřeba pomáhat ostatním je upozaděna, když jsem se dotazovala na důvody, respondenti uvádějí, že tuto práci nelze vykonávat s tím, že lze každému pomoci, představa pomoci je u klientů zcela jiná a mohla by vést k osobnímu vyhoření. *„Nabízím pomoc, ale jen takovou, kterou klient sám vyžaduje, je to především jejich odpovědnost a já nemám právo naplňovat své představy o dobru“ (respondent č. 2).*

K otázce, zda upřednostňují formální či neformální vztahy s klienty, dotazovaní uvádějí, že mají své profesní hranice a vztahy si drží od osobního života. Přesto do konzultací investují ze svého naturelu, chovají se přirozeně a dávají přednost neformálnosti, jednak z důvodu odlišení se od státních institucí, a také z důvodu poskytnutí prostoru klientům, jejich osobnosti a pro zachování jejich důstojnosti. Uvádějí, že neformální vztah jim pomáhá získat důvěru klienta,

který je ochoten se pracovníkovi svěřit a je motivován řešit i problémy, za které se stydí. Ostatně důvěra předpokládá autentické jednání sociálního pracovníka. Všichni dotazovaní mají již zkušenost, kdy z osobních důvodů nemohli pokračovat ve spolupráci s klientem, reflektovali nesympatie a byli si vědomi, že by za těchto okolností nevěnovali klientovi náležitou pozornost. Pokud si uvědomí, že dělají rozdíl mezi klienty, řeší situaci v rámci supervize a je možnost klienta předat jinému sociálnímu pracovníkovi: „*Mám problém jednat s lidmi, kteří pijí, osobně mě to zraňuje, a pokud je můj klient alkoholik nebo užívá alkohol pro mě v nepřijatelné míře, žádám o předání klienta, sama jsem na začátku nevěděla, že mohu mít takový problém a bylo to pro mě překvapením, byla jsem si jistá, že to dokáží svou profesionalitou zvládnout*“ (respondent č. 4).

V návaznosti na výše uvedené jsem se ptala, zda je společnost Člověk v tísní v těchto věcech otevřená a zda jim poskytuje dostatečnou oporu nebo zda se setkali s tím, že byli nuceni pracovat s klientem i přes jejich pocit nelibosti. Jedna z dotazovaných měla zkušenost, že klienta nebylo možno předat z kapacitních důvodů ani nebyly důvody pro ukončení spolupráce, své povinnosti dostála, ale žádala o individuální supervizi. Ostatní dotázaní mají pozitivní zkušenost, kdy bylo možné předat klienta v začátku spolupráce a nedošlo u nich k psychickému vyčerpání. Všichni se shodují na tom, že mají plně k dispozici využití supervize, jednak individuální, ale také týmové i celopobočkové. Kdykoli má problém jeden člen týmu, je mu supervize umožněna a účastní se jí všichni, jichž se problém dotýká. Přesto dochází k únavě a psychickému vyčerpání, důvodem je příliš mnoho klientů na jednoho sociálního pracovníka a nahodilé skutečnosti, které ovlivňují míru subjektivní spokojenosti. Často vedou k nespokojenosti vnější okolnosti, které jim brání ve výkonu práce. Respondenti uvádějí chování úředníků, neochotu vedení města Plzně podílet se na řešení sociálně patologických jevů a postoje majoritní společnosti vůči menšinám.

