

Životní situace klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Ostravě

Bc. Bára Delmarová

Diplomová práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Bára Delmarová**

Osobní číslo: **H17375**

Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Životní situace klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Ostravě**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se ke klientům sociálně aktivizačních služeb, neziskovému sektoru a životním situacím těchto klientů.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ a Jan SEMBDNER. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

JEDLIČKA, Richard a kol. Poruchy socializace u dětí a dospívajících. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5447-5.

KELLER, Jan. Tři sociální světy. Praha: Slon, 2011. ISBN 978-80-7419-044-5.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. Mládež a delikvence: Možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Radana Krutilová Nováková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

21. listopadu 2018

Termín odevzdání diplomové práce:

18. dubna 2019

Ve Zlíně dne 21. listopadu 2018



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

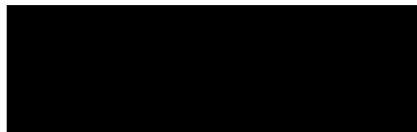
Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně22.2.2019.....



1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídá k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá tématem životních situací klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, sociální práce a sociálních služeb. Cílem praktické části práce bylo popsat životní situace klientů a pokusit se určit možné důvody sociálního vyloučení na základě rozhovorů s klienty sociálně aktivizačních služeb v Ostravě a následného zpracování dat v rámci zakotvené teorie.

Klíčová slova: Sociálně aktivizační služby, životní situace, sociální práce, rozhovory

ABSTRACT

This diploma thesis deals with life situations of clients of social activation services for families with children, social work and social services. The aim of practical part was describe life situations of clients and try to specify possible reasons of social exclusion based on interviews with clients of social activation services in Ostrava and subsequently process of facts within the framework of grounded theory.

Keywords: Social activation services, life situations, social work, interviews

Velmi děkuji Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D., za odborné vedení diplomové práce, poskytnutí mnoha cenných rad a podnětů. Také děkuji všem účastníkům výzkumu a své rodině.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	13
1.1 VÝHODY A NEVÝHODY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	14
1.2 TERÉNNÍ PRACOVNÍCI A TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI.....	14
1.3 RODINA JAKO CÍLOVÁ SKUPINA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
2 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI	19
2.1 POSLÁNÍ A FORMY SLUŽBY	20
2.2 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI.....	20
3 ŽIVOTNÍ SITUACE	22
3.1 CÍLE A ZAMĚŘENÍ POSUZOVÁNÍ ŽIVOTNÍ SITUACE	35
3.2 STRATEGIE A PERSPEKTIVY POSUZOVÁNÍ ŽIVOTNÍ SITUACE.....	37
3.3 MODELY A METODIKA POSUZOVÁNÍ, PREVENCE VZNIKU ŽIVOTNÍ SITUACE	37
II PRAKTICKÁ ČÁST	42
4 VÝZKUM	43
4.1 TÉMA VÝZKUMU	43
4.2 PŘÍSTUP VÝZKUMU A ÚČASTNÍCI VÝZKUMU.....	43
4.3 METODA SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ DAT	46
4.4 ANALÝZA DAT	47
4.5 ETICKÁ STRÁNKA VÝZKUMU.....	47
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	49
5.1 KATEGORIE.....	49
5.2 KRUŠNÉ ZAČÁTKY.....	49
5.3 SOCIÁLNÍ INTERAKCE	53
5.4 ŽIVOTNÍ SITUACE	56
5.5 VNITŘNÍ ROZPOLOŽENÍ.....	63
5.6 POMOC ZVENČÍ.....	66
5.7 VIZE BUDOUCNOSTI, POTLAČENÍ MINULOSTI.....	69
5.8 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ	72
5.9 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	74
5.10 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	77
ZÁVĚR	80
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	81

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	87
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	88
SEZNAM PŘÍLOH.....	89

ÚVOD

Sociální práce je velmi důležitým odvětvím sociálního sektoru v naší společnosti. Lidé pracující v tomto sektoru si za své poslání zvolili pomoc druhým – ať už lidem bez domova, dětem, rodinám či seniorům. Tyto zmíněné skupiny jsou často ohroženy sociálním vyloučením a segregací ze společnosti. V dnešní době již existuje velké množství organizací, které těmto lidem poskytují informace, pomoc, podporu či dokonce ubytování a ošacení. Na tato gesta a samotnou práci s lidmi, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, je nahlíženo společností různě. Část lidí tyto aktivity podporuje, ostatní se jich straní a někteří s myšlenkou pomoci nesouhlasí. Nelze s určitostí říci, co je příčinou hrozby sociálního vyloučení ani jaké jsou příčiny životních situací, ve kterých se tito lidé nacházejí. V rámci této práce se pokusíme odpovědět na příčiny vzniku těchto náročných situací a odhalit samotné životní situace klientů sociálně aktivizačních služeb.

Tato práce se zabývá jedním typem služeb v rámci sociální práce a to sociálně aktivizačními službami. Konkrétně v této práci se jedná o sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na území města Ostravy. V současné době je na území Ostravy patnáct registrovaných organizací, které poskytují sociálně aktivizační služby rodinám s dětmi. Častými klienty těchto služeb v Ostravě jsou příslušníci romského etnika, nachází se zde několik lokalit, které jsou označovány jako sociálně vyloučené. V rámci těchto vyloučených lokalit zde funguje také několik nízkoprahových klubů pro děti a mládež, které bývají součástí organizací poskytujících právě i sociálně aktivizační služby. Motivem pro výběr tématu je osobní praxe ve výše uvedeném typu služby.

Teoretická část práce představuje terénní sociální práci a sociálně aktivizační služby, pojmy, které se těchto témat týkají. Dále jsou rozebírány složité životní situace, ve kterých se mohou nacházet a často i nachází klienti sociálně aktivizačních služeb. Je zde také nastíněna problematika samotné práce pracovníků sociálně aktivizačních služeb s klienty i fungování organizací těchto služeb.

V rámci praktické části této práce byly provedeny rozhovory s klienty jedné z výše zmíněných služeb v Ostravě. Rozhovory, které proběhly v domácnosti klientů, byly poté přepsány do této práce. K doplnění informací také posloužily individuální plány a osobní složky klientů, kteří k nahlížení dali souhlas. Ve výzkumné části této práce jsou poté prezentovány výsledky rozhovorů a jsou zde interpretovány odpovědi na cíle výzkumu. Analýza dat byla provedena pomocí zakotvené teorie s metodou otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Cíly práce je popsat životní situace klientů a určit možné důvody sociál-

ního vyloučení. Díky tomu může být lépe porozuměno a pochopeno nahlížení klientů sociálně aktivizační služby na život a na společnost, ve které žijí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je složena z mnoha aspektů a její jednoznačná definice neexistuje. Sociální práce na jednu stranu představuje pomoc lidem, naproti tomu zde může být představa kontroly, především ze strany státu. Je realizována prostřednictvím sociálních pracovníků a sociálních služeb a pomáhá k fungování jednotlivců nebo skupin, k jejich začlenění se zpátky do společnosti. Fungováním ve společnosti je rozuměno především zvládnutí běžných sociálních úkonů a interakcí, které jsou běžně ve společnosti přítomny. Sociální práce je součástí sociální politiky státu a každá země se v rámci sociální sféry o své občany stará jinak (Matoušek, 2012).

Jednou ze specifických forem sociální práce je terénní sociální práce, tedy práce mimo kancelář či organizaci. V rámci terénní sociální práce se jedná o sociální práci, která je vykonávána v přirozeném sociálním prostředí klienta a to v tomto případě nejčastěji formou sociální prevence. Mezi hlavní cíle v rámci terénní sociální práce patří zabránění sociálnímu vyloučení a jeho prohlubování, s tím se pojí cíl začleňování klientů do společnosti. Lidé, kteří čelí sociálnímu vyloučení či již jsou sociálně vyloučeni, často nemají potřebné informace a kompetence k tomu, aby se vrátili zpět do běžného fungování společnosti. Pracovníci vykonávající terénní sociální práci jim předávají potřebné informace a snaží se o zmírňování nerovností mezi klienty služby a většinou společností (Nedělníková, 2008).

S terénní sociální prací velmi úzce souvisí sociálně vyloučené lokality. Pod tímto pojmem jsou představována území, na kterých žijí rodiny či jednotlivci bez nebo s nejnižšími příjmy, které pocházejí především z dávek státní sociální podpory a z dávek pomoci v hmotné nouzi. Za takové lokality mohou být považovány části měst, čtvrtě či pouze jedna budova s bytovými jednotkami. Ve větších městech, například v Ostravě, je několik sociálně vyloučených lokalit a lidé obývající tyto lokality se zde buď narodili či se zde byli donuceni vystěhovat kvůli neplacení nájemného v předchozím bydlení, které se ve vyloučené lokalitě nenacházelo. Ve společnosti je na obyvatele sociálně vyloučených lokalit pohlíženo s despektem, to, kde bydlí, vesměs určuje jejich sociální postavení. V těchto lokalitách panují odlišné společenské normy, místní děti navštěvují školy sporadicky a většina z nich navštěvuje školy speciální. Lidé ze sociálně vyloučených oblastí se potýkají především s prostorovým vyloučením, kdy obývají lokality do značné míry izolované od samotného města. Bývají stigmatizováni a je na ně ve společnosti pohlíženo s předsudky. Je zde častý výskyt kriminality a nelegálních činností, jako je prodej drog či krádeže. Ne-

bývá to pravidlem, ale většinou v takovýchto oblastech žije romská menšina – v takovém případě poté označujeme sociálně vyloučenou lokalitu jako romskou. Sociálně vyloučené lokality se pojí s pojmem sociální vyloučení. Sociální vyloučení je: „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“ (Česká republika, s. 2, § 3, 2006). Takový člověk nemá přístup ke zdravotnickým institucím, vzdělávacím institucím a jiným společenským institucím. Pojí se s životními situacemi týkajícími se bydlení, kdy lidé sociálně vyloučení nežijí ve vhodném bydlení, nejsou aktivní na trhu práce či se nevzdělávají, z toho také plyne, že bývají bez příjmu (Nedělníková, 2008; Matoušek, 2008).

1.1 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

Každá z forem sociální práce s sebou nese jisté výhody a nevýhody. Záleží také vždy na osobnosti pracovníka vykonávající terénní sociální práci, jak bude v rámci své osobnosti s výhodami a nevýhodami terénní sociální práce pracovat. Výhodou v tomto přístupu jsou zvýšené šance pro úspěšné navázání důvěry a taktéž kontakt se širší rodinou klienta, jelikož terénní sociální práce se odehrává na území klienta, nikoliv organizace. Tímto je možno pomoci i lidem, kteří buď o existenci organizací, které nabízejí pomoc, nevědí či je nevyhledávají. Velmi dobře se zde také navazuje spolupráce se skupinami osob, jestliže pracovník prokáže svoji suverenitu. Pokud tomu tak bude a získá si důvěru okolí svého klienta, může být započata i práce se skupinami nebo celou komunitou. Na druhou stranu jako protipól těchto výhod terénní sociální práce stojí jistá míra obavy o svoji osobu, tedy o osobu pracovníka. Vstupem do domácnosti či ulice, kde klient žije, se pracovník stává součástí místa. Může se zde dostat bez vlastního přičinění do konfliktu s místními obyvateli, určité riziko je zde tedy hlavní nevýhodou terénní sociální práce. Pro výkon terénní sociální práce je však nezbytný vstup do domácnosti klienta, zpravidla se chce klient setkávat v soukromí své domácnosti. Klient by měl mít vždy kontrolu nad tím, koho do domácnosti či samotné budovy pouští, má právo pracovníkovi zamítnout přístup do domácnosti bez udání důvodu (Čámský, 2011; Nedělníková, 2008).

1.2 Terénní pracovníci a terénní sociální pracovníci

Sociální práci a tedy i terénní sociální práci nejčastěji vykonávají dva druhy zaměstnanců: sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Sociální pracovník či terénní sociální pracovník může klientu pomáhat s řešením jeho problémů, poskytovat odborné

poradenství, může poskytovat služby sociální péče a prevence, hodnotit individuální plány klientů, hodnotit jejich situaci. Ke všem těmto výkonům potřebuje být sociální pracovník odborně způsobilý. V praxi to znamená, že musí být vysokoškolsky vzdělán (či mít vyšší odborné vzdělání) pro výkon tohoto povolání. Následně pak každý rok musí sociální pracovník prohlubovat znalosti v rámci své profese akreditovanými kurzy či školeními. Co se týče pracovníků v sociálních službách či terénních pracovníků, pro ně platí odlišné podmínky pro výkon zaměstnání. Jsou to zaměstnanci, kteří mohou vykonávat přímou obslužnou péči a pečovat o klienty. K výkonu tohoto povolání jim však stačí absolvovat akreditovaný kurz. Terénní sociální pracovník může vykonávat širokou škálu úkonů: přímou práci s klientem, nepřímou práci ve prospěch klienta, aktivity pro rozvoj služby, může také metodicky vést terénní pracovníky a aktivně se podílet na svém profesním rozvoji. Sociální pracovník by měl být ve své práci s klienty autentický, empatický a měl by klienty akceptovat po všech stránkách. Sociální pracovník by se měl snažit o změnu životního postoje klienta a také o zlepšení jeho sociálních vztahů. Jednou z hlavních kompetencí sociálního pracovníka by mělo být posouzení životní situace, ve které se klient nachází. Způsob, jakým vyhodnotí pracovník situaci, a jeho závěry, ovlivní celou spolupráci s klientem. Některé důležité problémy může klient ze začátku zatajit či se mohou objevit až v průběhu spolupráce a na tento vývoj situace musí být pracovník připraven a musí umět vhodně a včas zareagovat. Záleží však také na profesních dovednostech sociálního pracovníka, osobitým stylu jeho jednání, odborných znalostech a také na délce praxe – je tedy možné, že klientu pracovník v momentální situaci pomoci nemůže, protože k tomu není jednoduše kompetentní. Jednou z nejdůležitějších úloh terénní sociálního pracovníka je provádění depistáže, na jejímž základě pracovník získá zájemce a případné klienty pro svoji činnost. Podle toho, v jaké oblasti sociální práce pracuje, se v depistážích zaměřuje na určité skupiny obyvatel. Může se jednat o osoby bez domova, uživatele návykových látek, osoby se zdravotními problémy či rodiny ohrožené sociálním vyloučením. Je kompetentní také poskytovat základní a odborné sociální poradenství. Práce terénních pracovníků se od terénních sociálních pracovníků liší pouze v tom, že svoje činnosti musí konzultovat s terénními sociálními pracovníky, případně osobami jim nadřazenými. Ve výkonu své práce jsou celkově podřízeni právě terénním sociálním pracovníkům, ať už při depistáži, kterou mohou provádět pod jejich dozorem či například při psychické aktivizaci klientů. Společně s nadřazeným pracovníkem tyto dva typy zaměstnanců spolupracují při tvorbě svých vzdělávacích individuálních plánů, ve kterých je uvedeno vzdělávání, o které mají v rámci po-

vinných 24 hodin za rok zaměstnanci zájem (Navrátil, Janebová, 2010; Matoušek, 2011; Hanuš, 2007).

V rámci sociální práce a především sociálně aktivizačních služeb (zkráceně SAS) pro rodiny s dětmi je žádoucí a někdy i nutná spolupráce s pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí. Pracovníci OSPOD mají takové kompetence, jaké pracovníci SAS nikoliv. Mezi hlavní náplň jejich práce patří zejména řešení sociálně-právních a výchovných problémů rodin, mohou vykonávat funkci opatrovníka či poručníka dětí, zasahují v případech, kdy je dítě ohroženo na zdraví či životě, spolupracují s rodinami, kterým soud nařídil právě dohled OSPOD a v rámci těchto rodin vykonávají i terénní práci, soupis podkladů a dokumentů důležitých ke každému jednotlivému případu. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Ostravě slouží rodinám v náročně životní situaci, kde existuje možná hrozba odebrání dítěte či dětí z rodiny. Podnět ke spolupráci se SAS velmi často podávají právě pracovníci OSPOD, je ale pouze na zvážení té určité rodiny zda nabídky využije. Některé rodiny nabídku spolupráce se SAS využijí, jen aby “na oko“ vypadalo, že chtějí a snaží se svoji situaci řešit, reálně se však poté schůzkám s pracovníkem SAS vyhýbají, což končí později ukončením spolupráce. Důležitou součástí ve výkonu sociální práce v rámci sociálních služeb jsou dobrovolníci. Jsou to lidé vykonávající činnost ve prospěch druhých osob bez nároku na odměnu. Jedinou odměnou je jim pocit z dobře odvedené práce, pro instituce jsou vítanou pomocí navíc (Bajer, 2005; Hestia, 2012).

Současným trendem ve vývoji sociální práce je odklon od zaměření se na řešení problému k podpoře rozhodování. Sociální pracovník by měl v tomto trendu sociální práce fungovat následovně: měl by podporovat sebereflexi klienta, pomoci mu odhalit význam životní situace, ve které se klient nachází, pomoci mu porozumět, v jaké interakci je se svojí životní situací a podporovat změnu prostředí (Brnula, 2017).

1.3 Rodina jako cílová skupina terénní sociální práce

Obecně terénní sociální pracovníci pracují se širokou škálou cílových skupin. V této práci je pojednáváno o klientech sociálně aktivizačních služeb, jedná se zde o rodiny s dětmi. Tato cílová skupina sociálně aktivizačních služeb, rodiny s dětmi, tvoří i samostatné podskupiny, jelikož do ní spadají i samostatně děti a mládež, matky samoživitelky (které v rámci poskytování sociálně aktivizační služby řadíme pod pojem „rodina“) a u rodin s dětmi se mohou vyskytovat také uživatelé drog a další, jsou tedy v rámci jedné skupiny zahrnuty i skupiny, se kterými se v různých odvětvích sociální práce pracuje sa-

mostatně. U klientely SAS se jedná o rodiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo již jsou sociálně vyloučené, jejich společenský život je ohrožen jak faktory z vnějšku, tak i z vnitřku (Nedělníková, 2008).

Navázání kontaktu a následná spolupráce s klientem probíhá v určitém schématu. Při prvním setkání musí být jasné, zda se jedná o dobrovolné vyžádání služby či zda je zájemce ke spolupráci donucen a nechce začít spoluprací dobrovolně, sám za sebe. Nejčastějším činitelem v rámci doporučení využití sociální služby je OSPOD. Zájemci je v obou případech vysvětlena nabídka služby – tedy čím se služba zabývá, na čem by mohl terénní sociální pracovník s uživatelem spolupracovat, jaké jsou podmínky spolupráce ve službě a další. Poté je na pracovníkovi, aby zmapoval situaci a zjistil, čeho by chtěl zájemce o službu docílit, co by se mělo změnit. Pokud se pracovník se zájemcem shodnou že chtějí začít spolupracovat, je uzavřena smlouva o spolupráci, na jejímž základě je zájemce veden ve službě jako klient a přísluší mu tedy všechna práva a povinnosti plynoucí z tohoto statutu (Nedělníková, 2008).

Rodina potýkající se s více problémy najednou již není mnohdy schopna je vlastními silami a vlastní sociální sítí vyřešit. Tyto rodiny se potýkají s bytovou nouzí, nízkými nebo téměř žádnými příjmy, záškoláctvím, nízkou úrovní zdravotní péče o vlastní osoby a bývají často navázány na několik poskytovatelů sociálních služeb, přesto se jejich situace nevyvíjí k lepšímu, v jiném případě nejsou navázány na žádné sociální služby. Téměř u všech takových rodin bývá nařízen dohled OSPOD, cíle spolupráce a požadavky pracovníků, kurátorů, zástupců mateřských škol a školek rodiny jsou probírány na případových setkáních. Záleží však vždy a pouze na rodině, zda je ochotna svoji situaci aktivně řešit. Děti nebývají posílány do školy, rodiče tráví půl dne v posteli, dětem je tedy ponechán prostor na jakoukoliv aktivitu, často související s rizikovým chováním. Děti postrádají režim, rodiče rezignují na jakékoliv budování respektu a důvěry, vztahy zde fungují na základě křiku a bez uznávání základů dobrého chování, děti tento způsob chování přejímají od rodičů (Navrátil, Janebová, 2010; Matoušek a kol., 2010).