## **6.5. Shrnutí**

Svémi dotazy jsem sledovala konkrétní odpovědi, které by pomohly lépe dokreslit praxi terénních sociálních pracovníků v Plzni. Domnívám se, že se mi podařilo zjistit, že se pracovníci potýkají s vnějšími determinanty (přístup vedení města, městské části, institucionální prostředí), jenž nemají možnost přímo ovlivňovat, což vede k pocitům nespokojenosti a bezvýchodnosti situace. Terénní sociální pracovníci jsou také ohroženi syndromem vyhoření. Existují však také možnosti, které tyto rizika zmírňují, z výsledků je patrné, jak účinnou pomocí je supervize. Dále bylo zjištěno riziko předimenzování sociálních pracovníků vysokým počtem klientů, zde je prostor a zároveň limit v možnosti čerpání peněz pro možnosti navýšení kapacity zaměstnanců, ani to však nemohou ovlivnit sami terénní pracovníci. V neposlední řadě je negativem jejich praxe dlouhodobá spolupráce s klientem a nedohlédnutí konkrétních výsledků, což umocňuje i společenská atmosféra (nelze očekávat že sociálně vyloučení se samostatně integrují do běžné majoritní společnosti). V tomto však pracovníci sami vidí prostor, ve kterém mohou působit – preventivními a vzdělávacími programy, reflexe vlastních pohnutek a motivů, sebevzdělávání. V rozhovorech jsme však přes výše uvedená negativa našli shodu v míře sebeuspokojení, které je u všech vysoké.

## 7. Závěr

V předložené bakalářské práci jsem zachytila pracovní činnosti terénních sociálních pracovníků se sociálně vyloučenými osobami v Plzni. V úvodní části jsem poskytla teoretický vhled do problematiky sociálního vyloučení, abych zodpověděla otázku, čím se terénní sociální pracovníci ve své každodenní praxi zabývají, s jakými problémy se potýkají, co představuje sociální vyloučení, jaké jsou mechanismy sociálního vyloučení a jakým způsobem probíhá adaptace na sociální vyloučení.

Od obecnějšího popisu tématu jsem přešla ke konkrétním popisům terénních sociálních služeb poskytovaných v plzeňském regionu. Představila jsem aspekty terénní sociální práce a z důvodu vlastní zkušenosti s prací terénního sociálního pracovníka jsem blíže popsala společnost Člověk v tísni, o.p.s, která mimo jiné službu terénního sociálního poradenství nabízí v rámci programů sociální integrace. Zabývala jsem působením organizace Člověk v tísni, o.p.s, v plzeňském regionu, jejím vznikem, historií a nabízenými službami v oblasti terénní sociální práce.

Největší praktická část textu je věnována plzeňskému kontextu, resp. městu Plzeň, seznamuje se situací sociálního vyloučení v Plzni, jak vypadají zdejší sociálně vyloučené lokality, kde se nacházejí, kolik v nich žije lidí, s jakými problémy se setkávají a jak se k nim staví majoritní společnost, včetně místní samosprávy.

V praktické části, kterou jsem pojala jako expertní polostandardizované rozhovory s jednotlivými terénními sociálními pracovníky z organizace Člověk v tísni, o. p. s., jsem se snažila zachytit, jak konkrétně vypadá jejich každodenní práce v terénu, jaká jsou nejen její pozitiva, ale také negativa. Zajímala jsem se o to, jaké jsou jejich subjektivní pocity uspokojení z práce, zkušenosti jednak s prací s klienty, ale také se spoluprací s dalšími institucemi a organizacemi, jak

státními, tak neziskovými, jejichž činnost má vliv na klienty terénních sociálních pracovníků, tedy na sociálně vyloučené osoby.

Podářilo se zjistit, že nejen kvalita práce, ale také osobní motivace terénních sociálních pracovníků je významným způsobem ovlivňována přístupem jednotlivých složek institucionálního prostředí a přístupem městské samosprávy. Ve své práci narážejí na neochotu města Plzně řešit komplexně problém sociálního vyloučení a staví se spíše do obranné pozice. Instituce jednají s pracovníky i klienty pasivně agresivně. Podobným způsobem město reaguje na snahy vedení společnosti Člověk v tísni zasahovat do věcí veřejných. Tato zjištěná negativa konkrétní praxe však nejsou jediným výsledkem mé práce. Z praktické části také vyplývá, že sami pracovníci vidí ve své práci konkrétní výsledky a že tato služba je v Plzni smysluplnou alternativou pro sociálně vyloučené občany, zvláště pak bude-li nadále podporována preventivními programy integrace.

Preventivní programy nabízené marginalizovaným skupinám i majoritní společnosti mohou působit jako most, který bude z dlouhodobého hlediska měnit společenskou atmosféru. Další cestou může být snaha neziskových organizací více nabízet své služby v institucích města a vytvářet tak prostor pro partnerství, které by dávalo prostor vzájemné spolupráci - motivovat nejen klienty k sociální změně, ale také zástupce města motivovat k řešení sociálně patologických jevů a z paralelně vedoucích monologů se snažit o dialog, který by přinášel přínos všem zúčastněným [14].



## 8. Použitá literatura a zdroje

1. Adaptace na prostorové a sociální vyloučení Romů. *Litvínov Janov - ghetto* [online], 28. července 2008 [cit. 2010-02-05] Dostupný z WWW: <<http://litvinovjanov.blog.cz/0807/adaptace-na-socialni-a-prostorove-vyloucení-romu>>.
2. BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L.. *Sociální práce na ulici*. Brno : Doplněk, 2006. ISBN 80-7239-048-1.
3. BROŽ, M.; KINTLOVÁ, P.; TOUŠEK, L. *Kdo drží Černého Petra*. Praha : Člověk v tísní, 2007. ISBN 978-80-86961-27-9.
4. Co je to sociální exkluze. *Forint : fórum pro integraci* [online] [cit. cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.forint.cz/portal/co-je-to-socialni-exkluze/>>.
5. Česká republika. Parlament ČR. Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 37. Dostupný také z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)>.
6. *Člověk v tísní* [online]. Praha : Člověk v tísní, c2006 [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.clovekvtisni.cz/>>.
7. *Člověk v tísní, o. p. s. : pobočka Plzeň : informační brožura o plzeňské pobočce Člověka v tísní* [online]. Plzeň : Člověk v tísní, 2007 [cit. 2010-01-16]. 19. s. Dostupný z WWW: <[http://www.cvtplzen.cz/images/stories/dokumenty/publikace/info\\_cvt.pdf](http://www.cvtplzen.cz/images/stories/dokumenty/publikace/info_cvt.pdf)>.

8. *Člověk v tísní : regionální pobočka Plzeň* [online]. Plzeň : Člověk v tísní, c2009 [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.cvtplzen.cz/>>.
9. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha : Karolinum, 1993. ISBN 80-7184-141-2.
10. *Dluhová problematika : informační brožura*. Plzeň : Člověk v tísní, Občanská poradna, 2007. ISBN 978-80-86961-28-6.
11. DOSOUDILOVÁ, K.; JÁNSKÁ, I. *Terénní sociální práce v praxi : část III : terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách*. Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně, 2008.
12. Evropská komise. *Společná zpráva o sociální ochraně a sociálním začleňování 2009 : shrnutí : sociální začleňování, důchody, zdravotní péče a dlouhodobá péče* [online]. Lucemburk : Úřad pro publikace Evropské unie, 2009 [cit. 2010-01-03]. 28 s. Dostupný z WWW: <<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?pager.offset=0&catId=751&langId=c&furtherPubs=yes>>. ISBN 978-92-79-13131-8.
13. FLEISCHMANN, O...[et al.]. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.
14. GABAL, I.; ČADA, K.; SNOPEK, J. *Sociální vyloučení Romů a česká společnost : klíč k posílení integrační politiky obcí*. Praha : Otevřená společnost, 2008. ISBN 978-80-87110-07-2.
15. HALEŠIČ, B.; HENZL, J. In *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce : sborník*. Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně, 2006.
16. HENDL, J. *Přehled statistických metod*. Praha : Portál, 2009.