Jednou z nejrozšířenějších a nejdiskutovanějších etnických skupin či menšin na území České republiky jsou Romové. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytují ve velké míře služby právě Romům. Pojem menšina je definován mnoha způsoby, všechny však mají několik společných faktorů. Národnostní menšina má silné pouto ke svým kulturním tradicím, jazyku a původu a odlišuje se těmito znaky od zbytku společnosti.

Tato menšina se potýká s různými problémy a obtížnými situacemi, především pokud žije v sociálně vyloučených oblastech. Ve větších městech jsou většinou romské rodiny do jisté míry segregovány od většinové společnosti, rodiny se sestěhovávají či jsou sestěhovány všechny do různých oblastí s podobnými podmínkami. Existují také případy, kdy v bytové jednotce 1+1 s rodinou žijí příbuzní a byt je kapacitně přeplněn. Právě situace spojená s bydlením je nejčastější zakázkou romských klientů. Potřebují pomoci s hledáním bydlení a zjišťováním nejrůznějších informací, které jsou sice běžně dostupné, avšak tito klienti si k nim přístup nemohou nalézt. Může to být zapříčiněno jazykovými bariérami, kvůli kterým se nedokáží dorozumět na institucích, diskriminací ze strany majoritní společnosti, která se od nich straní či samotným straněním se Romů majoritní společnosti. Romskou menšinu zastupuje několik organizací chránících práva Romů a přispívajících k rozvoji jejich kultury, jedná se například o IQ Roma servis, DROM, Romea a další. Romští klienti SAS se od ostatních klientů SAS mírně liší, nejedná se však o pravidlo. Romové považují za bohatství rodinu. Nebývá tedy výjimkou, že romské matky mívají tři, čtyři ale i šest dětí. Další odlišností je romský jazyk, který především romské děti používají společně s jazykem českým, v jedné větě se tedy objevují jak romská, tak česká slova. Problémem je toto ve škole, kde je vyžadováno používání jazyku českého: mnohdy se romské děti nenaučí na začátku povinné školní docházky pořádně psát ani číst a píšou zkomoleniny českých slov, rodiče je doma neopraví, neboť sami mívají problém českému jazyku plně porozumět. Pracovníci SAS s Romy také často řeší otázku zdraví a lékařů. Romské matky podle vzoru svých matek ve velké míře nehledí na zdravou výživu dětí či vhodnou stravu podle věku dětí. Matky si nedělají starosti s tím, zda batolata mohou slané brambůrky či sladké nápoje, tyto návyky v útlém dětství vedou poté k obezitě školních dětí, potíží se srdcem, cukrovce či epilepsií. Pro Romy je však důležitá otázka pohostinství, většinou se tedy ve stravě a jejím složení neomezují ani po závažné lékařské diagnóze. Společnost v České republice vnímá romskou menšinu ve větší míře negativně a s předsudky. Romové mají původ v Indii a byli to kočovní lidé, kteří byli nuceni se usadit až teprve nedávno. Romové se dělí na skupiny dle států, ze kterých pochází. Podle příjmení často mezi sebou Romové poznají, odkud která rodina pochází (Baláž, Horváth, Čonka). Pomyslnou šlechtou mezi Romy jsou olašští Romové. Tato skupina Romů využívá také sociální a sociálně aktivizační služby, ovšem v malé míře. Jsou velmi uzavřeni vnějšimu světu, mezi sebou komunikují převážně svým jazykem. Na zbytek Romů pohlíží jako na chudé vrstvy (Matoušek, Matoušková, 2011; Šišková, 2008; Sirovátka, 2004; Nedělníková, 2008).

2 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Sociálně aktivizační služby jsou řazeny pod sociální služby. Sociální služby a jejich poskytování je zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb. a představují takové služby, které pomáhají lidem napříč společnostmi a sociálními vrstvami: sociální služby jsou poskytovány každému, pokud však spadá do cílové skupiny pro kterou je sociální služba určena. Pod pojmenováním humanitní služby jsou sociální služby známy v zahraničí a obsahují vše, co je v České republice zahrnuto pod pojem sociální služby. Naopak v České republice se pod pojmem humanitní služby skrývá spíše poskytnutí humanitární pomoci lidem v nouzi. Sociální služby se jak snaží navrátit společensky znevýhodněného člověka zpět do společnosti, tak se na druhou stranu snaží chránit společnost před možným rizikem, které může pocházet od uživatelů sociálních služeb. V zákoně č. 108/2006 Sb. je stanoveno, že sociální služby musí být poskytovány co nejkvalitněji, s ohledem na respektování a zachování důstojnosti jejich uživatelů, tak, aby byly zachovány a dodržovány lidská práva a základní svoboda osob. Zákon však negarantuje dostupnost služeb v rámci kapacity pro každého zájemce ani zajištění potřebné kvality, která je kontrolována inspekcí, ať už z města, Ministerstva či kraje. Každým rokem se objevují novely tohoto zákona, jedna z větších vstoupila v účinnost 1. 1. 2018, kdy došlo například k navýšení příspěvku na péči či k bezplatnému poskytování pečovatelských služeb pro matky s trojčaty či čtyřčaty. V České republice se sociální služby dělí na tři hlavní odvětví: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociálně aktivizační služby patří do služeb sociální prevence (Statutární město Ostrava, 2015; Matoušek, 2012; Matoušek, 2011).

V rámci města Ostravy byl vypracován katalog s přehledem sociálních služeb pro rodiny s dětmi k roku 2015. Jedná se o organizace poskytující služby odborného poradenství, jedno intervenční centrum, sedm azylových domů, jedna instituce krizové pomoci, jedenáct sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, devět nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, dvě služby sociální rehabilitace a tři terénní programy. V Ostravě jsou také nabízeny sociální služby pro jiné cílové skupiny, do kterých mohou spadat i členové rodin s dětmi. Nachází se zde také služby jiného typu, jako je doučování dětí ze socio-kulturně znevýhodněného prostředí, asistované kontakty mezi rodiči ve sporu nebo rozvodu či poradna pro nastávající matky a matky po porodu, která zapůjčuje i nezbytné vybavení pro novorozence a batolata. Nabídka sociálních služeb v tomto městě je poměrně široká a vzhledem k početné romské menšině jsou zde i sociální služby určené především pro Romy, avšak mohou je využívat i lidé jiného etnika. Jedná se například o organizaci

Centrom, která řeší především otázky bytové situace, či Jekhetane (romsky „společně“), za zmínku také stojí organizace Vzájemné soužití, kterou vede Sri Kumar Vishwanathan, který aktivně prosazuje práva Romů (Statutární město Ostrava, 2015).

2.1 Poslání a formy služby

Sociálně aktivizační služby jsou určeny rodinám s dítětem nebo dětmi, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dlouhodobé krizové sociální situace. Nemusí se jednat o kompletní rodiny, často jsou uživateli služeb samotné matky s dětmi. Cílem spolupráce a tím, k čemu poskytování služby směřuje, je zabránit sociálnímu vyloučení klientů, kteří se ocitli v obtížné životní situaci. Hlavním posláním je: *„zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné“* (Nedělníková, s. 13, 2008). Jestliže již k sociálnímu vyloučení došlo, je snahou služby zmírnit jeho následky. Společnou prací s klienty se služba snaží vytvořit podmínky pro překonání jejich situace a zároveň ochránit společnost před nežádoucími společenskými jevy. Sociálně aktivizační služby fungují na principu vzájemného respektu mezi klientem a pracovníkem, principu důvěry, respektování základních lidských práv a svobod (Nedělníková, 2008).

Výkon sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se řídí taktéž zákonem č. 108/2006 Sb. Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány převážně terénní formou, z části však také i ambulantní. Slouží rodinám s dětmi, jenž se ocitly v nepříznivé situaci a nejsou schopny ji vlastními silami vyřešit. Vzhledem k tomu, že je tato služba poskytována především terénní formou, dochází ke spolupráci pracovníka s klienty v bezpečném, domácím prostředí, které by mělo zabezpečit nastolení důvěry a víry klienta v sociálního pracovníka (Hrubeš, 2017).

2.2 Základní činnosti

Mezi základní činnosti sociálně aktivizačních služeb patří poskytování základního sociálního a odborného sociálního poradenství, dále sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi zabezpečují především tyto činnosti: *„Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, c) sociálně terapeutické činnosti, d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“* (Česká republika, s.24, § 65 ,2006). V konečném rozhodnutí je jen a jen na klientovi, na čem se rozhodne

s pracovníkem spolupracovat, nejčastěji se však jedná o zakázky pomoci při uplatňování práv a zájmů. Základní poradenství poskytuje klientům obecné informace o řešení jejich situace, oproti tomu odborné se zaměřuje již na konkrétní skupinu či problém. Pracovníci SAS klientům zprostředkovávají návštěvy v poradnách, ve kterých se odborné poradenství poskytuje, nejčastěji se jedná o finanční poradny a poradny při finanční tísní. V rámci výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností pracovníci pomáhají dětem s přípravou do školy, ukazují rodičům jakým způsobem se s dětmi připravovat, jak u dětí regulovat nežádoucí chování, jak s dítětem otevřeně hovořit, být mu rádce. Při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím se pracovník snaží klienta navázat na jiné organizace, pokud je to potřeba, také na rodinu a zajišťuje mu doprovod na různé instituce, pokud se klient cítí být nejistý. Pracovník v rámci pomoci při uplatňování práv a zájmů pomáhá klientovi hájit jeho zájmy, pomáhá mu zjišťovat, na co vše má nárok a tento nárok mu pomoci zajistit, zjišťuje potřebné informace, které mohou dopomoci klientovi k uhájení jeho zájmů. Okrajově se také pracovníci věnují sociálně terapeutickým činnostem, především se jedná o aktivní naslouchání a poskytnutí prostoru pro sdílení emocí. Někteří klienti nepotřebují rady ani slyšet jiné názory, potřebují se pouze vypovídat. Výše uvedené činnosti však v žádném případě nezahrnují plný výčet pracovní náplně pracovníků SAS (Hrubeš, 2017; Nedělníková, 2008).

Při návštěvách rodin pracovník SAS vykonává konkrétní činnosti, které spadají do výše uvedených typů činností. Podle problémů a životních situací, ve kterých se klienti nachází, se jedná o rozličné činnosti, všechny však směřují k tomu, aby se klient osamostatnil, zvýšil své sociální kompetence a rozšířil si povědomí o spolupráci s institucemi a o existenci těchto institucí, které mu mohou pomoci. Při obtížné životní situaci spojené s bydlením, což je jedna z nejběžnějších situací, které pracovník řeší, pomáhá pracovník klientu udržet své stávající bydlení, ať už se jedná o běžný byt, ubytovnu, či azylový dům, pokud je klientovo bydlení ohroženo. Pomáhá klientům zjistit, na jaké dávky mají nárok, a následně jim pomáhá tyto dávky vyřídit, společně hledají nové bydlení, podávají žádosti do organizací, které toto bydlení zprostředkovávají, u soukromníků a dalších. Se situací s nejistým bydlením souvisí také finanční situace, pracovníci tedy pomáhají klientům vytvářet finanční plán, domlouvat návštěvy finančních poraden, zjišťovat všechny jejich závazky a pohledávky, zároveň je podporují při hledání nebo udržení si zaměstnání (Nedělníková, 2008).

3 ŽIVOTNÍ SITUACE

V zákonu č. 108/2006 Sb. je: „nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“ (Česká republika, s.2, § 3, 2006). Nepříznivá sociální situace neboli životní situace se u klientů SAS projevuje především v problémech s bydlením, uplatnění se v rámci trhu práce, zdravotních komplikacích členů rodiny, problémech dětí ve škole, podpoře rodičů v uplatňování rodičovských kompetencí – nedostatečné podpoře dětí v zájmech, neprojeování citů, zanedbávání, a také návratu dětí z ústavní výchovy zpět do rodiny. Tyto rodiny, především pokud se jedná o příslušníky etnické menšiny, k těmto problémům mohou řadit také problém potýkání se s rasismem, což je postoj stavěn na předpokladu, že existují vrozené rozdíly ve schopnostech mezi skupinami lidí (Stearns, 1994; Navrátil, Janebová, 2010).

Od konce 20. století se mění rozložení sociálních vrstev ve společnosti, a přestože je snahou států odstranění či zmírnění sociální nerovnosti, je tomu tak opakem, sociální nerovnost narůstá. Příčin je několik – nadnárodní společnosti a akcionáři mají stále vyšší a vyšší zisky, avšak mzdy se snižují nebo nejsou úměrné ziskům firem. Nerovnost také může být způsobena odměňováním a zvyšováním platů prestižních pozic, kdežto zaměstnanci na řádových pozicích či pracích, za které dostávají nízké mzdy, tyto mzdy navýšeny nemají. Také, pokud je dočasně či delší dobu vyloučen člověk z trhu práce, prohlubuje se jeho sociální nerovnost vzhledem k člověku, který do zaměstnání dál aktivně dochází. S narůstajícími sociálními rozdíly vznikají také nová sociální rizika. Pod tímto pojmem si lze představit situaci člověka, který vydělává, má příjmy, avšak ani tyto příjmy mu neumožní zabezpečit své základní potřeby ani potřeby rodiny a tudíž musí být závislý na dávkovém systému přesto, že se aktivně podílí na trhu práce. Následkem ztráty zaměstnání či nezaměstnanosti se u rodiny může vyskytnout hned několik obtížných životních situací. Vzhledem k tomu, že si s nízkými příjmy rodina nemůže dovolit platit vhodné bydlení, často hledá levnější bydlení, které bývá v sociálně vyloučených lokalitách či se jedná o ubytovny, které pro děti nejsou vhodným místem k životu. V důsledku tohoto může být nařízen rodině dohled OSPOD, lacinější bydlení se také může pojit se zdravotními problémy, například kousanci od štěnic či neustálým nachlazením dětí, byty nebývají většinou

v dobrém stavu, okna profukují a pokoje se špatně vytápí. Většinová společnost a média nazývají sociálně vyloučené oblasti ghety, čímž nálepkují jejich obyvatele, kteří mohou následně tento pojem přijímat a ztotožňovat se s ním (Keller, 2011b).

Lidé za svůj život prožijí nejednu těžkou životní zkoušku, situaci, s níž je velmi těžké se vyrovnat či ji překonat. V kladném případě se lidé z této situace vlastními silami či za pomoci jiných lidí dostanou a začlení se zpět do sociálního fungování a života. Existují však také lidé, kterým se zlepšit svoji životní situaci, ať už kvůli vnitřním nebo vnějším podmínkách, nedaří (Jedlička, 2004).

Dohled OSPOD

Pokud se vyskytne v rodině problém, který ovlivňuje život dítěte a zbytku rodiny, bývá v takovýchto případech stanoven dohled OSPOD. Pracovníci OSPOD a sociální pracovníci se řídí tím, že zájmy dětí musí být vždy postaveny nad zájmy ostatních. Nejčastějšími problémy, kvůli kterým je nařízen dohled OSPOD, bývá záškoláctví dětí, závislosti v rodině, bydlení v nevyhovujících podmínkách či jsou také případy, kdy bývalý partner nahlásí na OSPOD partnera, který má v péči děti, a sociální pracovníci například sdělí, že se partner potýká s dluhy či užívá drogy. Tato obvinění, ať už pravdivá či nikoliv, mají za následek spolupráci pracovnice OSPOD s rodinou. Odebrání dítěte z rodiny je až posledním, konečným řešením a stává se to, pokud rodiče neplní delší dobu svoji úlohu či je dítě v bezprostředním nebezpečí. Dohled OSPOD bývá pro rodiny jakýmsi „strašákem“, jelikož musí ohlašovat své pokroky, svá rozhodnutí a měli by spolupracovat na domluvených cílech (Nedělníková, 2008; Čámský, 2011).

Nezaměstnanost a práce „načerno“

Klienti sociálně aktivizačních služeb jsou mnohdy nezaměstnaní. Samotná nezaměstnanost plyne z nedostatečného vzdělání, větší část klientů jsou Romové, jejichž dětem je doporučováno navštěvovat speciální školy, popřípadě u nich v rodině není na vzdělání kladen důraz. Pokud jsou takto vedeny děti, ve většině případů byli takto vychováváni i jejich rodiče. Dále může nezaměstnanost plynout z neinformovanosti, kdy rodiny či jednotlivci nemají možnost zjistit potřebné informace, nemají přístup k informacím o aktuální situaci na pracovním trhu. Vidina nízkého příjmu kvůli nedostatečné kvalifikaci je demotivující a v případě Romů, avšak nejenom, plyne nezaměstnanost i z diskriminace ze strany

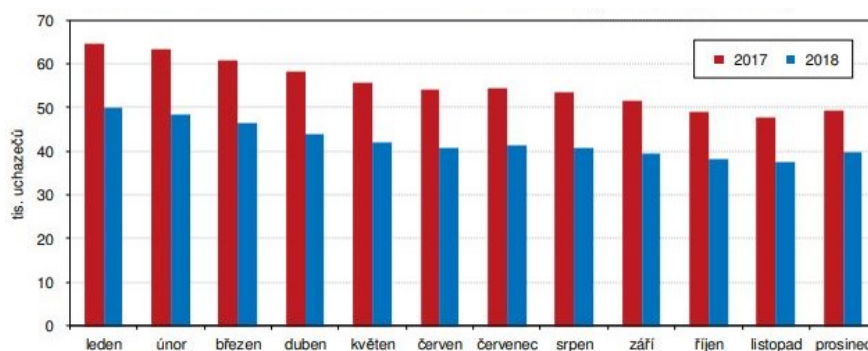
zaměstnavatelů i spolupracovníků, jelikož člověk, který se ve svém zaměstnání necítí dobře, odvádí horší pracovní výkon či může začít záměrně do práce nedocházet. Není výjimkou, že se na jednu a tu samou pracovní pozici hlásí Rom a Čech, Romovi zaměstnavatel sdělí, že pozice je již obsazená, v rámci pohovoru s Čechem taková věta nezazní. Jednou z příčin nezaměstnanosti je však i skutečnost, že pokud jsou tyto lidé zadluženi, není pro ně výhodou být zaměstnán. Z platu by se jim strhávala část výplaty a zbylo by jim méně finančních prostředků na zabezpečení rodiny. Častým řešením bývá zaevidování se na Úřadu práce, kdy poté dostávají podporu v nezaměstnanosti, k tomu si však přivydělávají nelegální cestou, takzvanou prací na černém. Pokud rodina pobírá například státní sociální podporu, příjem z nelegálního zaměstnání také neuvádí a z toho plyne zabezpečení rodiny jak z dávek státní sociální podpory, tak z podpory v nezaměstnanosti a výplaty z práce na černém. Klient jakožto zaměstnanec dostane svoji výplatu, o které úřad neví a zaměstnavatel nemusí evidovat nového zaměstnance a zajišťovat mu pojištění. Hrozba v podobě nehrazeného pojištění nebo situace, kdy Úřad práce na tyto nelegální činnosti přijde, je pro klienty sociálně aktivizačních služeb malá v porovnání s vidinou výdělku, který mnohdy pro rodinu znamená příslib jídla či zabezpečení bydlení. Je běžné, že tuto nelegální činnost vykonávají lidé i několik let, aniž by se o tom Úřad práce dozvěděl. Nezaměstnanost bývá dlouhodobá, a pokud již klient práci nalezne, často v ní brzy skončí. Někdy se převážně muži vydávají na několik týdnů do zahraničí, aby vydělali pro rodinu finanční obnos, na který by v této republice za stejnou dobu práce nedosáhli. Jedná se především o práci ve stavebnictví či lesnictví a takovýchto cest do zahraničí může být za rok několik, v různém časovém rozmezí. Důsledky nezaměstnanosti spočívají v drtivé míře v materiálním a finančním strádání a také v možném přijetí životní strategie spojené s nežádoucím životním stylem – zadlužeností a závislostí na sociálních dávkách (Matoušek, 2013; Nedělníková, 2008; Čáda, 2015).

Mezi nezaměstnanými klienty jsou i nedobrovolně nezaměstnaní. Ať už se jedná o rodiče samoživitele, kteří nemohou docházet do zaměstnání, tak se může jednat i o osoby se zdravotním hendikepem, kteří mnohdy své příjmy vydávají ve vysokých částkách za léky či vyšetření nebo zdravotnické pomůcky. Pracovní trh nabízí zaměstnání i pro tyto občany, ne však každý z nich nabízenou práci zvládne. Stejně tak i lidé v pozdní dospělosti, kteří jsou ještě pracovními aktivními, avšak buď dostali ze zaměstnání výpověď, nebo, jak to bývá často u klientů SAS, se musí začít starat o svá vnoučata, jelikož rodiče těchto dětí buď nastupují do výkonu trestu či jim byly děti odebrány a dány do pěstounské péče. Lidé,

kteří mají problémy na trhu práce, se stávají nedůvěryhodnými. Mohou mít problémy s bankovními půjčkami, s pronajímateli i na úřadech. Kvůli nejisté práci či ztrátě práce je ohrožena celá rodina, nehledě na psychický stav všech členů rodiny, přibývá hádek a výčitek. Režim dne dlouhodobě nezaměstnaných lidí je oproti zaměstnaným lidem roztržštěn. Den nemá žádný řád, člověk je bez dostatečných podnětů znuděn a svůj den prožívá většinou stejně jako ten minulý. U klientů SAS, kteří mají občasné přivýdělnky v rámci brigád či pokoutných prací, se tyto režimy dnů střídají s dny, kdy pracují. Nežádá bývá častá nezaměstnanost napříč generacemi, kdy již rodiče klientů SAS nepracovali a byli závislí na pobírání sociálních dávek, tento model klienti převzali a dnes žijí stejně (Matoušek a kol., 2010; Keller, 2011b).

Z dat zveřejněných Českým statistickým úřadem vyplývá, že ke konci roku 2018 bylo v Moravskoslezském kraji 39 789 uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce, z toho 12 341 uchazečů bylo konkrétně v Ostravě. V Moravskoslezském kraji pobíralo 10 789 občanů podporu v nezaměstnanosti, v Ostravě jich bylo 2 739. V rámci Ostravy bylo dosažitelných osob, to je osob, které mohou nastoupit ihned do zaměstnání, 10 891, z toho 5 463 dosažitelných žen. Podporu v nezaměstnanosti pobíralo celkem dosažitelných 2 616 osob, z toho 1 390 dosažitelných žen. V porovnání s rokem 2017 se snížil počet uchazečů o zaměstnání v Moravskoslezském kraji o 9, 7 tisíc osob, ale i přesto byl Moravskoslezský kraj

Obrázek č. 1: Porovnání uchazečů o zaměstnání v roce 2017 a 2018



Zdroj: Český statistický úřad

ke konci roku 2018 krajem v České republice s nejvyšším počtem nezaměstnaných osob (Krajská správa ČSU v Ostravě, 2018).

Životní situace spojené se vzděláním a vzděláváním

Jak již bylo zmíněno výše, u klientů SAS a jejich dětí převažuje pouze základní vzdělání, mnohdy s nevalnými výsledky v průběhu povinné školní docházky. Mezi romským etnikem panuje obecně nedostatek důvěry ve vzdělání a vzdělávání, nedostatečná podpora potomků v docházení do školy. Časté je „chození za školu“, nedostatečná příprava doma, někdy ani dítě nemá možnost se doma připravit z důvodu nevhodných bytových podmínek. V dnešní době se posouvá doba nástupu mladých lidí do zaměstnání. Zároveň také dochází k umístování dětí do institucí již od útlého věku, narůstá tedy sociální kontrola. Do zaměstnání však lidé nastupují na základě svých výsledků ve školách, což nemusí být reálné vyobrazení toho, jak jsou děti ve skutečnosti inteligentní. Romští rodiče své děti dostatečně nemotivují ke školní přípravě, vyskytují se však i rodiny, kde sociální pracovník či dobrovolník pomáhá dětem s přípravou do školy. Častá zaujatost pedagogů vůči romským žákům má za následek problémy jak s rodiči žáka, tak i přesun žáka do jiné školy. Vzdělání, jakožto základ života a tedy jeho absence, může mít později v životě za následek nemožnost uplatnit se na trhu práce a vymanit se ze způsobu života, který vedli rodiče. Se zavedením povinné předškolní docházky došlo ke komplikacím ze strany rodičů. Výdaje, spojeny s hrazením mateřské školy, výletů a pomůcek jsou často nad rámec možností těchto rodičů. Při větším počtu dětí, kdy je běžné, že klientky SAS mívají tři a více dětí, je velmi obtížné v souladu se zákonem posílat své děti do mateřské školy. Taktéž, ve větších městech bývají kapacity školek ve spádové oblasti plné, rodiny jsou tedy nuceny pro své děti hledat mateřskou školu v jiných městských obvodech. V českých školách panuje zastaralý model výuky, kdy jsou žákům předávány čistě pouze informace, o kterých je nikdo nenutí přemýšlet. Naučené informace mají pouze reprodukovat bez vlastních poznatků či dodatků, a pokud rodiče žákům s učením ze začátku nepomohou, mívají děti ve vzdělání velké mezery. V praxi je možno se také setkat s diskriminací ze strany pedagožek v mateřských a základních školách především vůči romským rodičům ve smyslu, že na ně bývají vyučující bezdůvodně a nepřiměřeně hrubé a netolerující; i sebemenší prohřešek, který bývá ze strany rodičů omluven, je hlášen na OSPOD pedagožkou s úmyslem co nejvíc rodině uškodit (Nedělníková, 2008; Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2016; Matoušek, Matoušková, 2011).

Děti, kterým je nařízen přestup do speciálních škol a jsou diagnostikovány jako mentálně retardované, jsou často stejně inteligentní jako jejich vrstevníci, avšak vzhledem k nedostatečné péči a pozornosti v rodině a životu v sociálně vyloučené oblasti se děti inte-

ligenčně a dovednostně přizpůsobují právě tomuto životu v nevyhovujících podmínkách. Jestliže pozorují u dětí sousedů, že nedodrží školní docházku, mohou toto chování začít vykazovat také, byť do této doby byly řádnými studenty. Okolí, ve kterém tyto děti vyrůstají, je ovlivňuje do velké míry a s rizikovým chováním a sociálně patologickými jevy se děti mohou setkávat v tomto prostředí téměř každý den. „*Možné komplikace začínají už s tím, že děti ze sociálně vyloučeného prostředí většinou nenavštěvují mateřské školy nebo se jinak nezúčastňují systému předškolního vzdělávání (například nultých ročníků)*“ (Hrubeš, s. 102, 2014). Poukázáním na fakt, že děti ze sociálně vyloučených lokalit a sociálně slabých rodin v praxi navštěvují převážně opravdu až poslední povinný ročník mateřské školy vyvolává otázku nejednotného přístupu občanů státu ke vzdělání, i předškolnímu. Vhodným řešením je provoz nízkoprahových předškolních klubů, které umožňují rodičům věnovat se dětem v jiném než domácím prostředí a pomoci jim tak vytvořit základní stravovací, hygienické a společenské návyky, nehledě na zapojení se do aktivit, které rozvíjejí jejich osobnost. Děti zde prožívají i zážitkové dny, jako je Mikuláš či Velikonoce, mají tedy možnost rozšířit si své zkušenosti a informovanost. Návštěvy těchto zařízení jsou vhodné i pro rodiče, dostanou se do kontaktu i s jiným, odlišným sociálním prostředím a lidmi, kteří na ně mohou kladně působit a ovlivňovat jejich myšlenky a chování. Tato zařízení jsou bezplatná a dobrovolná, rodiče tedy nemají pocit, že jsou do něčeho tlačeni, mnohdy tyto kluby fungují v rámci organizací, rodiče mají tedy možnost řešit i své problémy (Hrubeš, 2014).

Životní situace spojené s bydlením

Mnoho klientů SAS žije na ubytovnách či v sociálně vyloučených lokalitách. Pouze malá část z nich žije v obyčejných bytech typu nájemního bydlení. Klienti mívají zkušenosti s bydlením v nájmu (podnájmu), avšak jedna z nejčastějších zakázek v rámci spolupráce se SAS bývá právě spojena s nalezením vhodného, vyhovujícího bydlení. Jedním z možných důvodů proč tito klienti obývají právě tyto typy bydlení, může být porušení nájemního vztahu mezi jimi a bývalým pronajímatelem, především neplacení nájmu či zdevastování vnitřku bytu. Tato situace poté vede k vystěhování rodiny, která nemá jinou možnost, než se ubytovat buď na ubytovně či právě v bytě v sociálně vyloučené lokalitě. Častou praxí, zejména v bytech v rámci vyloučených lokalit, bývá záměrné obtěžování rodiny majitelem bytu, který byt neopravuje, požaduje po rodině stále větší částku za nájem a mnohdy tento přístup končí příkazem k vystěhování, byť rodina vše řádně platila.

Problémem v sociálně vyloučených lokalitách, avšak nejen v nich, je stav bytů, ve kterých rodiny žijí. Byty často obývají již dospělí potomci se svými dětmi a zároveň se svými rodiči. Z důvodu vysokých nájmu je to mnohdy jediný typ bydlení, který si tyto rodiny mohou dovolit. Kvůli tomu, že mají bydliště v sociálně vyloučené lokalitě nebo na jiné nelukrativní adrese, jsou znevýhodňovány, ač už vědomě či nevědomě, i městem. Klienty SAS bývají samotné matky s dítětem nebo dětmi, pro které je obtížnější sehnat bydlení, často pobývají delší dobu v azylových domech. Následkem ztráty jistého nebo vhodného bydlení se mnoho klientů SAS dostává do složitého problému. Na ubytovnách často panují špatné hygienické podmínky, mohou se zde objevovat štěnice, vyhrocené hádky a agresivita spolubydlících a obyvatel ubytovny, problémy s výplatou dávek a možná hrozba odebrání dětí ze strany OSPOD. Obyvatelé ubytoven mají uzavřenou smlouvu s majitelem ubytovny, ale nezřídka bývá realitou, že se po nich majitel chce mnohem větší finanční obnos za nájem, než je stanoveno ve smlouvě, taktéž si nemohou být jisti, zda jim majitel ubytovny prodlouží smlouvu, je zde tedy neustálá hrozba bezdomovectví celé rodiny (Nedělníková, 2008; Čada, 2015).

Bezdomovectví je nejextrémnější forma sociálního vyloučení. Tento pojem v sobě zahrnuje několik způsobů, jak na tuto situaci pohlížet. Může se jednat o stav bez přístřeší, kdy člověk nepřespává v budovách, o stav bez bytu, kdy člověk využívá k přespání či pobytu instituce, které mu však situaci řešit nepomáhají. Dále se může jednat o bydlení v nejistých podmínkách, kdy sice člověk nepobývá na ulici, ale jeho bydlení je nejisté, často je zde velké množství lidí v malém prostoru. Posledním způsobem, jak může být na bezdomovectví nahlíženo, je bydlení v nedostatečných podmínkách, kdy tito lidé žijí v nehygienických podmínkách v malém prostoru. Toto je však pouze jen jedno z rozdělení typů bezdomovectví, konkrétně dle organizace FEANTSA, což je federace organizací, které pracují s lidmi bez domova. Lidé, kteří jsou bezdomovectvím ohroženi, mívají často množství nesplacených dluhů, především na nájmu, mohou být závislí na návykových látkách a postrádají tedy finance na zaplacení bydlení. Příčin, kdy se lidé ocitnou bez střechy nad hlavou, bývá mnoho, ale ve většině to bývá nezvládnutí své obtížné životní situace. U žen to bývá často psychické a fyzické týrání ze strany partnera, kdy poté nemají jinou možnost, než s dítětem z domu uprchnout, v kladných případech se tyto ženy dostanou do azylového domu či krizového bydlení. Jak již bylo zmíněno, další z možných příčin je neplacení nájmu v bytě, který osoba či osoby obývají. Samotné neplacení může být způsobeno ztrátou zaměstnání či placením dluhů, kvůli kterým již na nájem nezbývají peníze. Kli-

enti SAS přebývají v nejistém bydlení, na ubytovnách, v azylových domech či u příbuzných, kde se uchylují především, pokud jsou vyhozeni z bytu ze dne na den kvůli neplacení nájmu. Cílem spolupráce pracovníka a těchto klientů je předcházet této situaci, tedy její prevence. Pokud již však k této situaci dojde, je cílem nalézt vhodné bydlení se stabilním zázemím pro výchovu dětí, avšak ne vždy je tento úkol snadný, klienti nebývají schopni našetřit na relativně vysoké kauce, které jsou v bytech žádány, setkávají se také kvůli závislosti na dávkovém systému či vysokému počtu dětí s odmítavým postojem ze strany společností, které byty pronajímají (Nedělníková, 2008; Mandys, 2008).

Dříve se jako bezdomovci označovaly osoby, které neměly státní příslušnost a domovské právo. To se včas v průběhu času změnilo a v současnosti se na bezdomovce pohlíží jako na osoby bez přístřeší, osoby sociálně vyloučené. Příčiny, které vedly k tomu, že jsou osoby bez přístřeší či bydlení, mohou být různé. Objektivní příčiny dělají z lidí většinou oběti, subjektivní příčiny bývají často přisuzovány chybě samotného člověka, jedná se však většinou o kombinaci obou typů příčin, která vede ke ztrátě bydlení. Mezi vnější příčiny, proč je člověk náhle ohrožen ztrátou bydlení, se řadí také bytová politika státu a aktuální trh s byty ve městě, kde lidé ohrožení ztrátou bydlení žijí, může se na tom podílet i pohlížení společnosti na etnickou příslušnost v místě bydliště. Do vnitřních příčin můžeme zařadit již zmíněné faktory, které se většinou v dané situaci nakumulují. Proces, ve kterém dochází ke ztrátě bydlení, bývá spjat s krizemi. Při běžném prožívání krize se jedinec zapojí zpět do společenského života a krize jej neovlivní, jelikož má kolem sebe blízké osoby, které mu s prožitím krize pomohou. Pokud tuto skupinu kolem sebe jedinec nemá či s ní nemá dobré vztahy, druhou skupinou, která by ho měla při prožívání krize pomoci, jsou sociální služby. Jestliže obě sociální záchranné sítě selžou, skončí zpravidla jedinec bez přístřeší a na ulici. Když se lidé ocitnou bez domova, jedním z hlavních zájmů je sehnat si místo na přespání. Velmi často míří na nádraží či do parků. V rámci sociálních služeb jsou lidem bez domova k dispozici noclehárny. Další z možností, která je také hojně využívána, je postavení si příbytku na odlehlém místě, například v lese. Se samotným bezdomovectvím se pojí další faktory, které prohlubují sociální vyloučení jedince. Jedním z nejvýznamnějších je nezaměstnanost. Stálý příjem v sobě skrývá vidinu bydlení, začlenění se zpět do společnosti a život beze strachu. Často je ztráta zaměstnání a následná dlouhodobá nezaměstnanost uváděna lidmi bez domova jako hlavní příčina ztráty bydlení. U klientů SAS bývá také příčinou bezdomovectví návrat z výkonu trestu odnětí svobody. Jestliže dojde k odsouzení člověka v mladém věku nebo je odsouzen na více let, jeho ná-

vrat do společnosti může být spojen s dezorientací. Neví, jak si má zažádat o zaměstnání, neví, jak si má sehnat bydlení a pokud nemá rodinu, která mu s těmito záležitostmi pomůže, může opět začít vykonávat trestnou činnost, jelikož to je jediná věc, kterou umí a která ho na pár chvil uživí. U klientů SAS jsou nejčastějšími osobami, které vykonávají trest odnětí svobody, partneri klientek, které mezitím začnou žít s jiným mužem. Nejpočetnější skupinou klientů SAS pro rodiny s dětmi bývají lidé v produktivním věku, kteří jsou ohroženi bezdomovectvím. Toto období je v rozmezí od pětadvaceti let do šedesáti let a během těchto let by se měl člověk vypracovat na vrchol své kariéry, měl by zakládat rodinu a vlastnit nějaký majetek. V produktivním věku je tedy na osoby bez domova pohlíženo společností jako na ty, kteří selhali ve svém osobním životě a mohou si za to sami. Lidé se se stigmatem bezdomovce v tomto věku smířují nejhůře, pokud se však odsuzují sami za to, že ztratili bydlení, může to vést až ke ztotožnění se se svoji situací a nálepkou osoby bez domova a jedinec poté nemá sílu změnit svoji situaci, není motivován k návratu do společnosti (Marek, 2012).

Ženy, které jsou ohroženy ztrátou bydlení, mají většinou lepší strategie zvládnání této situace a také více možností, jak se situací naložit. Jsou zde azylové domy pro matky s dětmi, jak bylo již zmíněno, ale bývá běžné, že se ženy v takových situacích obrací na kamarády či známé, kteří je u sebe nějaký čas nechávají přespat či jim půjčí peníze. Ženy neváhají v těchto situacích poskytnout sexuální služby výměnou za to, že bude mít jejich rodina kde přespat, v rámci přežití situace je tato životní strategie u žen pojímána z čistě praktického hlediska (Matoušek a kol, 2010).

V dokumentu vydaném Ministerstvem práce a sociálních věcí z roku 2015, Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR, jsou představeny výsledky sběru dat, který byl prováděn na území České republiky v rámci vyloučených lokalit. Tento dokument popisuje současný stav a porovnává jej se stavem z roku 2006. Oproti roku 2006 se počet sociálně vyloučených lokalit znásobil, bylo zjištěno 606 sociálně vyloučených lokalit (v roce 2006 jich bylo přes 300). Nejvíce lokalit přibylo v kraji Moravskoslezském, celkově jich v rámci tohoto výzkumu bylo zjištěno 72. Takový nárůst v celé České republice si tento výzkum vysvětluje především ekonomickou krizí a nárůstem potomků lidí, kteří již několik let sociálně vyloučenou oblast obývají, vzniká tedy koloběh, proces, ze kterého se nově narozené děti těžce vymaní, zdali je to vůbec možné. V těchto lokalitách žije převážně obyvatelstvo romské národnosti, avšak oproti roku 2006 se jejich počet v lokalitách snížil na úkor obyvatel s českou národností (Čada, 2015).

Životní situace spojené s finančním zabezpečením

Nedostatek financí u klientů SAS souvisí s nezaměstnaností a závislostí na dávkovém systému. Tito lidé bývají ve velké míře zatíženi dluhy, většinou nebankovní povahy, v nejhorším případě i lichvami, což jsou nevýhodné půjčky od soukromé osoby s obrovskými úroky. Lichva se považuje za trestný čin, přesto se především mezi romskou menšinou stále vyskytuje. Mnohdy si klienti už ani nevybavují, kde všude a u jakých společností si vyřídili půjčku, na dluh jsou tedy upozorněni až po několika letech, kdy jim již hrozí exekuce, do té doby o něm nevěděli či na něho zapomněli. Pokud rodina dostane vyplacenou dávku, zaplatí se z ní nájem a potraviny pro rodinu, na zaplacení dluhů mnohdy nezbyvají finance, dluhy tak narůstají a mohou přerůst v exekuce. Splacení dluhů mohou někteří lidé řešit další půjčkou, načež se dostávají do kolotoče, v němž neustále někde dluží a chybí jim finance. Existují bezplatné poradny při finanční tísní, avšak buď o jejich existenci nemají klienti ponětí anebo se rozhodnou využít jejich služby až když problém narůstá do větších rozměrů. Ve velké míře jsou klienti také dlužní na nájemném, kde dluh narůstá a většinou tato situace končí právě ztrátou bydlení. V blízkosti sociálně vyloučených lokalit se nacházejí zastavárny, které jsou také hojně využívány, někdy až s týdenní pravidelností. Případný nárůst příjmu komplikují do značné míry nevyřízené doklady, často ze strany partnera klientky. Na základě vyřízení dokladů by rodina mohla dosáhnout na dávky, na které nemá v momentální situaci nárok. Takto však, ať už z neinformovanosti či pouhé neochoty si jít doklady vyřídit, je rodina odkázána na menší příjem než by mohla mít (Nedělníková, 2008; Čada, 2015).