17. JANKŮ, K. *Jak rozumět sociálnímu vyloučení* [online]. Praha : Multikulturní centrum Praha. Dostupný z WWW: <[http://www.euroeduca.cz/p\\_antidiskrim\\_vzdel\\_zvs/ke\\_stazeni/jak\\_rozum\\_et\\_socialnimu\\_vyloucení.doc](http://www.euroeduca.cz/p_antidiskrim_vzdel_zvs/ke_stazeni/jak_rozum_et_socialnimu_vyloucení.doc)>.
18. Katalog sociálních služeb. *Oficiální informační server města Plzeň* [online], 2008 [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <[www.plzen.eu](http://www.plzen.eu)>.
19. KLENOVSKÝ, L. *Terénná sociálna práca*. Bratislava : Občanské združenie Sociálna práca, 2006. ISBN 80-89185-18-5.
20. MAREŠ, P. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení* [online]. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2003 [cit. 2010-01-16]. Dostupné z WWW: <[http://sreview.soc.cas.cz/uploads/028583b8ba8110c76a6ae9d260c5c0374e096283\\_376\\_285MARES.pdf](http://sreview.soc.cas.cz/uploads/028583b8ba8110c76a6ae9d260c5c0374e096283_376_285MARES.pdf)>.
21. MAREŠ, P.; SIROVÁTKA, T. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie). *Czech Sociological Review*, 2008, roč. 44, č. 2, s. 271-294. Dostupný také z WWW: <<http://dlib.lib.cas.cz/2775/1/2008-2Mares.pdf>>.
22. MATOUŠEK, O...[et al.]. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003.
23. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* [online]. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2007 [cit. 2010-01-16]. 102 s. Dostupný z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka\\_prirucka\\_TSP.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf)>.
24. ORR, S. W. *Social exclusion and the theory of equality : the priority of welfare and fairness in policy* [online]. London : University College London, Department of Civil and Environmental Engineering, Centre for

- Transport Studies, 2005 [cit. 2010-01-16]. 27 s. Dostupný z WWW:  
<<http://www.aunt-sue.info/assets/files/Publications/Shepley%20Orr%20social%20exclusion%20and%20the%20theory%20of%20equality.pdf>>.
25. *Plzeň* [online]. Praha : Člověk v tísní, c2009 [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.clovekvtsni.cz/index2.php?id=598>>.
26. RADOSTNÝ, L. *Faktory sociálního vyloučení* [online]. Praha : Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav etnologie, 2006 [cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW:  
<<http://everest.natur.cuni.cz/akce/segregace/publikace/Radostny.pdf>>.
27. RŮŽIČKA, M. *Deskripce a analýza sociální exkluze v Plzni : výzkumná zpráva 2006* [online]. Plzeň : Člověk v tísní, 2007 [cit. 2010-01-14]. 58 s. Dostupný z WWW:  
<[http://www.cvtplzen.cz/images/stories/dokumenty/publikace/003\\_exkluze07.pdf](http://www.cvtplzen.cz/images/stories/dokumenty/publikace/003_exkluze07.pdf)>.
28. RŮŽIČKA, M. Sociální vyloučení a diskriminace v Plzni : předběžná zjištění největších problémů. *Forint : fórum pro integraci* [online], 2006 [cit. cit. 2010-01-16]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.forint.cz/files/zprava-plzen-brezen-2006.pdf>>.
29. *Sčítání lidu, domů a bytů 2001 : Plzeň* [online]. Praha : Český statistický úřad, c2005 [cit. 2009-12-12]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.czso.cz/sldb/sldb2001.nsf/obce/554791?OpenDocument>>.
30. SEN, A. *Social exclusion : concept, application, and scrutiny* [online]. Manila : Asian Development Bank, 2002 [cit. 2009-12-12]. 54 s. (Social Development Pápera; No. 1). ISBN 971-561-274-1. Dostupný z WWW:

[http://www.adb.org/documents/books/social\\_exclusion/Social\\_exclusion.pdf?referer=www.clickfind.com.au](http://www.adb.org/documents/books/social_exclusion/Social_exclusion.pdf?referer=www.clickfind.com.au)>.