Rodiče samoživitelé jsou běžnými uživateli SAS. Jedná se v drtivé míře o matky, které mají v péči jedno či více dětí, nebývá výjimkou, že každé z dětí má jiného otce. Tyto ženy jsou často oběti domácího násilí, avšak mnohdy se vracejí ke svým partnerům po nějakém čase zpět. Ve většině případů děti pocházejí z nemanželského poměru. Mezi tyto klienty patří i například prarodiče dětí, kteří mají svá vnoučata v péči a samozřejmě zde patří i otcové, kteří své děti vychovávají sami. Pro rodiče samoživitele je o to náročnější zvládat situace, kdy jsou s dítětem sami, jelikož žijí pouze z jednoho příjmu, ze kterého musí obstarat jak stravu, tak zaplacení nájmu a dalších důležitých věcí. Některým matkám již poté nezbyvají finance na neočekávané výdaje, například při nemoci dítěte, zaplacení výletů ve škole a dalších situacích, na které jsou lidé běžně připraveni. Příjem navíc by jim měly zajistit alimenty, v praxi však matky většinou alimenty po otcích dětí nežadají, popřípadě nejsou otcové uvedeni v rodných listech dětí. Velkou pomoc poskytují osamělý mat-

kám azylové domy, ženy zde obvykle podepisují smlouvu na jeden rok a v rámci tohoto roku jsou podporovány při hledání si zaměstnání, popřípadě stálého bydlení. Rodiče samotné se ocitají v nelehké situaci, jelikož i když si zaměstnání nalézt chtějí, mnohdy nemohou. Pokud mají u sebe velmi malé dítě, které ještě nemůže nastoupit do mateřské školy a nemají jej kam umístit, jsou odkázáni na dávkový systém, který je pro ně mnohdy nedostačující. I v případě, kdy již do mateřské školy dítě docházet může, mnohdy rodičům nestačí jejich příjem na zabezpečení obědů v mateřské škole či placení mateřské školy samotné. Tento problém do jisté míry řeší projekty, které zabezpečují placení obědů v základních a mateřských školách pro rodiny ze sociálně slabších poměrů. Vzhledem k tomu, že mnohdy se osamocení rodiče nemají na koho obrátit a s kým si promluvit, narůstá riziko vzniku sociálně patologických jevů, rodiče se mohou psychicky zhroutit, pokud se k jejich situaci přidá i nezaměstnanost, nejistota bydlení, zadluženost a mohou svoji situaci řešit užíváním návykových látek, v horším případě zaměřují svůj stres na své děti, může dojít k týrání (Matoušek a kol, 2010).

Ohrožené děti a mládež

Značná část dětí a mládeže, které pochází z rodin klientů SAS, jsou neorganizované. Jejich rodiny se potýkají s nepříznivou životní situací a především ve vyloučených lokalitách děti tráví svůj volný čas na ulici. Znamená to, že volný čas těchto dětí nenaplní žádné koníčky, nedochází do žádných volnočasových center a jejich volný čas mohou zaplnovat i kriminální činnosti jako jsou krádeže či vandalismus. Jsou ohroženy rizikovým chováním, jako je užívání drog, fyzické násilí na ostatních, sexuálně rizikové chování a další. Na tyto děti jsou cíleny aktivity, které mají za účel v nich probudit zájem o jiné trávení volného času než jaké doposud. K tomuto slouží především nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která jsou buď zřizována samostatně či v rámci organizací. V takovýchto zařízeních se dětem věnují pracovníci a společně rozvíjejí schopnosti a dovednosti dětí. Největším lákadlem bývá volný přístup na stolní počítače, avšak i tato aktivita se řídí pravidly. V rámci nízkoprahových zařízení bývají pořádány besedy a přednášky na různou škálu témat, nejčastěji však právě na sociálně patologické jevy a rizikové chování, kterými jsou děti a mládež ohroženy (Nedělníková, 2008).

Kriminalita mládeže a rizikové chování

Děti a dospívající v rodinách, které jsou klienty sociálně aktivizačních služeb a nacházejí se tedy v obtížných životních situacích, čelí možnému či reálnému sociálnímu vyloučení stejně tak jako jejich rodiče. Tyto děti jsou v první řadě ovlivňovány svou rodinou, ve které vyrůstají. V těchto rodinách hrají nemalou roli také skupiny vrstevníků či starších dětí, které jsou pro děti vzorem, mnohdy negativním. Osobnost dítěte v dnešní době však neutváří pouze rodina a blízké okolí, ale také škola a čím dál častěji masová média. Právě v médiích a na internetu je volně dostupný obsah který obsahuje formy rizikového a morálně závadného chování. Děti a mládež má k těmto prostředkům volný přístup a až polovina dospívajících se v České republice zapojuje do aktivit vedoucích k rizikovému chování. Příčiny vzniku rizikového chování dětí a mládeže jsou hledány ve všech faktorech života jedince. Vznik rizikového chování se přisuzuje rozvodu rodičů, nedostatečné pozornosti rodičů a to, jak se rodina a rodiče chovají, má na dítě velký vliv a vzorce chování a jednání si z dětství přenáší do dospělosti. Rizikové chování a jeho vznik je také přisuzován vlivu vrstevníků, mediím a jejich prezentacím násilí a rizikového chování, životu ve městech, který je plný pokušení. U těchto dětí se vyskytuje rizikové chování často ve formě krádeží, ať už drobných krádeží potravin v obchodech, tak i složitějších ve formě okrádání lidí v autobusech či tramvajích. Ať už je příčina ve vzniku rizikového chování dětí a mládeže jakákoliv, je možné rizikové chování včas zarazit intenzivní prací s cílovou skupinou. Před samotným vznikem rizikového chování se dají využít preventivní programy. Když pracovník posuzuje klientovu životní situaci, měl by nahlížet na více aspektů zároveň. V potaz by měl brát to, které další organizace a instituce klientovi mohou pomoci, jaké zdroje v okolí klienta může klient využít, zda má kolem sebe rodinu nebo přátele, na které se může obrátit a to souvisí se sociálním prostředím, které klienta obklopuje. Fyzické prostředí klienta tvoří klima jeho domácnosti a je důležité stejně jako mezilidské prostředí, které vytváří kulturní a vztahové okolí klienta (Navrátil, Janebová, 2010; Matoušek a kol., 2010).

Rizikové chování dětí se může vyskytnout poprvé ve školní třídě. Dětské třídy žijí, především o přestávkách, jakoby vlastním životem, mají svá pravidla a skupiny. Některé ze skupin mohou být problematictější než jiné a může se zde začít vyvíjet asociální chování. Při včasné rozpoznání takového chování pedagogem je většinou toto chování potlačeno. Jestliže tomu tak není, mohou to být právě tyto skupiny, které mají velký vliv na formování osobnosti dítěte, především v období dospívání je tento vliv větší než vliv rodiny či školy. U Romů se vyskytuje specifická činnost, kdy do kriminálních aktivit zapojují i své

děti, především do krádeží. Děti tedy nemají vzor ani v dospělých, kteří by je měli vést ke správnému životnímu stylu, naproti tomu je zapojují do kriminálních činností. Jednání netolerované společností je možno nazvat mnoha výrazy: rizikové, antisociální, delikventní či vyšinuté. Všechny tyto pojmy představují takové chování, které je nežádoucí a může mít za následek trestní stíhání. Deviace se mohou dle míry závažnosti dělit do tří kategorií: negativních sociálních jevů, asociálního jednání a sociálně patologických jevů. Jestliže negativní sociální jevy překročí míru tolerance, teprve poté se jim začne věnovat pozornost. Jedná se především o porodnost a její pokles, úmrtnost a další. Pod asociálním jednáním si lze představit chování jednotlivců, popřípadě skupin, které nějakým způsobem narušuje chod společnosti. Jedná se například o vandalismus, diskriminaci či šikanu. Sociálně patologické jevy na druhou stranu představují mnohem závažnější jednání, jako jsou závislosti, prostituce, týrání dětí a další (Jedlička, 2015; Jedlička, 2004; Matoušek, Matoušková, 2011).

Při rizikovém chování dětí a mládeže zde figuruje kurátor, který spolupracuje s dětmi s výchovnými problémy a rizikovým chováním, spolupráce se týká i rodiny těchto dětí, kterým poskytuje informace a poradenství. Kurátor by měl také rodinám a těmto dětem nabízet jiná využití volného času, měl by tedy podávat informace o kroužcích a aktivitách v okolí bydliště dítěte. Spolupracuje také v rámci rodin s pracovníky OSPOD, se školami a dalšími institucemi, které s rodinami spolupracují. Riziková mládež a děti se mohou ocitnout v diagnostických ústavech, dětských domovech, dětských domovech se školou či ve výchovných ústavech pro mládež. Po opuštění těchto institucí je mnohdy těžké se pro člověka začlenit zpět do běžného života společnosti, především pokud nemá rodinu, která by mu s tímto pomohla. Pro tyto případy fungují Domy na půl cesty. To, kam dítě půjde, je na základě rozhodnutí soudu, který určuje i délku ústavní výchovy, po kterou je dítě odebráno z rodiny. Relativní novinkou je program 5 P, což je preventivní program pro děti a mládež. V České republice začal fungovat již v roce 1996 a vychází z konceptů tohoto typu práce v USA. Každé z dětí má k sobě přiděleného svého dospělého, se kterým v kladném případě naváže přátelský vztah a společně se věnují aktivitám ve volném čase dítěte. Tato spolupráce umožní dítěti trávit čas smysluplně, mít někoho komu se může svěřit, s kým se může podělit o radosti či starosti a díky tomuto programu se snižuje riziko sociálního vyloučení dítěte či mládeže. Navázání takového vztahu dítěti obohatí život, naučí jej rozvíjet vztahy se svými vrstevníky, může mu pomoci zlepšit vztahy s rodinou a především se naučí nové,

zdravé vzorce chování (Matoušek, 2011; Hestia, 2013; Matoušek a kol., 2010; Čada, 2015).

Odebrání dětí z rodiny

V rodinách klientů SAS může nastat pro rodiče jedna z nejhorších situací – umístění jejich dítěte či dětí do náhradní výchovy. Dle situace a možností jsou buď děti umístěny do náhradní ústavní péče nebo náhradní rodinné péče. V ústavní péči děti pobývají v institucích k tomuto ustanovených, v kolektivu více dětí. Mohou být jimi kojenecké ústavy, diagnostické ústavy, dětské domovy či výchovné ústavy. V některých situacích to pro dítě, ač to tak nevypadá, může znamenat šanci na lepší život. V rodině která strádá po finanční stránce, má problémy se zajištěním bydlení a dítěti není poskytována láska a opora, by se u něj mohlo v budoucnu vyskytnout rizikové chování. V rámci náhradní rodinné péče je dítě umístěno do rodinného prostředí, nežije tedy v ústavu, ale v rodinné jednotce. Nejčastějšími formami této náhradní výchovy je osvojení, pěstounská péče, poručenská péče, svěření do výchovy. Je možno také svěřit do výchovy či do pěstounské péče dítě jednomu z rodičů, který není uveden v rodném listě dítěte, avšak až doposud s ním žil a vychovával, například pokud je druhý z rodičů ve výkonu trestu, dítě tak neodchází do nové rodiny, zůstává v té, ve které vyrůstalo (Bajer, 2005).

Před samotným odebráním dítěte do náhradní péče bývá rodina ve velmi špatném psychickém stavu. Obvykle je zášť a nenávisť mířena na pracovníky OSPOD, kteří mají hlavní úlohu při odebrání dětí do náhradní péče, avšak může být mířena i na sociální pracovníky, kteří po celou dobu rodině pomáhali. Důležitá je i komunikace s dítětem, které je z rodiny odebráno, vysvětlit mu, proč k tomu dochází a co může očekávat v budoucnu. Podle toho co dítě prožilo a jak moc vážný je jeho stav, je umístěno buď do diagnostického ústavu, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc či do dětského krizového centra. Do pěstounské péče je umístění dítěte akutně výjimečně (Matoušek, Pazlarová, 2014).

3.1 Cíle a zaměření posuzování životní situace

Jedním z hlavních, a snad i jedním z nejobtížnějších úkonů sociálního pracovníka je posoudit situace, ve které se klient nachází. Pracovník situaci musí vnímat jako celek, avšak také jako jednotlivé díly skládačky, musí vidět její okolnosti, příčiny, následky. Samotné posuzování probíhá nepřetržitě za celou dobu spolupráce a pracovník jej vykonává jak pozorováním, tak i přímou prací s klienty. Musí posoudit, zda v klientské rodině dítě

prospívá, zda se o něj jsou schopni rodiče do budoucna postarat či zda bude zastávat v rodině podpůrnou funkci nebo spíše funkci kontrolní. Jestliže pracovník situaci posoudí správně, o to úspěšnější může být jeho spolupráce s klientem. Správnost posouzení však nezávisí pouze na znalostech, vnímavosti a dovednostech pracovníka, ale také na tom, co klient pracovníkovi sdělí a co mu zatají. Na sociální práci a její výkon však nelze nahlížet jako na soupis zakotvených neměnných pravidel, každá situace klienta je jedinečná a musí se k ní i takto přistupovat. Cílem posouzení životní situace je určit její možné příčiny, porozumět problémům, pokusit se odhalit okolnosti, za kterých je možná změna k lepšímu vývoji životní situace a především možný vývoj životní situace. Pracovník tedy musí umět předjímat cesty, kterými se situace může ubírat (Navrátil, Janebová, 2010; Navrátil, 2007).

V rámci sociální práce se vyskytují tři základní paradigmaty, cesty v rámci sociální práce, která definoval Malcolm Payne ve 20. století – nazval je takzvanými malými paradigmaty. Jedná se o sociální práci jako terapeutickou pomoc, sociální práci jako reformu společenského prostředí a poradenské paradigma. Každé z těchto paradigmat se zaměřuje na sociální práci a na životní situaci klienta jiným způsobem. Sociální práce jako terapeutická pomoc nahlíží na sociální práci jako na práci, při které je kladen největší důraz na psychickou pohodu a duševní zdraví. Cílem v rámci tohoto paradigmatu je nastolení psychické rovnováhy klientů prostřednictvím komunikace a naslouchání. Paradigma sociální práce jako reforma společenského prostředí pracuje se sociálním fungováním v rámci společnosti. Prosazuje názor, že pokud se pomůže utlačovaným, budou mít větší kompetence na ovlivňování svých životů – vzhledem k tomu, že je společnost rozdělena nerovnoměrně na společenské vrstvy, snahou v souvislosti s tímto paradigmatem by mělo být směřování ke společnosti, kde jsou si všichni rovni. V rámci sociální práce se proto směřuje ke zmocňování klienta a je zde snaha, aby měl klient větší podíl na řešení své situace. Poslední z paradigmat, paradigma poradenské, se řídí podle tvrzení, že sociální fungování klienta závisí na tom, v jak velké míře má přístup k informacím a odborné pomoci. Lidem by měly být největší pomocí kvalitní informace, poradenství a stále se zlepšující systém služeb. Každé z těchto paradigmat je svými zastánci bráněno a obhajováno jako jediné správné, mají však některé společné znaky, jako je určitá změna – především systému (Matoušek, 2012; Navrátil, 2007).

3.2 Strategie a perspektivy posuzování životní situace

Pracovník se především v terénní sociální práci musí řídit svým úsudkem. Někdy jej však situace může mást, zvláště pokud je situace zprvu nejasná. Sociální pracovníci obvykle využívají své předchozí prožité zkušenosti a dovednosti, dle kterých se v nové nenadálé situaci měl řídit, měli by však provádět v dané situaci praktické experimenty, díky kterým by novým situacím porozuměli v novém kontextu. Sociální pracovník by měl také být vybaven v rámci situací klientů kritickým myšlením, které nutí pracovníka snažit se změnit řád sociálního fungování. Existují dvě různé strategie posuzování životních situací klientů. Strategie kvantitativní se zaměřuje na vytváření posuzovacích nástrojů, prostřednictvím kterých by pracovník mohl provádět různá šetření a měření v rodinách klientů. Tato strategie se snaží o vytváření určité objektivitu, aby výsledky měření byly platné pro všechny klienty nezávisle na jiných podmínkách. Strategie kvalitativní se pak orientuje na individuálnost a odlišnost podmínek, ve kterých se klient nachází a ve kterých žijí. Zde se strategie opírá o jedinečný úsudek pracovníka, který je založen čistě na jeho dovednostech a míře empatie. Dalšími z možných nahlížení na životní situaci klienta jsou nahlížení diagnostické, prediktivní, nahlížení na situaci v širším sociálním kontextu a byrokratické. Všechny tyto typy nahlížení na životní situace vycházejí z typů, používaných v minulosti. Diagnostické pojetí vyzdvihuje důležitost provedení diagnózy v rámci řešení problémů klienta, na kterou poté navazoval plná řešení situace. Prediktivní pojetí se snaží predikovat, tedy určit potenciální nebezpečí a riziko v rodinách, ještě dříve než nastane. Při posuzování situace v širším sociálním kontextu je důležité zjistit celkové informace o rodině, nejen informace o jejich životní situaci, aby mohl pracovník pracovat s celkovou anamnézou rodiny a případně včas zaznamenat procházející riziko. Co se týče byrokratického pojetí, objevuje se zde snaha o vytváření postupu výkonu sociální práce, je zde kladen důraz na prevenci vzniku životní situace (Navrátil, Janebová, 2010; Navrátil, 2007).

3.3 Modely a metodika posuzování, prevence vzniku životní situace

Každý sociální pracovník, byť se řídí pravidly organizace a jejími postupy, reaguje na životní situaci klienta jinak. Využívá jeden ze tří základních modelů reagování a posuzování. Prvním z nich je model konvenční, kdy pracovník řídicí se tímto nepsaným modelem porovnává situaci se situací již zažitou a volí stejné či podobné chování a řešení, jaké volil u předchozího klienta. Tento model není příliš přínosný, pracovníci jednají dle urči-

tých konvencí a nesnaží se v situaci hledat něco nového. Druhý z modelů, strukturální, vnímá životní situaci klienta v širším kontextu jako součást společnosti, pracovníci se tedy zde zaměřují na sociální kontext situace. Poslední z modelů, heuristický, se zaměřuje na hledání souvislostí mezi příčinami vzniku životních situací, různé faktory životních situací jsou zde kladeny do vzájemně propojených vztahů. Další z modelů posuzování je model dotazovací, v rámci kterého jsou klientovi pokládány otázky a na základě odpovědi klienta pracovník zanalyzuje a posoudí klientovu životní situaci. Samotné vyhodnocení situace je tedy prováděno pracovníkem, avšak děje se v předem stanovených osnovách, které do jisté míry klienty stigmatizují a orientují se na jeho nedostatky a problémy. Při využití procedurálního modelu pracovník zjišťuje klientovu situaci prostřednictvím vyplňování různých kontrolních listů. Pracovník má zde tedy funkci pouze jako sběratel informací. Výměnný model zastává ten názor, že hlavním činitelem a odborníkem na životní situaci je sám klient. Při posuzování životní situace rodiny je také důležité posuzovat také situaci i vůči dítěti či dětem v rodině. Jedním z nástrojů určených pro posuzování životní situace může být „Rámec pro posuzování životní situace dětí a rodin v nouzi“. Posuzování je zde zaměřeno na tři hlavní hlediska životních situací, a to na vývojové potřeby (například zdraví, vzdělávání, citový vývoj dětí), rodičovské funkce (rodinná historie, příjem rodiny) a environmentální faktory (zabezpečení základní péče, bezpečí). Byť v České republice pracovníci při posuzování životních situací nevyužívají „Rámec“, pohlíží na životní situace z mnoha faktorů, mezi které se řadí výše zmíněné (Navrátil, 2007).