31. Situace v okrese Plzeň-město. *Integrovaný portál MPSV* [online] [cit. 2010-01-14]. Dostupný z WWW:  
<[http://portal.mpsv.cz/sz/local/pm\\_info/stat](http://portal.mpsv.cz/sz/local/pm_info/stat)>.
32. ŠIMÁČEK, M. *Terénní sociální práce : projekt Polis* [online]. Praha : Člověk v tísni, 2005 [cit. 2010-01-15]. Dostupný z WWW:  
<[http://www.epolis.cz/download/pdf/materials\\_40\\_1.pdf](http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_40_1.pdf)>.
33. *Terénní sociální práce ve městě Brně* [online]. 1. vyd. Brno : Magistrát města Brna, 2009 [cit. 2010-01-16]. 29 s. Dostupný z WWW:  
<<http://registr-adres.brno.cz/download/ovv/1236693731.pdf>>.
34. TOUŠEK, L. *Sociální vyloučení a prostorová segregace* [online]. Plzeň : Centrum aplikované antropologie a terénního výzkumu, 2007 [cit. 2010-02-12]. 19 s. Dostupný z WWW:  
<[http://caat.cz/attachments/143\\_143\\_Ladislav\\_Tousek\\_Socialni\\_vyloucen\\_i\\_a\\_prostorova\\_segregace.pdf](http://caat.cz/attachments/143_143_Ladislav_Tousek_Socialni_vyloucen_i_a_prostorova_segregace.pdf)>.
35. *Věz a nediskriminuj : poradna pro občanství, občanská a lidská práva*. Praha : Člověk v tísni, 2007.

## Abstrakt

**Klíčová slova:** sociální vyloučení, exkluze, sociálně vyloučený občan, sociálně vyloučená lokalita, terénní sociální práce, Plzeň

Cílem této bakalářské práce je popsat terénní sociální práci se sociálně vyloučenými osobami a s ní spojené obtíže a pozitiva, včetně důsledků z této praxe vyplývající pro uživatele služby i její poskytovatele, a praxi v konkrétních podmínkách a lokalitách v plzeňském regionu.

V úvodní teoretické části jsou popsána obecná východiska, jež terénní sociální službu rámuje, je zde definován pojem sociální vyloučení (exkluze) a jsou představeny jednotlivé lokality v Plzni (Jateční, Plachého, Resslova a další) se specifikací problémů a potřeb klientů ve zmíněných lokalitách.

Praktická část je realizována polostandardizovanými expertními rozhovory se sociálními pracovníky ze společnosti Člověk v tísni, o. p. s., v Plzni a jejich cílem je vytyčení problematických okruhů jejich práce. Otázky se zaměřují na zjištění míry pocitu smysluplnosti a uspokojení pro sociální pracovníky, zda jejich práce naplňuje cíl služby, případně co v naplnění cíle služby brání, kde vidí omezení a znesnadnění své práce a zda jsou problematické skutečnosti jimi ovlivnitelné.

## Abstract

**Keywords:** social exclusion, socially excluded citizens, socially excluded localities, social field work, Pilsen

The aim of this work is to describe the field of social work with socially excluded people and associated problems and strengths, including the implications arising from this experience for users of the services and its providers, and practice in specific conditions and locations in the Pilsen region.

The introductory theoretical part describes the general background of social field work, it defines the concept of the term *social exclusion*, and locations in Pilsen are presented (for example Jateční, Plachého, Resslerova Street and others) with the specification of problems and needs of clients in those locations.

The practical part is realized by expert interviews with social workers from the organization People in Need in Pilsen, and their aim is the definition of problematic lines of work. Questions focus on to measure the sense of meaning and satisfaction for social workers, whether their work meets the target of service, or what the objectives of services prevent, where social workers see the limitations of their work and whether the problems couldn't be influenced by their activities.