Při procesu posuzování záleží většinou na pracovníkovi, jakou techniku využije. Posouzení životní situace by však mělo být komplexní, mělo by odrážet reálnou situaci a mělo by pracovníkovi pomoci orientovat se v případě. Záleží však také na kontextu situace, která je posuzována. Někdy pracovník hodnotí míru ohrožení klienta, někdy zase posuzuje, jaký typ služeb může klientům nabídnout spíše než službu, kterou vykonává on sám. Posuzování situace není ohraničeno žádnými fázemi, může proběhnout a probíhat v kterékoliv fázi spolupráce s klientem. Pracovník musí být vždy připraven na jednání se zájemcem o službu, se kterým se může setkat při návštěvě vyloučené lokality nebo místa bydliště svého stávajícího klienta, kde může být zájemcem osloven. Samotné navázání kontaktu tedy může iniciovat buď sám zájemce, či ve většině případů jiná instituce, například azylový dům či OSPOD. Jednání se zájemcem o službu by mělo probíhat v několika krocích. Před samotným uzavřením smlouvy je důležité zájemce seznámit se samotnou službou a s podmínkami a pravidly jejího poskytování, pracovník formuluje nabídku. Pravidla služby vy-

mezují jak povinnosti pracovníka, tak povinnosti klienta, stejně tak i jejich práva. Zabezpečují i situace, ve kterých může dojít k vypovězení smlouvy, stanovení cílové skupiny a postupu při podávání stížnosti, zájemci se může nechat čas na rozmyšlenou. Jestliže zájemce s nabídkou spolupráce souhlasí, pracovník poté zjišťuje, čeho si zájemce přeje dosáhnout, co chce na své situaci změnit, případně jaké má předpoklady k tomu, aby svého cíle dosáhl, mapuje tedy zájemcovu situaci. Zájemce formuluje objednávku, sděluje, v jaké situaci se nachází a jaké jsou jeho možnosti. Následně společně definují cíle, kterých chce zájemce dosáhnout, avšak v průběhu spolupráce si zájemce cíle může změnit, vynechat či si stanovit nové. Poté se uzavře smlouva, o jejíž podmínkách byl zájemce informován. Pracovník dále směřuje setkání k tomu, aby společně s klientem naplánoval postup spolupráce. K tomuto patří rozdělení odpovědnosti mezi pracovníka a klienta, co vše je v možnostech klienta vyřešit samostatně, s čím klient potřebuje pomoci. Pracovník tímto získává povědomí o sociálním fungování klienta a o jeho kompetencích v rámci řešení problémů. Kroky a postup řešení situace poté pracovník zaznamená individuálního plánu, který mu slouží v orientaci případu (Nedělníková, 2008; Čámský, 2011; Navrátil, 2007; Navrátil, 2018).

Samotná realizace spolupráce a naplňování jejích jednotlivých kroků se odvíjí od aktivity klienta. Pracovník klientovu situaci musí neustále analyzovat, jelikož dochází k jejím proměnám, někdy i ze dne na den. Pracovník by tedy měl mít povědomí o možnostech řešení toho problému, který se v tu chvíli naskytne, je zde tedy vhodné, aby si neustále aktivně rozšiřoval povědomí o spolupráci s institucemi a možnostech řešení životních situací. Klient může cíle své zakázky měnit, především když se změní okolnosti jeho situace, pracovník by se měl vždy ujišťovat, že cíl, který si společně stanovili, je pro klienta reálný a žádoucí. Samotná setkání, v rámci kterých řeší klient s pracovníkem klientův problém, se různí dle času, míry emocí, množství problémů. Tyto faktory jsou pokaždé jiné, mění se tak, jak se vyvíjí situace klienta. Pracovník musí na tyto změny umět reagovat a musí své intervence při schůzkách provádět vždy stejně svědomitě a profesionálně, ať už je klientova situace jakákoliv. K práci sociálního pracovníka SAS však patří i administrativní úkony, zejména vytváření složky klienta. Tato složka obsahuje všechny zjištěné informace o klientovi, pravidelné měsíční záznamy, smlouvy a jiné dokumenty z uzavírání spolupráce, individuální plán klienta. Spisová dokumentace slouží pracovníkovi v lepším zorientování se v případě, může mu pomoci dle starších zpráv zanalyzovat dosavadní postup spolupráce s klientem (Nedělníková, 2008).

V dnešní době vznikají nová sociální rizika, kterým část osob, v tomto případě klientů SAS, velmi špatně čelí. Může se jednat o stále častější rozpady rodin, slabé veřejné systémy pojištění a trh práce s nejistými podmínkami. Určitým řešením je redukovat výdaje, aby byli lidé co nejméně ohroženi sociálními riziky. Redukcí výdajů je zde myšleno dvougenerační soužití s odkládáním mateřství. Výzkum, který proběhl v Ostravě v roce 2010 zjistil, že se vyskytuje v tomto městě (i obecně) pět typů domácností. Rodiny s dětmi byly nejpočetnější skupinou, poté to byly domácnosti tvořeny důchodci a následně bezdětnými páry. Z devíti set domácností tvořily 13% ekonomicky aktivní samostatné osoby, a poté zbytek matky samoživitelky. Z výzkumu dále vyplynulo, že hrazení nákladu na bydlení je pro střední vrstvu již zátěží, pro dolní vrstvy, kam patří většina klientů SAS, je to téměř neúnosné. Určitým řešením je větší podpora zapojení se do pracovního procesu, více možností v rámci řešení dluhů a také zlepšení sociální politiky státu (Keller, 2011a).

S prevencí je důležité začít již u dětí a dospívajících. V rámci primární prevence vzniku obtížných životních situací u mladých lidí je důležité se zaměřit jak na výchovné prostředí, ze kterého mladý člověk pochází, tak včas rozpoznat rizikové chování. Sociální pracovníci a pedagogové by měli osobnost jedince rozvíjet, poukázat na nové cesty v různých situacích a rozvíjet empatii a samostatnost mladého člověka. Primární prevence by neměla spočívat pouze v přednáškách o nežádoucím a rizikovém chování, ale měla by nabízet vhodné a zajímavé alternativy k tomuto životnímu stylu. V rámci tohoto typu prevence jsou upevňovány v dětech takové vzorce chování a morální hodnoty, které jsou ve společnosti žádoucí. Jsou zde představována rizika a jejich následky a cílem této prevence je předcházet sociálním problémům, případně obecně rizikovému životnímu stylu. Sekundární prevence se orientuje na jedince u kterých je zvýšené riziko, že se setkají s negativními sociálními jevy, v tomto případě to bývají často děti klientů SAS. Je důležité zde rozpoznat, do jaké míry jsou ohroženy, provádí se zde tedy z tohoto důvodu depistáž, která má za úkol vyhledat rizikové znaky. Posledním typem prevence je prevence terciární, která pracuje s takovými jedinci, na které již nežádoucí společenské jevy působí a kteří se již s rizikovým chováním ve svých životech setkali, často to bývají jedinci se závislostmi nebo pohlavně přenosnými chorobami. Cílem je snižování míry již vzniklých problémů a předcházení zhoršení stavu. Preventivní aktivity mohou být negativní a pozitivní. Negativní prevence je ve formě represivních opatření, tedy ukazuje dětem takové jevy a jejich důsledky, které by pro ně měly špatné následky a které mají za cíl je odstranit (Jedlička, 2015).

Řešení životních situací u mnoha problémových rodin se řeší podporou rodiny neboli sanací a vychází z rodinné terapie, kde jsou probírány komunikační a jiné vztahy mezi členy rodiny, avšak sanace je rodině poskytována v jejím přirozeném prostředí a celé rodině. Sanace je určena pro všechny typy rodin, nejčastěji je využívána právě u rodin mnoha problémových. Je zde využívána podpora zlepšení vztahů v rodině, pracuje se jako tým, není na místě tedy odebrání dětí z rodiny z důvodu co nejrychlejší záchrany. Vzhledem k docházení pracovníka do domácnosti je důležitý rozvoj důvěry mezi pracovníkem a rodinou. Rodina může být klidnější, jelikož nemusí nikam cestovat a nic zařizovat, avšak návštěvy pracovníka narušují do jisté míry vnitřní chod rodiny a její soukromí. Také přítomnost někoho dalšího, ať už širší rodiny či rodinných známých nebo přátel může především z pracovníkova hlediska narušit chod spolupráce, pracovník může být zahlcen dotazy těchto lidí a nemůže se tak naplno věnovat své práci. Důležitou součástí práce s mnoha problémovými rodinami a obecně v sociálních službách je bezpečnost pracovníků. V těchto rodinách mohou být členové závislí na návykových látkách či mohou mít psychické deprese, které mohou vyústit v agresivní jednání. Pracovník tedy musí sám zhodnotit, zda je bezpečné s rodinou v současné chvíli komunikovat a pokud ne, má právo domácnost okamžitě opustit. Jeho kolegové by měli vědět, pokud a kdy vstupuje do rizikové domácnosti a měli by jej v pravidelných intervalech kontaktovat. Pracovník v těchto rodinách také často spolupracuje se školami, mateřskými školami, OSPOD, lékaři - obvodními, specializovanými, psychology, psychiatry. Podpora těchto rodin také spočívá v podpoření nalezení či udržení zaměstnání, v zajištění chodu domácnosti a starosti o děti. Pracovník také může pomoci rodinám s plánem finančního rozpočtu a v souvislosti s tím i s nalezením vhodného bydlení a ušetřením si na kauci, což může být začátek života ve vhodných podmínkách pro výchovu dětí a psychickou pohodu rodiny (Matoušek, Pazlarová, 2014).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

V této kapitole představíme stěžejní část diplomové práce, praktickou část. V předchozí části, teoretické, jsme se zabírali popisem terénní sociální práce, sociálně aktivizačních služeb, jejich klientů a dalšími souvisejícími tématy. V praktické části jsme se zaměřili právě na klienty sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a na jejich pohled na svůj život, na situaci, kvůli které jsou klienty sociálně aktivizační služby.

Jsme toho názoru, že je potřeba zjistit o životě těchto lidí více informací, které mohou pomoci ke zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb. Zkoumaný výzkumný problém byl zvolen především kvůli zaměstnání v jedné ze sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Rozhodli jsme se, že je žádoucí, aby byly prozkoumány příčiny a důsledky životních situací klientů služeb na území města Ostravy, kde zaměstnání vykonáváme. Toto téma také souvisí s naším studovaným oborem.

4.1 Téma výzkumu

Problematikou klientů sociálně aktivizačních služeb v Ostravě a jejich potřeb se zabývají sociální služby, které na území města působí. V rámci města také existuje několik projektů, které představují pro sociálně znevýhodněné občany šanci začlenit se zpět do společnosti. Vzhledem k tomu, že ve velké míře sociálně aktivizační (i jiné druhy sociálních služeb) služby využívají lidé romské národnosti, pojí se tato problematika i s myšlenkou rasismu a postojem obyvatel neromského etnika právě k těmto klientům.

Hlavním cílem této práce je určit možné důvody sociálního vyloučení a popsat životní situace klientů sociálně aktivizačních služeb. V rámci prozkoumání této problematiky, která vyplyne z výpovědí dotazovaných, může být lépe porozuměno a pochopeno jejich nahlížení na život a společnost, ve které žijí.

Vedlejším cílem této práce je popsat důvody sociálního vyloučení klientů SAS. Hlavním výzkumnou otázkou je: „*Jaké jsou důvody sociálního vyloučení?*“. Vedlejší výzkumnou otázkou je: „*Jaký byl život současných klientů SAS před vstupem do služby?*“

4.2 Přístup výzkumu a účastníci výzkumu

Pro téma práce jsme si vybrali kvalitativní výzkum vzhledem k tomu, že jsme chtěli toto téma prozkoumat hlouběji. Tento přístup byl zvolen také proto, aby byly získány co nejspolehlivější data od účastníků výzkumu. „*Kvalitativní přístup v sociálních vědách proto vychází z toho, jak jsou různé pojmy a vztahy chápány aktéry sociální reality*“ (Šva-

říček, Šed'ová, s. 18, 2007). Na základě analýzy zjištěných dat představíme nově formulovanou teorii.

Účastníci tohoto výzkumu byli vybráni záměrně. Jednalo se o klienty jedné ze sociálně aktivizačních služeb v Ostravě, kteří souhlasili s provedením rozhovoru a poskytnutím informací o svém životě a životní situaci. Rozhovory nakonec proběhly se sedmi klienty, jedinou podmínkou bylo to, aby tito lidé byli klienti služby – nezáleželo na délce spolupráce se sociálním pracovníkem, ani na typu životní situace a jiných faktorech. Účastníci výzkumu pocházejí z různých etnik, jsou uživateli služby různě dlouhou dobu, jejich životní situace jsou také odlišné. Nadpoloviční většinu účastníků tvořily ženy, byli zde pouze dva muži. Toto přisuzujeme velké míře klientek této služby z řad matek samoživitelek.

Účastníci výzkumu jsou v této práci uvedeni pod smyšleným jmény, pro ochranu jejich osob. Tito účastníci byli seznámeni s účelem rozhovoru, všichni s nahráváním rozhovoru souhlasili a jejich souhlasy jsou na začátku rozhovoru zaznamenány. Níže uvádíme informace o účastnících zjištěné z jejich osobních spisů i z informací, které sami poskytli.

- 1. účastník výzkumu: Paní Gabriela, 35 let

Paní Gabriela má celkem pět dětí, avšak pouze jedno má momentálně ve své péči. V době rozhovoru žije se svým devítiletým synem v azylovém domě pro matky s dětmi. Je zčásti Slovenského původu, pochází z rozvedené rodiny. Ještě před pár měsíci bydlela v bytě, avšak kvůli neplacení elektřiny jí byla ukončena nájemní smlouva. Poté žila se synem chvíli v hotelu, následně na ubytovně. V rámci placení nájmu na ubytovně platila paní Gabriela za jeden pokoj přes deset tisíc a impulsem k přestěhování se do azylového domu byla situace, kdy ji pracovnice ubytovny vzala veškeré peníze (údajně za dluhy na nájmem), které si klientka ten den vybrala na poště. Momentálně paní Gabriela pobírá dávky státní sociální podpory a dávky pomoci v hmotné nouzi, je hlášena na Úřadu práce, pobírá tedy i podporu v nezaměstnanosti. Zaměstnání si v současné době nehledá, zdůvodňuje to tím, že jí nemá kdo pohlídat syna.

- 2. účastník výzkumu: Pan Vlasta, 74 let

Pan Vlasta je důchodového věku, v péči má od útlého věku vnuka, donedávna měl v péči také vnučku, která je již dospělá a momentálně u něj bydlí. Pan Vlasta se narodil na Slovensku a po většinu svého života vykonával manuálně náročnou práci. Na své dětství nahlíží tak, že byl nucen velmi rychle dospět. Sděluje, že současné společnosti nerozumí, čímž ve vztahu mezi ním a patnáctiletým vnukem vzniká generační propast, která se pro-

hlubuje každým rokem. Vnuk byl panu Vlastovi svěřen do pěstounské péče na základě týrání dětí dcerou pana Vlasty, která má ještě další čtyři potomky. V panu Vlastovi se „pe-rou“ dvě role: otcovská a prarodičovská, na výchovu vnuka je sám, jeho druhá žena zemřela před několika lety.

- 3. účastník výzkumu: Paní Marcela, 54 let

Paní Marcela je v invalidním důchodu, avšak pečuje o svoji roční vnučku a svého syna, který dochází na střední školu. Dcera, matka vnučky, v současné době bydlí s paní Marcelou, avšak donedávna pobývala neznámo kde, svoji dceru nechala matce na starost. Péče o vnučku paní Marcele nevádí. Paní Marcela se momentálně potýká s dluhy u bytové společnosti, hrozí jí vystěhování. Kvůli systému dávek není schopna si naspořit a zároveň zabezpečit potřeby rodiny.

- 4. účastník výzkumu: Paní Uršula, 34 let

Paní Uršula je matkou čtyř dětí, momentálně nemá v péči ani jedno z důvodu týrání a následného odebrání dětí do ústavní výchovy před mnoha lety. Od té doby se marně snaží získat zpět do péče nejmladšího syna, soud její návrhy opakovaně zamítá. Před necelým rokem jí zemřel manžel, který nebyl otcem dětí, v současné době žije paní Uršula s přítelem v bytě, který získala díky jedné z organizací zprostředkovávající bydlení. S manželem žila paní Uršula na ubytovně a neměla zaměstnání, i to dle ní je důvod, proč byl návrh na svěřeni syna do péče mnohokrát zamítnut. V současné době ona i přítel dochází do zaměstnání a aktivně si syna bere na víkendy z dětského domova domů – za poslední rok se jejich vztah prohloubil.

- 5. účastník výzkumu: Pan Karel, 29 let

Pan Karel vychovává se svoji manželkou tři děti a žijí v podnájmu. Nejmladší a prostřední dítě pochází z jejich vztahu, nejstarší z dětí není biologicky jeho. Jeho manželka, která je taktéž klientkou služby, pobírá invalidní důchod a s bývalým partnerem, otcem své nejstarší dcery, se soudí. Bývalý partner má v péči jejich společného syna, se kterým žije na ubytovně – soud však zatím všechny návrhy na svěřeni do péče matky zamítá. Pan Karel s rodinou navštěvuje místní církev, je zaměstnán. Ve službě je s manželkou především kvůli touze získat jejího syna do péče, s čímž jim pomáhá sociální pracovník služby.

- 6. účastník výzkumu: Paní Blanka, 39 let

Paní Blanka strávila své dětství v dětském domově, krátce po jeho opuštění poznala partnera, se kterým je dodnes. Společně mají tři děti, z nichž nejstarší dvacetiletá dcera je již matkou. Paní Blanka se nedávno přestěhovala do nového bytu v sociálně vyloučené lokalitě, ve starém bytě řádně splácí s manželem dluhy. Je v invalidním důchodu, pracuje pouze manžel. Cílem spolupráce je pomoc s řešením dluhů a zajištění doprovodů na instituce, jelikož paní Blanka si nepamatuje všechny sjednané termíny u lékařů či na úřadech.

- 7. účastník výzkumu: Paní Klaudie, 63 let

Paní Klaudie je důchodového věku a pochází ze Slovenské republiky, povinnou školní docházku ukončila ve čtvrté třídě. Je negramotná, veškeré úkony spojené se čtením či psaním za ni dělá její partner, se kterým je již třicet jedna let, či sociální pracovník, který do rodiny dochází. S partnerem se nedávno přestěhovala do nového bytu, starý byt museli opustit – partner jej chtěl koupit do osobního vlastnictví, vyskytly se však problémy a z koupě sešlo. V současném bytě je plíseň, která partnerovi, který má respirační problémy a prodělal nedávno mrtvičku, nesvědčí. Paní Klaudie má od kojeneckého věku v péči jedenáctiletého vnuka, jehož matka (partnerka syna paní Klaudie) jej jako kojence na několik dní odložila ke známému. Na základě činnosti orgánů byl vnuk svěřen paní Klaudii do péče, následně do pěstounské péče.

4.3 Metoda sběru a zpracování dat

Před realizací výzkumu jsme se rozhodli, že výzkum bude proveden metodou hloubkového rozhovoru. Před samotnými rozhovory jsme se základní informace o účastnících výzkumu a jejich životních situacích dozvěděli z osobních spisů. Hloubkový rozhovor byl vybrán především proto, že jsme mohli dát lidem, kteří jsou v obtížné situaci, prostor promluvit si a sdělit i informace, které by například v dotazníku neuvědli či neměli možnost uvést. Rozhovor byl polostrukturovaný, pořadí otázek jsme mohli měnit dle toho, jak rozhovor probíhal.

Některé otázky byly před započítím návštěv v rodinách pozměněny. Někteří účastníci u několika otázek neodpověděli – před rozhovorem jim bylo řečeno, že odpovídat nemusí, pokud nebudou chtít, několik účastníků tedy této možnosti využilo a neodpovědělo. Otázky se buď nevztahovaly přímo k nim, nebo účastníci odpovědět nechtěli. Rozhovory byly realizovány v prosinci 2018 a probíhaly vždy v domácnostech klientů, v jejich přiro-

zeném prostředí, často i s rušivými vlivy kolem. Celý rozhovor byl také vždy zaznamenán do mobilního telefonu přes program nahrávání záznamů, na začátku byli účastníci ujištěni o anonymitě, bylo jim vysvětleno, k čemu bude rozhovor sloužit a následně byli požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru. Proběhlé rozhovory byly přepsány včetně nespisovných výrazů, zkomolených slov a podobně. U přepsaných rozhovorů jsme poté použili techniku otevřeného kódování, které, společně s vytvořením kategorií z kódů, je základem pro vytvoření zakotvené teorie. Dále bylo použito axiální a selektivní kódování

4.4 Analýza dat

Sesbíraná data jsme podrobili analýze na základě principů a pravidel zakotvené teorie. Zakotvená teorie funguje na principu shromažďování důkazů o zkoumané situaci či jevu, které jsou následně zanalyzovány. Musí se zde vyskytovat čtyři hlavní znaky, aby byla metoda pokládána za metodu zakotvené teorie: shoda mez skutečností a zakódovanými hesly, srozumitelnost, obecnost a kontrola. Zakotvená teorie má za úkol vytvoření nového pohledu na zkoumaný jev. Po přepisu rozhovorů a jejich přečtení jsme začali s hledáním slov, vět či odstavců, které jsme pokládali za důležité pro zakotvenou teorii. Z těchto nalezených prvků jsme poté pokračovali otevřeným kódováním, kdy vznikly kódy, které jsme následně rozdělili do kategorií podle společných vlastností kódů. Jako kódy jsme užili termíny, které část rozhovorů zaštiťovaly a také in vivo kódy, termíny, které uživatelé sami uvedli, jelikož tyto výpovědi byly pojímány jako realistický obraz. Následně bylo provedeno axiální kódování, které má za cíl zjištěné údaje poskládat do nových souvislostí včetně paradigmatického modelu (Miovský, 2006).

Paradigmatický model axiálního kódování vypadá následovně:

Příčinné podmínky --- Jev --- Kontext --- Intervenující podmínky --- Strategie jednání a interakce --- Následky

(Miovský, 2006)

Poté bylo provedeno selektivní kódování, kdy jsme zvolili jednu centrální kategorii, kolem které probíhá základní analytický příběh.

4.5 Etická stránka výzkumu

V rámci výzkumu musí být jednoznačně zachována anonymita účastníků – ta je zajištěna změnou skutečných jmen účastníků výzkumu za smyšlená jména. Na návštěvy v

domácnosti za účelem rozhovorů nás doprovázeli sociální pracovníci účastníků, kteří již dříve k této návštěvě získali svolení účastníků výzkumu a vysvětlili jim, oč se bude jednat. Jeden z potencionálních účastníků výzkumu se několik dní před rozhovorem omluvil z důvodu časové tísně. Před každým nahráváním rozhovorů byl zaznamenán na audiozáznam souhlas s nahráváním rozhovoru.

V rámci rozhovorů se vyskytly i problémy. Pro jednu z respondentek bylo těžké porozumět kladeným otázkám, museli jsme je tedy upravit do podoby, ve které nám lépe rozuměla. U dalšího z respondentů probíhal rozhovor v přítomnosti dětí, které rozhovor přerušovaly, účastník výzkumu se jim musel věnovat. Došlo také k situaci, kdy se účastník výzkumu ponořil do vzpomínek, které byly velmi emoční – dostal prostor, aby se vyplakal. Účastníci výzkumu byli vstřícní a nechali nás nahlédnout do běžného chodu jejich domácnosti - jedna z účastnic během rozhovoru dokonce pekla cukroví, další účastník vařil dětem oběd.

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Výsledky výzkumu představujeme ve třech fázích, které se objevují v rámci zakotvené teorie – otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. V první fázi představujeme jednotlivé kategorie, které vznikly na základě sloučení společných kódů. Interpretace dat výzkumu v první fázi zakotvené teorie je doplněna výroky účastníků výzkumu.

5.1 Kategorie

Kategorie vzniklé sloučením tematicky podobných kódů, které vznikly otevřeným kódováním, jsou následující:

1. Krušné začátky: Už od dětství se to se mnou táhne, Jsou to mí rodiče, ale...
2. Sociální interakce: Já a moje rodina, Společenské vztahy
3. Životní situace: Jak se to mohlo stát?, Smůla se mi lepší na paty
4. Vnitřní rozpoložení
5. Pomoc zvenčí
6. Vize budoucnosti, potlačení minulost: Blýská se na lepší časy, Toužím už konečně žít

U každé z kategorií je uveden seznam kódů, kterým je kategorie nasycena. Některé kódy se opakovali, jsou tedy zmíněny pouze jednou, avšak výpovědi účastníků výzkumu jsou pod takovými kódy předneseny všechny.

5.2 Krušné začátky

Tato kategorie je záměrně zařazena na začátek, jelikož pojednává o dětství účastníků výzkumu. V dětství se naše osobnost formuje, je ovlivňována převážně rodinnými příslušníky a vzorce chování naučené v dětství si často odnášíme do dospělosti. Tato kategorii v sobě pojímá dvě subkategorie, které spolu souvisí a vzájemně se doplňují: Už od dětství se to se mnou táhne a Jsou to mí rodiče, ale...

Subkategorie: Už od dětství se to se mnou táhne**Seznam kódů:**

vyrůstání v neúplné rodině, neadekvátní nároky na dítě, spokojené dítě, zabezpečení dětí, vyrůstání v dětském domově, vzpomínky na policejní zásahy, cizí děti nad vlastními, výlety v dětství, špatné vztahy s nevlastní rodinou, dítě na druhou kolej, důraz na tradice, absence vánočních dárků, narozeniny jako běžný den, spousta hladových úst, snaha udělat pěkné svátky, svátky v dětském domově

Pro děti je bezesporu důležité vyrůstat v kompletní a nekonfliktní rodině. Bohužel tomu tak někdy nebývá, rodiče se rozvedou anebo dítě sice žije v rodině, kde figurují oba rodiče, avšak postrádají citovou vazbu k dítěti. Žádná láska, péče a neustálý křik je v těchto rodinách na denním pořádku: *„dělala nám žárlivé scény, byli u nás věčně policajti, takže jsme měli věčně okna rozbité, se vším házela“*, věkově starší respondent měl vzpomínky na dětství, které v dnešní době nezažilo snad žádné dítě: *„od sedmi let normálně kozy pást, když jsem měl deset, tak krávy, koně, jsem měl na starosti, kydat hnůj, nakrmit.“*

Někteří z respondentů však ani se svými rodiči nestrávili celé dětství, skončili v dětských domovech. *„Vyrůstala jsem s rodičema, potom mě dali do dětskýho domova, protože se o mě nestarali“*, druhá klientka SAS vypovídá, že *„bydlela jsem tu len do 11 rokov, kým rodiče byli s námi“* a *„potom rodiče se rozvedli, skončila jsem v dětském domově do 18 rokov.“* Příchod nového partnera do života rodiče dítěte pro dítě znamená vždy určitou zátěž, avšak paní Gabriela zažila od otce zřeknutí se své dcery na úkor nového vztahu: *„táta si našel přítelkyni, bohužel ta jeho přítelkyně nás neměla nikdy ráda, stále nás odsuzuje“*, načež se situace vyhrotila a: *„já šla do děcáku, když se s ní táta přestěhoval.“*

Jiní klienti však na své dětství vzpomínají pozitivně, vzpomínají na péči prarodičů, společné výlety: *„Tak mamka se snažila, abychom byli u té Opavice, nebo na chatě o prázdninách nebo o víkendech.“* *„Máma se snažila, aby mě a bráchovi nic nechybělo, měla dvě práce z toho důvodu, aby nás uživila.“* Paní Marcela uvedla: *„Měla jsem nádherné dětství“* avšak i tyto vzpomínky překrývají vzpomínky o něco smutnější: *„protože maminka dělala vedoucí pionýra, tatka tam dělal pomocného kuchaře, tam se upřednostňovaly ty děti, jako my už ne.“*

Při otázce na slavení svátků a narozenin účastníci výzkumu vypovídali vesměs pozitivně. *„Táta nám dokázal udělat krásné Vánoce“* a : *„Jo, mamka se snažila, abychom měli*

dárky nebo nějaký strejda koupil panenku nebo tak, ať to prostě oslavíme.“ Klientka SAS vyrůstající v dětském domově vypověděla: *„Mám nádherné vzpomínky, snažili se hodně, ale není to jako u normálních rodičů.“* Absenci svátků ve svém životě zaznamenal nejstarší účastník výzkumu, pan Vlasta, a tato absence trvá doposud: on sám si nepřeje žádné dárky, dostává je od něj pouze vnuk. *„Stromek byl, ten jsme měli, ale že by tam nějaké dárky byli, to ne. Narozeniny vůbec, takové věci ani rodiče neprožíval, nikdo, na to nebyl čas. Jako kdyby se nikdo nenarodil . nás bylo hodně, dvanáct sourozenců.“*

Dle výpovědí zařazených do této kategorie se dá říci, že účastníci výzkumu prožívali své dětství v rodinách, které se v jejich výchově, v poskytnutí opory, ať už citové či jiné, spíše neangažovali. Zkušenosti s pobytem v dětském domově v klientkách zanechaly dodnes bolestné vzpomínky.

Subkategorie: Jsou to mí rodiče, ale...

Seznam kódu:

přehnané pedantství rodiče, péče prarodičů, nezaměstnaný rodič, závislost otce na alkoholu, rozpory mezi rodiči, laskaví rodiče, týrání, odchod rodiče, neadekvátní reakce rodiče, zatížení rodiče, nezájem otce, fyzické napadení rodiče, útrpné dětství, sebevražda rodiče, matka anděl, matka v podobě dobra, otec v podobě zla, selhání role matky, neadekvátní reakce rodiče

Rodiče jsou u dětí ty osoby, ke kterým nejvíce vzhlíží, nebo by tomu tak alespoň v prvních letech života mělo být. To, jak se k dětem rodiče chovají, mohou tyto děti později ve svých životech praktikovat na svých dětech. Z odpovědí lze vyčíst, že se klienti v dětství potýkali s nezájmem rodičů, někdy i se závažným týráním a násilím.

Účastníci výzkumu se potýkali s nedostatečnou péčí jak ze strany matky, tak ze strany otce. Paní Gabriela uvádí, že: *„Matka nás týrala“* a také: *„nám pořád něco zakazovala, jen tak.“* Její matka také nařizovala nesmyslná pravidla, jako: *„když byla máma doma, tak jsme neměli Vánoce, nechtěla je slavit ani abychom slavili mi“* či *„protože máma, ji to vadilo, když si s náma táta hrál.“* Jedinou oporou byl tak paní Gabriele její otec, který, když matka klientky chodila za jinými muži: *„Máma utíkala furt za chlapami, nikdy nebyla dobrou matkou“* a následně: *„když nám máma utekla, tak zůstal tatka s náma doma“* *... předtím byla furt pryč.“* Avšak i tato opora selhala, když se rodiče rozvedli a paní Gabriela skončila v dětském domově. Paní Uršula sdělila, že se její matka o ni a bratra starala,

avšak: „*táta nepracoval, nestaral se o nás.*“ U jedné z účastnic byly na denním pořádku hádky mezi rodiči: „*mezi matkou a otcem špatný vztah, hádali se pořád.*“ K vyhoceným situacím v rodině docházelo také u pana Karla, jehož otec jej týral: „*Bití, vyhrožování sekerou*“ a také: „*ožralý táta každý den.*“ Když byl poté pan Karel starší a už nebydlel s rodiči, došlo k fyzickému napadení jeho otce. „*To už jsem byl starší, tak jsem dal tátovi třikrát po tlamě a pak dal pokoj.*“ Jeho otec však později neunesl tíhu toho, co v minulosti dělal a sáhl si na život: „*Začal ten nový zákon o týrání dětí, táta měl nějaký padesátistránkový list o trní dětí, měl si jít sednout, tak se raději opil a oběsil se.*“ Je těžké říci, co rodiče k tomuto chování vedlo, zda měli své problémy, o kterých v té době děti nevěděli či to byli rodiče, kteří své děti nemilovali a odstrčením dětí ze svého života jim to chtěli dát najevo. Děti samotné si však takové chování těžko umí vysvětlit, přičemž to na nich zanechává hluboké následky.

Někteří klienti SAS měli ke svým rodičům, přinejmenším alespoň k jednomu z nich, pozitivní vztah. „*Rodiče mi neubližovali, měli mě rádi.*“ Jediná paní Marcela zmínila skvělý vztah se svými prarodiči, kteří se o ni starali téměř nepřetržitě kvůli zaměstnání rodičů. Uvádí: „*Já jsem měla tu výhodu, že jsem měla rodiče od své maminky, já jsem u nich trávila veškerý volný čas.*“ Pan Karel, kterého týral otec, měl oporu ve své matce: „*Matka je úžasná, ta mě zachránila před ústavem, já jsem udělal debilitu jako děcko, jsem kradl a jednou nás chytli, ta mě zachránila a stejně tak i další z účastníků výzkumu: Máma byla lítostivá, omlouvala mě.*“ V běžných rodinách by měl fungovat model, kdy se o děti starají oba rodiče, poskytují jim dodatečné množství podnětů v rámci her, výuky, výletů. S tím se většina účastníků výzkumu nesešla. O trávení společného času s rodiči vypovídal pan Vlasta: „*rodiče neměli na to čas*“, paní Klaudivie uvádí: „*Jen ze školy jsme šli na výlety, s rodiči ne, nebyl čas.*“ Podobná situace, ze strany otce, se vyskytovala u paní Uršuly, kdy: „*taťka se angažoval tak jednou.*“ Pan Vlasta své dětství a vztah s rodiči shrnoval takto: „*Moje dětství, bída a utrpení.*“

Za trýznivé vzpomínky na dětství, nedostatečnou podporu a nenaplněnou a neopětovanou lásku mohou u účastníků výzkumu téměř stejnou měrou jak matky, tak i otcové. Celkově se rodiče dotazovaných klientů SAS o své děti nezajímali, dávali jim málo podnětů k rozvoji, přičemž také předávali odpovědnost za děti institucím či širší rodině.

5.3 Sociální interakce

Důležitou součástí lidských životů je komunikace a sdílení informací, zážitků, schopností a dalších s rodinou, přáteli, okolím kolem sebe. Naše vzájemné vztahy s lidmi kolem nás utvářejí naše sociální a společenské prostředí a tvoří důležitou součást našich životů. Stejně tak i pro účastníky výzkumu je důležitá interakce s rodinou a okolím, avšak do jaké míry jsme zjistili až výzkumem. Tato kategorie je rozdělena do dvou vzájemně se proplétajících subkategorií: Já a moje rodina a Společenské vztahy.

Subkategorie: Já a moje rodina

Seznam kódu:

nevlastní sourozenci, sebevražda bratra, přerušení kontaktu se sourozencem, nečekaný sourozenec, upozadění ostatních sourozenců, utvrzení pouta se sourozencem, rodina nad hmotnou stránkou, komunikace v rodině, komunikace s partnerem, sabotáž z rodiny, na rodinu není spolehnout, prokreační nad orientační, opora v rodině, občasná pomoc v rodině, sám za sebe, péče o rodinu jako hobby, trávení času s dětmi

Z výpovědí účastníků výzkumů jsme zjistili, že jejich dětství celkově nebylo příjemné a že se pojí někdy až s hrozivými vzpomínkami na násilí ze strany rodičů. Rodina, ze které člověk pochází, nás do jisté míry ovlivňuje při zakládání rodiny vlastní, stejně tak vztahy se sourozenci a ostatními příbuznými.

Z účastníků výzkumu nebyl nikdo jedináčkem, někteří z účastníků dokonce pocházeli z mnoha sourozenců, jak již dříve zmiňoval například pan Vlasta, kterých bylo dvanáct, tak i ostatní účastníci: „*dohromady mám tři vlastní, tři nevlastní. Šest*“, a : „*dohromady nás je 5, 4 vlastní a jedna nevlastní.*“ Figuruje zde často sourozenci nevlastní, tedy takoví, kteří mají s klientem SAS společného pouze jednoho rodiče. „*Dva sourozence a dva nevlastní, tři, třetí se přihlásil až teď, fotr si ho někde udělal.*“ Paní Marcela měla oba své sourozence, avšak vztah s mladší sestrou nebyl bezproblémový: „*Celkově se tam upřednostňovala ta nejmladší, ta sestra, celou dobu.*“ To, že rodiče v dětství upřednostňovali nejmladšího sourozence, vedlo k utužení vztahu s bratrem: „*Já jsem to nikdy neřešila, my jsme se semkli s tím bráchou*“, avšak později paní Martina o bratra přišla: „*Byli jsme všichni tři, bratr v 89 spáchal sebevraždu, už ho nebavilo žít.*“ Ztrátou bratra přišla klientka o jediného člověka v rodině, se kterým měla skvělý vztah a ani jeho smrt neobnovila

pouto se sestrou: „*Sestra bydlí na Dubině, ale nestýkáme se.*“ I přesto, že klientka na své dětství vzpomíná příjemně, bylo zde přítomno neustálé vyzdvihávání sestry.

Když byli účastníci výzkumu dotazováni na nynější vztahy se svoji rodinou, na to, zda se na rodinu mohou obrátit a zda jim rodina pomáhá, téměř všichni totožně odpověděli, že se na rodinu obrátit nemohou. Myšlena tím byla rodina orientační. Nadpoloviční odpověď na otázku, jak pomáhá rodinu, byla: „*Nepomáhá*“. Uvádí také, že se na rodinu nedá spolehnout: „*Určitě ne*“, „*Ne. Nemám nikoho, jen bratra, ale dlouho jsem ho neviděla*“, „*Ne, na koho? Na jejich tátu? Ten na ně neplatí a kašle na ně*“, „*Ne, nepočítám jako dceru a syna.*“

Vzhledem k pohnutému dětství se nelze divit, že se tito lidé na své rodiny neobrací a většinou ni obracet nechtějí. Pan Karel má sice rodinu, která by mu pomohla nebo se s ním alespoň stýkala, ale: „*Jedině moje, a ta je proti přítelkyni. A já si budu bránit ji.*“ Je zde tedy vidět tíhnutí k „nové“ rodině, kterou tvoří partnerka a děti, oproti rodině, ze které pan Karel pochází. Uvádí, že i ze strany rodiny partnerky se neobjevuje přívětivý vztah vůči němu: „*Ne, babičky na nás naráží, z její strany, hází klacky pod nohy, nechtějí aby byla se mnou.*“ I přesto, že se před několika lety měla klientka lépe než dnes, převládá v ní mateřský cit nad hmotnou stránkou a zabezpečením, které by ji mohlo pomoci její situaci vyřešit, vždy staví svoji současnou rodinu: „*Jako s tím, že jsem měla partnera, před těmi pěti lety jsme se věnovali motosrazům, kde jsme jezdili, měli jsme tam svůj stánek, tak ano. Po té hmotné stránce ano. Teď je to daleko daleko lepší. Mám děti u sebe, letos jsme se rozešli.*“

Jestliže se potřebují někomu svěřit nebo se s někým poradit, obvykle se to děje pouze v úzkém kruhu, jehož figuranty jsou nejčastěji děti nebo partneři, nebývají to v těchto případech rodiče a ani sourozenci, tedy rodina, se kterou primárně vyrůstali: „*Mám, dcera a syn. Ostatním se moc nesaržuju*“, „*babička*“, „*Já mám jenom manžela a babička, teď jsme se dali zase do kupy*“, „*s přítelem*“. Rodina je zároveň i jakousi výplní volného času, jak uvádí paní Uršula: „*Největší koníček je můj přítel*“, či paní Blanka, která kromě jiných volnočasových aktivit uvádí: „*A mám vnučku.*“ Pan Karel zase uvádí, že má jako koníčka: „*někdy výlety s dětma.*“ U dvou klientů SAS se objevuje i širší rodina, která slouží lidem k promluvení si o problémech, ale tato setkání bývají nepravidelná a občasná: „*Jo, třeba někdo přijde na kafe, od syna přítelkyně*“, „*syn, v Přívoze mám sestřenicí, její dcery. Ale málo tam chodím, nemám čas.*“

Na rodiny, odkud pochází, se velmi často již v dospělosti neobrací. Někteří z účastníků mají jednoho nebo oba rodiče již po smrti, ale neuvádějí ani pravidelný kontakt se sourozenci či dřívější kontakt s rodiči, ani širší rodinou – výjimku tvořili prarodiče. Tyto chybějící interakce mohou být dány tím, jak se rodiče v dětství ke klientům chovali, jak je podporovali a jaký s nimi měli vztah. Klienti se dnes spíše orientují na své rodiny, které založili, bez vazeb na rodiny ze kterých pochází.

Subkategorie: Společenské vztahy

Seznam kódu:

udržování kontaktů i přes vzdálenost, přátelé i mimo pracovní prostředí, náhodná setkání s bývalými kolegy, staré vazby, pomoc mimo rodinu, kamarádčina podpora, sousedská podpora, pomoc v Bohu

Je důležité udržovat vztahy i mimo rodinu, mít si s kým pohovořit o svých potížích či obyčejných věcech. Klienti SAS mají určitou sociální síť mimo své rodiny. Nejčastěji se jedná o přátele a sousedy, však i bývalí kolegové ze zaměstnání. Účastníci výzkumu se tedy i ve svých náročných životních situacích nestranní sociální interakce mimo rodiny, což jim může napomáhat k lepší psychické pohodě. Paní Gabriela uvádí, že je v kontaktu s kolegy z práce: „*Ano, určitě, na messengeri. Oni jsou na Slovensku, tak si píšeme*“, a dokonce, že: „*ze Slovenska kolegové z práce*“ jí občas pomáhají. Určitý kontakt s bývalými kolegy udržují i ostatní: „*Potkávám je, oni mě poznávají. Třeba když jsem v Přívoze, na ně narazím někdy*“, někteří z kolegů jsou i bližší přátelé: „*Ano, mám tam kamarády*.“

Častěji než rodina, co se týče pomoci, byli zmiňováni právě přátelé. Kvůli náročným životním situacím a těžkému dětství mohou mít lidé problémy s důvěrou, o to těžší je pro ně navazovat přátelství a svěřit se lidem. „*Kdo mi pomůže, je to ten bývalý přítel. On nás navštěvuje, on tady kousek pracuje, přijde na oběd. Když já něco potřebuju, odveze mě do obchodu, nakoupí*“, „*Jo, vypsát něco, kamarádi nebo tak, přítelkyně od syna*.“ Paní Marcela má vazbu jak na bývalého přítele, tak i na velmi dobrou přítelkyni: „*Kamarádka. Mám suprovou kamarádku, ta se zeptá jestli něco nepotřebuju. Když jsme byli na tom špatně, přišla, položila peníze, já vás nenechám umřít*.“ Někteří se obrací na pomoc sousedů: „*Tak sousedka když se ji na něco zeptám, soused tiskne jízdní rády pro nás, moc přátel nemám*.“ Paní Blanka má přítelkyni, kterou poznala již v dětském domově: „*Jen mi volá souseď, který bydlí na Božkové, jenom ten a nebo rodina. I kamarádka, když potřebuju vyprat*

pračku. “ Někdy, pokud člověka zklame rodina i známí, hledá jinou pomoc. Bývá to právě víra v Boha, která panu Karlovi pomohla nastolit rovnováhu v životě: „*Největší pomoc máme v církvi, já už tam chodím od osmnácti let.*“

U účastníků výzkumu existuje sociální síť známých a přátel, u některých je dokonce obsáhlejší než síť rodinná. Někomu se svěřit, požádat někoho o pomoc, aniž by to byl sociální pracovník, je pro klienty důležité. Přátelé jsou dostupní, dle výpovědí často i ochotni pomoci hmotně, avšak výraznější zásahy do řešení klientovi situace zpravidla nepřinášejí.

5.4 Životní situace

Subkategorie: Jak se to mohlo stát?

Seznam kódů:

omezený přístup ke vzdělání, příchod macechy, pracovní indispozice, život bez základního vzdělání, potřeba pomoci ve škole, zanedbání zákonných povinností, bolestné vzpomínky, potíže kvůli dokumentu, viník zkorumpovaný stát, nedostačující podpora státu, nevyužitý nárok, fyzické týrání, smíření se s únosem

V náročné životní situaci se člověk může ocitnout téměř jakkoliv, ať už vlastním přičiním či nikoliv. Záleží také na psychické výbavě člověka, zda je schopen se s touto situací vypořádat sám či zda je schopen se s ní vůbec vypořádat a nerezignovat na její řešení. U některých lidí je počátek vzniku či příčiny jejich problémů již v raném stádiu života. Situace, ve kterých se ocitli jako děti, na nich mohou zanechávat následky, které si projeví až v dospělém věku.

Základy chování, čtení a psaní a další, které člověk následně používá celý život, se učí v mateřských a základních školách. Jestliže se dítěti rodiče v rámci školní přípravy nevěnují a pozornost mu není věnována ani ve škole, může jej to ovlivnit na celý život, především v situacích, kdy je vyžadováno čtení s psaní (vypisování dokumentů ,podmínky služeb). Paní Klaudie uvedla, že: „*do školy nás neučili vůbec, neučili nás psát a číst, proto to neumím, jen jsme kreslili*“, a také: „*já jsem ze čtvrté třídy vyšla*“. U účastníků výzkumu je pouze jediná bez základního vzdělání, avšak pouze tři klienti uvedli vyučení se na střední škole, další po ukončení základní školy začali docházet do zaměstnání nebo zakládat rodiny. Absence dalšího vzdělání může mít za následek právě ocitnutí se v náročné životní situaci, jelikož trh práce klade čím dál větší nároky na kvalifikovanost zaměstnanců a na

tyto podmínky klienti SAS většinou nejsou vybaveni, ať už znalostmi a dovednostmi, tak momentální situací (invalidní důchod, nemít kam umístit dítě, neinformovaností). Paní Blanka by ráda pracovala, za svůj život byla zaměstnaná pouze rok, avšak: „*Chvilku jsem dělala v kuchyni, potom už byli ty děti, měla jsem nemocné oči, takže nic moc*“, a „*kvůli zdraví nemůžu, mám teď i tu nohu. Nesmím hodně stát.*“

Rozpad rodiny v dětství a navázání vztahu rodiče s novým partnerem mělo u paní Gabriely za následek odchod do dětského domova, následně byla dle svých slov unesena a donucena ke sňatku s mužem na Slovensku. Tyto události zanechali ve klientce psychické následky, ale také se od nich může odvíjet situace, ve které se nachází. Kvůli situaci v dětství se nemůže obrátit na rodinu, nemá tedy kolem sebe ani nikoho, s kým by si mohla promluvit a komu by mohla svěřit syna, zatímco by byla v zaměstnání. Syn v důsledku neustálého stahování nyní prožívá čas, kdy je oddělen od matky, špatně. Klientka uvádí: „*táta si našel přítelkyni se třemi dětmi, jsou tak stejně staří jako já, můj brat a moje sestra*“, „*potom jsem skončila na Slovensku, protože mne unesli. Chtěli mě provdat. Stalo se.*“ Náročná životní situace a její příčiny tedy neovlivňují pouze člověka, kterého se to přímo týká, ale i rodinu.

Příčinou problémů s financemi může být nezodpovědné hospodaření s nimi, avšak u účastníků výzkumu je na vině nedostatečná informovanost. Člověk má právo na informace ohledně nároku na různé typy dávek, avšak pracovnice pěstounské péče klientce za celou dobu jejich spolupráce se zajištěním nároku nepomohla, sabotovala jej a zahrnovala partnera klientky mezi osoby, které jsou také pěstouny, i když partner klientky pěstounem není a nebyl. Z tohoto důvodu byly žádosti o odměnu pěstouna zamítány: „*Na těch výletech mi ty ženské řekly. Tu odměnu mám až teď, až v jeho jedenácti, jinak jsme měla ten důchod jen. Furt zamítnuté, brala jeho plat, on není vlastní děda.*“ Vlastní chybu přiznává klientka, která opomenula svoji zákonnou povinnost: „*Tím, že jsem dala v práci výpověď, šla jsem na úřad práce, bohužel jsem se zapoměla hlásit.*“ Tato situace způsobila vystěhování z bytu, následné bydlení v ubytovnách a poté v azylovém domě. I při úsporném hospodaření s penězi některým klientům po zaplacení nájmu a dalších nezbytných věcí nezůstává po zbytek měsíce téměř žádné finance. Někteří z nich nemají možnost pracovat, jsou tedy odkázáni čistě na příjem z dávek, které jsou v těchto případech nedostačující. Pro klientky je tedy možnost našetřit na kauci na dostačující bydlení či vyřešit své dluhy nereálná, musí se spoléhat na služby pro sociálně znevýhodněné občany, čímž mohou být dále stigmatizováni. Paní Gabriela, které jako samostatná matka momentálně nemá možnost dosáhnout na

běžné bydlení v nájmu, uvádí, že po zaplacení nájmu v azylovém domě jí: *„1 903 Kč mi zůstává v ruce, to mi chodí na poštovnou poukázku, z toho doplácím nájem 225 Kč, neříkám, ani to, kolik musím platit stále ve škole.“* Někdy i jeden jediný nedoložený dokument odstartuje celý problém, jako to bylo u paní Marcely, která se chtěla odstěhovat z jednoho bytu do jiného: *„nastalo to tak, že se zaplatil nájem na starém bytě, nedostala jsem potvrzení o zaplacení a prodloužení smlouvy, tam už se potom začalo kupit, že mi nechtěli vyplatit dávky, protože nemám to potvrzení.“* Byrokratický systém byl v tomto případě chybný, jelikož paní Marcela neměla prostředky na to, aby donutila majitele bývalého bytu, kde žila, vydat ukončení smlouvy a dokument staršího data o předchozím potvrzení smlouvy a pracovnice Úřadu práce ji bez těchto doložených dokumentů odmítla povolit výplatu dávek. Pan Vlasta se do situace, kdy se stal pěstounem, dostal téměř ze dne na den. Pojí se s tím dodnes nepříjemně vzpomínky: *„To bych o tom nerad mluvil.“* Vnuka si vzal do pěstounské péče z důvodu zanedbání péče matky vnuka, dcery pana Vlasty: *„Chtěli dceři děti sebrat, protože se nestarala. Mlátila je. A měli jít do děčáku.“* Situaci pěstouna mu zkomplikovat dále fakt, že vnuk má poruchu pozornosti a dyslexii s dysgrafií. Pan Vlasta tedy musí s vnukem docházet na různá vyšetření ve speciálně pedagogických centrech, k psychologovi a do dalších institucí, což představuje zátěž navíc: *„kvůli posudku z espécé, že potřebuje výpomoc, podpořit vnuk potřebuje.“* Někteří klienti viní za svoji situaci stát a celkové nastavení dávkového systému, spravedlnosti a legislativy: *„Ale to je vlastně, že ten systém pracuje tak jak pracuje – jeden měsíc, ano mám nárok, ale další měsíc se mi tam nakumuluje, přijde na bydlení, něco se tam navýší ne vlastní vinou my přijdou dva důchody a už vlastně další měsíc na tu hmotnou nouzi, na to živobytí člověk nemá nárok.“* Pan Karel, který se se svoji rodinou ocitl v situaci, kdy žádají s partnerkou do péče dceru partnerky a syna partnerky, sděluje: *„Špatná legislativa. Soud dal dítě na ubytovnu otci, 1+0, a dcerku dali k nám. Pak ve Frýdku Místku psycholog udělal z přítelkyně debila a on byl čistej a já jsem mu říkal tomu posudkáři: já na něho počkám venku, ten utíkal jako splašený pes. Tam to je podplacené.“*

Účastníci výzkumu se potýkají s různými problémy, jejichž příčiny mohou mít kořeny již v dětství. Nedostatečné vzdělání, rodinné poměry, brzké těhotenství, ale i způsobení situace jiným členem rodiny či státem, to vše byly činitele při vzniku obtížných životních situací. Příčiny se mohou nakumulovat a problém může narůst do obrovských rozměrů, pokud si jej člověk včas neuvědomí.

Subkategorie: Smůla se mi lepí na paty**Seznam kódů:**

smrt partnera, dohodnutá svatba, svatba náctiletých, náctiletá matka, děti nad zaměstnáním, zkušenosti s životem na ulici, bez práce a stabilního bydlení, předčasný odchod do důchodu, ztráta bydlení, opuštění zaměstnání kvůli dítěti, vnuka bych si už nevezl, chvíle zkratu – odebrání dětí, odstartováno zadluženost, lepení půjčky půjčkami, návrat dospělého dítěte, nedávné zhoršení situace, zhoršení před několika lety, důležité rozhodnutí, potřeba bydlení, potřeba stabilizace financí, dítě v pubertě, úsporný styl života, závislost na systému, pěstoun důchodce, finance z výplaty, nemožnost zabezpečit dítě, začarovaný kruh, nevědět kudy kam, poslední záchrana, „*A zase, měsíc je bez peněz, dostane peníze jenom vlastně na bydlení od státu, zaplatí byt, služby a už není*“, zpřetrhání mateřských pout, zabezpečit rodinu

Ať už si lidé svoji situaci zapříčiní sami či za to mohou vnější okolnosti, jsou takovéto situace velmi náročné a ne všichni mají sílu je vyřešit a začlenit se zpět do života společnosti. Doba, po kterou se člověk v situaci nachází, se různí dle toho, zda je to situace, kterou je schopen řešit vlastními silami, zda ví, jak situaci vyřešit a dle dalších faktorů. Lidé se mohou v obtížných životních situacích nacházet i roky, než svoji situaci vyřeší, jestliže vůbec.

S nesnadnou situací se musela již od mladého věku potýkat paní Gabriela, která byla unesena rodinou na Slovensko, kde se musela vdát. Na otázku, proč tomu tak bylo: „*To bylo na příkaz otce, my už jsme vydaté když už jsme byli malé děti.*“ Tento zvyk, kdy se dospělé osoby vezmou v rámci sjednaného sňatku ještě jako děti, může být zakořeněn v rámci romského etnika, jejímž příslušníkem paní Gabriela je. Se svatbou v mladém věku se setkala i paní Marcela, u které to však bylo dobrovolně: „*Já jsem se v sedmnácti...ne v šestnácti vdala, my jsme se brali 8. dubna, já měla 15.dubna šestnáct, takže jsme museli k soudu ještě no*“, následně porodila své první dítě: „*a v červenci se mi narodil ten nejstarší syn, potom šel vlastně manžel na vojnu.* Jeden z účastníků má také zkušenost s životem na ulici: „*šel jsem do Ostravy v 90. letech, byl jsem na ulici, nechtěl jsem se vrátit domů, ale neměl jsem ještě peníze.*“ Byl tak odcizení od svých rodičů, že si vybral raději pobyt na ulici než s rodinou, lze zde tedy vidět následky dětství, které pan Karel prožil.

Lidé se musí potýkat se životní situací, která je jednou z nejnáročnějších a může poté ovlivňovat další faktory, jako je psychické rozpoložení či finanční zabezpečení rodiny: „*moje druhá umřela na rakovinu*“, „*s druhým jsem byla, dokud minulý rok nezemřel na rakovinu*.“ Paní Uršula je momentálně v situaci, kdy jsou jí odebrány všechny čtyři děti. Jedno je v pěstounské péči, další tři jsou v dětských domovech. V současnosti usiluje o návrat zpět do své péče u nejmladšího syna, avšak pokouší se o to již několik let: „*Ujely mi nervy, byla jsem sama na ubytovně, bez peněz, zmlátila jsem syna, učitelky mě naprášily a odebraly mi všechny děti. I pak, ti co se narodili, ty mi pak taky hned vzali*“. Uvádí: „*u těch starších to je pěkně dlouho, malému byl tenkrát rok, to je sedm let, dceru jsem viděla naposledy v porodnici*.“ Jednou z nejdůležitějších věcí, kterou potřebují klienti vyřešit, je bydlení. I když pouze jedna z klientek žije v azylovém domě, další žijí v nejitém bydlení. „*Ted', nejdůležitější, bytovou situaci*“, „*Ten byt. Tolik jsme za to dalo, plíseň se tu dělá. On jak půjde prodlužovat, tak jim to zase nahlásíme. Plíseň, zima*.“ Náročná životní situace, ve které je paní Marcela a která je spojena s nejistým bydlením a dluhy na nájmu, není v současnosti pro ni řešitelná, protože: „*A zase, měsíc je bez peněz, dostane peníze jenom vlastně na bydlení od státu, zaplatí byt, služby a už není*“, díky tomu není tedy schopna splatit dluhy. Důvodem ztráty bydlení u jedné z klientek bylo zanedbání zákonných povinností, dále uvádí: „*zůstala jsem opětovaně bez peněz, protože jsem neměla tu podporu, bez koruny, neměla jsem prostě na nic, přišla jsem o byt, o všechno*.“ Momentálně se potýká se situací: „*Ted' už nepracuju, mám u sebe v péči devítiročního syna bydlím na azylovém domě*.“ Paní Gabriele stěžuje zbyývají finance po zbytek měsíce, kdy nemá potřebné prostředky na zabezpečení svého syna: „*Nemluvím o tom, že chlapec roste, stále oblečení, potraviny docházejú, užíváme potravinou banku ještě*.“ Právě využívání potravinové pomoci v rámci různých organizací mnohdy klienty a jejich děti dělí od strádání. Tuto pomoc je však možno poskytnout pouze jednou měsíčně u jedné organizace, každá organizace má také jiné množství a druh potravin. V nekonečném soudním kolotoči se nachází pan Karel, který hlavní příčinu problému vidí v nastavení systému: „*Žádat na soudy, furt dokola*.“ Se soudním jednáním se setkal během života každý z účastníků výzkumu, pravidelně především pan Karel a paní Uršula. S jiným typem náročné životní situace se potýká pan Vlasta. V péči má vnuka, se kterým jej dělí téměř šedesátiletý věkový rozdíl. Tato mezigenerační propast se projevuje jak v porozumění učivu, komunikaci, tak i moderním technologiím, které si vnuk stále po panu Vlastovi vymáhá. Pan Vlasta uvádí: „*Čím je starší, tím víc se šprajcuje. Víc prská*“, což je pochopitelné vzhledem k věku, ve kterém vnuk je. Nálady

dítěte v pubertě jsou náročné a na klientu lze poznat, že osciluje mezi dvěma rolami: dědečkem a otcem. Problémy se na jednu z účastnic nakupily najednou. V době, kdy měla problémy s bydlením, se: *„vrátila se i dcera už těhotná, předtím utekla a já nevěděla, kde je, a já jsem řekla, že ji nenechám na ulici s miminem.“* Příchod dalšího člena rodiny zpět do domácnosti vyžaduje změnu režimu rodiny, což může někdy představovat problém, jelikož rodina má již nějaký svůj koloběh a každý člen svůj prostor, nehledě na nutnost nahlášení změn v domácnosti kvůli výplaty dávek a další byrokratické záležitosti. Životní situaci, kdy se musí člověk potýkat s dluhy, zažívá paní Blanka: *„hlavně zaměstnavatel od mého manžela, on nedával výplatu a dostali jsme se do dluhu. A zvýšili nám elektřinu, zálohu zvýšili sami, bez mého souhlasu, na 4000 a nedali mi vědět. Chtěla jsem zaplatit nájem, tak jsem si nadělala dluhy. Půjčovala jsem si.“* Potřeby dítěte nad finanční stránkou si zvolila paní Gabriela, která uvádí postupnou stabilizaci své situace, avšak se zvratem v podobě potřeb syna: *„pak když jsem se pomaličku dávala dohromady, bydlela jsem na ubytovně, začala jsem znova pracovat, dala jsem výpověď, protože můj maloletý syn to nezvládal psychicky, fyzicky bez mámy.“*

Část účastníků hodnotí svoji současnou životní situaci týkající se financí, jako relativně ustálenou. Na otázku, zda jim momentálně vystačí finance na celý měsíc, odpověděli: *„Teď jo, dříve mi chybělo, koupila jsem mu jen jednu věc a nemohla jsem“*, *„tak snažíme se, bylo našetřeno, vyhodilo se to za dluhy za elektriku předtím, ale teď to zvládáme“*, *„teď jo, dříve mi chybělo, koupila jsem mu jen jednu věc a nemohla jsem.“* Finance získává drtivá většina z dávek. Smíření se s nízkým příjmem lze pozorovat i u dalších klientů: *„musí“*, *„no, z mojich jako, by se to technicky dalo, ale třeba chybí na něco ve škole, body, někdy ne“*, uvádí také: *„jako není to úplně to, člověk musí obracet tu korunu, ale dá se“*, *„někdy ne, holky rostou, je to náročné, moje má důchod a nemůže pracovat.“* Problém představuje však i samotné ustálení finanční situace, jak uvádí klientka: *„Teď vlastně se srovnat s těma dávkama.“* Pan Vlasta si pro sebe nic kupovat nepotřebuje, veškeré své finance využívá pro potřeby vnuka a vnučky, která u něj momentálně přebývá: *„Stačí. Já nepotřebuju nic, děcka jo.“* Téměř většina účastníků výzkumu je závislá na dávkovém systému, pouze pan Karel dochází do zaměstnání, nově také paní Uršula. Ostatní uvádí: *„nepracuju, mám invalidní důchod“*, *„jsem doma.“* Paní Gabriela jako důvod předchozí nezaměstnanosti uvádí: *„Po děckách už to nešlo, byly další problémy a přestala jsem pracovat.“* Finance získávají: *„z úřadu práce a dávky“*, *„z práce, mám i vdovský důchod, který mi bude v březnu končit“*, *„z práce“*, *„starobní důchod, odměnu pěstouna, partner má*

částečný důchod, a tak žijeme“, „*mám důchod a odměnu pěstouna“* a „*dávky, invalidní důchod.*“

Vstup do služby se zpravidla pojí se zhoršením životní situace. Až když byli klienti se svými silami u konce a psychicky vyčerpáni, ve stavu bezmocnosti, teprve poté se obrátili na službu: „*Nouze, už jsem nevěděla jak dál.*“ Je otázkou, zda by nebyla jejich životní situace tak závažná, pokud by se na nějakou instituci obrátili dříve. „*Já jsem byla psycholog na dne a měli jsme nějaké problémy tady, tak jsem byla za p. R. z OSPODu, kde ona teda mi poradila na koho se obrátit.*“ Klientka uvádí, že před několika lety: „*Jo, to jsem neměla tak starosti. Ted' nám to nevyšlo s tím bytem.*“ S náročnou životní situací se potýkají klienti různě dlouhou dobu: „*minulý rok*“, „*hodně dlouho to je. Více let to je*“, „*No v tom červenci jak jsme se přestěhovali tady, letos. Já jsem musela veškeré peníze, které byly, dát na kauci, nájem, jedno s druhým.*“ Lze tedy vidět, že se klienti na službu obrací, až když nemají jiné východisko. Jestliže už se nachází ve službě delší dobu, je pravděpodobné, že se sociální pracovníci, kteří s nimi spoluprací budou snažit hrozbě další životní situace zabránit, mají tedy formu jakéhosi preventivního charakteru. U pana Vlasy to je například pomoc při přípravě do školy, kdy sociální pracovník má pojem o školním prospěchu vnuka a na základě toho s ním pracuje, či u paní Uršuly, která má stanoven podmínky, za jakých může syna dostat zpět o své péče a pracovnice s ní na těchto podmínkách pracuje, pomáhá, aby byly naplněny v co nejkratším čase.

Pan Vlasta uvádí, že svěřením vnuka do pěstounské péče byla iniciativa instituce: „*Nevím, to na to sociálka tlačila. Přišli za mnou, jestli souhlasím. A děcka jsme dostali soudně.*“ Stalo se tak před šesti lety, stejnou dobu je i pan Vlasta klientem služby. Dnes své rozhodnutí pan Vlasta přehodnocuje, zda si za tímto tvrzením však opravdu stojí, není jasné: „*řekl jsem, že si ho vezmu, řekli jsme si to oba s ženou Ale měl jsem ho raději nechat. On to neocení.*“

Nejčastější situací, se kterou se účastníci výzkumu potýkají, je problém s bydlením a s dluhy. Okolo těchto problémů jsou nakupeny další, pro klienty s různou mírou závažnosti: nemožnost zabezpečit děti, nemožnost docházet do zaměstnání, uspět u soudního stání, ušetřit si finance navíc. Vše však vede k touze situaci vyřešit či přinejmenším stabilizovat, mít někoho ,kdo s řešením situace klientům pomůže.

5.5 Vnitřní rozplození

Seznam kódů:

umět relaxovat, z práce koníček, netradiční hobby, aktivní odpočinek, domácí práce koníčkem, vždy sám, filantropistické cítění, v Bohu pravda, nebýt na to sám, síla zvyku, odprosit se od pomoci, počáteční nejistota, „*Já jsem takový pesimista a skeptik, co se týče neziskovky*“, volání o pomoc, ulevit si, překonání obav, přijmutí odpovědnosti, pesimistický pohled na život, rasistický postoj, přehodnocení, odklad problémů, výskyt psychických problémů, potřeba si promluvit, Já, samaritán, postupná rezignace, vděčnost za systém, nedovolit si odpočinout, duševní hygiena, snaha o duševní hygienu, na vlastní pěst, nastolení psychické pohody, respektování autority

Každý člověk prožívá těžké a vyhocené situace jinak. Někteří rezignují, někteří se uzavřou do sebe a někteří na sobě nedají nic znát. V takovýchto situacích je důležitá pomoc, měli bychom býti obklopeni lidmi, kteří nám ji nabídnou. Pro některé je však těžké pomoc přijmout, ať už z hrdosti, z obavy či z nezvyku. Tato kategorie pojednává o vnitřním nastavením klientů, o tom, jak prožívají situace a jak je zvládají, co dělají pro svoji psychickou pohodu.

Ani jeden z účastníků výzkumu nikdy dříve nevyužil žádnou ze sociálních služeb, nevyhledal žádnou pomoc, vždy se spoléhali sami na sebe, jak uvádí pan Vlasta: „*Já se postaral vždycky sám o sebe*“, nebo paní Blanka: „*Ne, teď je to první*.“ Pan Karel také využívá službu poprvé v životě, avšak on sám pomáhá tam, kde je potřeba: „*Rád pomáhám druhým. Já jsem byl takový sám pro sebe, pořád*.“ Toto jednání, nevyhledání pomoci v instituci, a dle dřívějších odpovědí ve většině případů ani v rodině, může být důsledkem narušené důvěry v okolí obecně, klienti se nechtěli spoléhat na to, že za ně bude problémy řešit někdo druhý. Pan Karel dále uvádí: „*Já radši půjdu za Bohem, než za lidmi, lidé lžou. Bylo mi řečeno, že nemůžu mít děti - a mám dvě. Že jsem neplodný, nikdy moje partnerka žádná neotěhotněla se mnou*.“ Než aby se spoléhali na někoho jiné, sami se stávají pro jiné spásou: „*Já pomáhám. Peníze jsem dceři půjčil teď*.“

Některé k využívání služby dovedla sociální pracovnice, některé špatná životní situace, jako například paní Uršulu: „*Sama jsem si ji vyhledala*.“ Prezentace služeb jak tištěná, tak elektronická, je nezbytnou součástí fungování služeb, díky této prezentaci se mohou lidé v tíživé situaci o službě dozvědět. Vzhledem k tomu, že klienti se většinu života spo-

léhali sami na sebe a pomoc nechtěli či nevyhledávali, bylo pro ně nezvyklé navázat spolupráci s neziskovou organizací, pustit si do života člověka, který jim má pomáhat: „*Já jsem měla strach, jakou formou ta spolupráce bude. Jestli pomůže, nepomůže*“, další z klientek uvedla: „*protože jsem tu měla hodně problémů, které se musely řešit, tak radši jsem tohle podstoupila a dalo mi tu komunikaci a tu pohodu.*“ I přes neinformovanost a počáteční nejistotu i u ostatních klientů započala spolupráce se sociálně aktivizační službou, na popud pracovnice OSPOD: „*Tak navrhl, že to může pomoci, otevřít se a tak*“, „*že jsme v té době neměli peníze, tak byla jediná možnost oslovit SAS, aby se zapojili a pomohli nám.*“

Pracovníci sociálně aktivizačních služeb jsou vnímáni jako spasitelé, jako lidé, kteří klientu za každou cenu pomůžou – ať už řešit situaci, tak i nastolit psychickou pohodu: „*Mě to pomohlo, napsali s ním úkoly, promluví si s ním. Mě to pomohlo hodně.*“ Pan Karel u vnuka pozoruje i respektování autorit, tedy pro něj sociálních pracovníků SAS, kteří nezřídka v rodině zastávají pro děti roli jakéhosi kamaráda, důvěryhodné osoby: „*Byl rozfrcaný ze začátku, byly tu tři pracovnice, byl tu i pán, s ním si rozuměl, ta první, ta byla přísná a on si pak nedovolil.*“ Paní Uršula taktéž oceňuje spolupráci se sociálními pracovníky: „*mám bydlení, pomáhají mi abych měla syna zpátky v péči*“, další z účastnic byla překvapena měrou pomoci, které se jí dostalo: „*Neočekávala jsem, že je to až také velká pomoc, protože celý život si pomáhám sama, takže to neznám, že mi někdo jiný pomáhá.*“ Na pomoc si klienti snadnou zvyknou, byť na začátku se objevovaly obavy ze spolupráce, teď jsou vděční, že mají osobu, na kterou se mohou obrátit: „*Tak jako pomohlo mi to v tom, že když mám problém, jde se mnou na ty úřady, kde teda jsem tu pomoc opravdu potřebovala, tam to bylo hrozné. Když potřebuju, zavolám.*“

I když je paní Marcela sama ve službě a službu využívá, musela překonat vnitřní rozpoložení, aby se jí spolupráce nepřičila. Vidina pomoci toto vnitřní rozpoložení překonala: „*Já jsem takový pesimista a skeptik, co se týče neziskovek. Já to neuznávám ve svém nitru.*“ Na stranu druhou, negativita vůči neziskovým organizacím se neodráží v jejím postoji vůči závislosti na systému dávek: „*ty dávky, bohudík že jsou.*“ Také otevřeně projevila rasistický postoj, který figuruje v jejím negativním postoji vůči neziskovým organizacím – je toho názoru, že neziskové organizace pro Romy jsou zbytečné a Romové jich jen využívají: „*nám vlastně majitel slíbil, že tam nebudou žádní cigáni. Teď už tam jsou dvě rodiny, hned se to tam začlo stahovat, jako ne.*“

Při vzniku náročné životní situace často lidé viní své okolí, ať už oprávněně či nikoliv. Důležitá je sebereflexe, poznání toho, kdy si za situaci může člověk sám: „*Dalo se zabránit, lebo já jsem udělala chybu, byla to moje nezodpovědnost, měla jsem se jít hlásit.*“ Paní Uršula, které byly odebrány děti, hodnotí prevenci své situace: „*Jo, postupem času, jak si to přebírám, se tomu dalo zabránit. Neměly mi ujet nervy, měla jsem někoho požádat o pomoc.*“ Paní Blanka přiznala vinou jak svoji, tak i manžela: „*asi jo, já spíš, já si musím sehnat práci, je to vina jeho, je to vina moje. Ty dluhy no, to jsme neměli si půjčovat.*“ Klienti se snaží svoji situaci řešit i sami, jelikož pracovník není vždy dostupný, případně jej nechtějí zatěžovat: „*Ale ne na všechno, myslím si, že by měl člověk také stát na svých nohách vlastních.*“ U některých se však objevuje vzhledem k neustálému kolotoči problémů postupná rezignace: „*Snažím se fungovat, aby mozek páčil, ale přijde mi, že to už nejde. Protože nejsou jiné východiska.*“ Objevil se zde i určitý odsun problémů, vzhledem k tomu, že v době rozhovorů byl předvánoční čas, klientka uvedla: „*Ted'kom nic, ted' mě jenom zajímá, aby děti byly na Vánoce šťastné. Po Vánocích budu řešit.*“

Ve spojitosti s náročnými životními situacemi, které klienti prožívají, se může zhoršovat jejich zdravotní stav, ať už fyzický (zvýšené kouření cigaret) tak psychický. Na otázku, co se v jejich životech zhoršilo v rámci obtížné životní situace, odpovídali: „*tak můj zdravotní stav, psychický úplně*“, „*můj osobní život, můj osobní vztah*“, „*myšlenky na smrt.*“ Paní Gabriela uvedla: „*mám pocit že nikdy jsem se neměla dobře.*“ Takovým myšlenkám se jednou za čas neubrání téměř nikdo, avšak je důležité najít si někoho či něco, co člověku dodá sílu dořešit svoji situaci. Formou krátkodobé úlev mohou být koníčky a aktivity, díky kterým na chvíli člověk zapomene na problémy, které jej obklopují. Paní Blanka uvedla: „*ráda vyšívám, jen bohužel nemám čas na to. A ráda kreslím nebo dělám z perliček krokodýlka a tak, snažím se na to najít čas.*“ Další klientka sdělila, že: „*háčkuju a asi dva roky zpátky jsem si koupila antistresové omalovánky, mám pastelky.*“ Pan Karel sdělil: „*turistika, modelářství*“, a paní Blanka ještě následně uvedla: „*v dětském domově jsem hodně žehlila, vyžehlila jsem dva koše za hodinu, to mě bavilo.*“ Netradiční aktivity dříve vykonávala paní Marcela, která měla obsáhlou sociální síť, rybařila a: „*potom, jsem se tam seznámila s panem Haugvic, který je ze slavného rodu Haugvitců, no tam my jsme byli takový kamarádi, že jsme projížděli zámky Jižní Moravy.*“

Někteří si však psychický odpočinek nedopřejí: „*Koníčky jsem měl práci. Radši bych dělal než bych tady seděl.*“ Paní Gabriela uvádí: „*Ne, ani kdyby čas byl, nedovolí to psychika.*“ Dříve však tato klientka měla na zájmové aktivity prostor: „*Když jsem mohla, měla*

alespoň deset minut čas ,četla jsem si knížku, šila alebo jsem háčkovala, pletla, ale většinou to bylo tak, že jsem chodila se psami ven.“ Paní Klaudie neznala pojem koníčky, volný čas, po objasnění pojmu sdělila: „Jenom úklid“. Byla zde vyřčena i potřeba komunikace, potřeba předávání informací mimo rodinu: „když někoho potkám, tak hodinu kecáme, i když to není můj blízký přítel třeba. Jinak nikoho nemám.“

Klienti se téměř celý život spoléhali pouze a jen na sebe, pomoc z různých důvodů nevyhledávali. V rámci spolupráce s pracovníky SAS vnímají klienti nastolení psychické pohody, jakési psychické rovnováhy. I když jim pracovník pomáhá řešit jejich situace, většina z nich se ve finále spoléhá na sebe a za vznik problémů nedává vinu okolí, ale své osobě. Přiznání odpovědnosti a sebereflexe značí zralý úsudek, klienti vědí, co mohli a mohou ovlivnit ve svých životech. Téměř většina se umí svými koníčky ve volném čase dostat do psychické pohody, což je nesmírně důležité, obzvláště v takto náročných životních situacích.

5.6 Pomoc zvenčí

Seznam kódů:

zajištění zázemí podnikem, spolupráce s OSPOD, spolupráce s pracovníci pěstounské péče, pracovník jako osobní kalendář, rada ohledně financí, opora v profesionálovi, negativa systému, spoléhání se na profesionála, zjištění existence služby, zabezpečení vzdělávání dětí, služba jako prevence, nařízení shora, navázání spolupráce, nabídka služby OSPOdem, citová vazba k pracovníkovi

Tato kategorie se volně napojuje na kategorii předchozí. Týká se vztahů a názoru účastníků výzkumu na pomáhající instituce a pracovníky. I když do nedávné doby tito lidé pomoc zvenčí nevyhledávali, jejich životní situace došla do bodu, kdy se museli na někoho obrátit. Pracovníci SAS se hrají důležitou úlohu, jelikož řeší prakticky vše. Musí umět naslouchat, být empatičtí, poradit si s pravidly dávkového systému, musí se umět vyznat v různých institucích a jejich nabízených službách, měli by být rádci, ale i průvodci pro klienty.

Byť někteří pomoc nevyhledávali, pomoci se jim dostalo. Paní Blanka uvádí, že již na sklonku dospělosti měla zajištěné zázemí se svým stávajícím manželem: „*Měli jsme tu výhodu, že jsme dostali podnikový byt, protože on dělal střední zemědělskou technickou*

v Opavě, v té době to bylo něco úžasného.“ Co se týče spolupráce se SAS, někdy se k této spolupráci klienti ke spolupráci dostanou přes stávající klienty, jako to například bylo u paní Gabriely: „*Moje teta. Já jsem u ní jednou seděla a byla tam paní H. a já jsem poslouchala a zeptala jsem se, co oni vlastně poskytují.*“ Poté zkontaktovala službu a : „*Přímo s ňou mluvila, s tou paní H., oni mi řekli, že se teda pokusí a že mi dají vědět, a tím pádem mi už takhle volali.*“ V jiných případech jsou již klienti napojeni na pracovníky OSPOD a služba SAS je jim doporučena právě těmito pracovníky. V praxi je běžné, že pracovníci OSPOD přesvědčí svého klienta, že pro něj bude výhodné začít službu SAS využívat. Pracovnice OSPOD má poté na starosti méně úkolu a klient primárně pracuje s pracovníkem SAS. Klienti mohou být i nedobrovolní a pouze naoko s pracovníky SAS začnou spolupracovat, aby pracovnice OSPOD viděla pokrok: „*To sociálka mi řekla, že tu bude chodit.*“ Zásahy OSPOD jsou znatelné i v této výpovědi: „*Mě to poradila paní OSPODačka a doporučila mi paní asistentku. Vyřadili mě z ÚP a ona to doporučila*“ nebo „*ze sociálky nabídli. Sociální pracovnice.*“ Pan Vlasta dal na rady pracovnice PP a spolupráci se sociální pracovníci SAS přijal: „*Chtěl jsem děckám pomoci, aby někdo pomáhal doučováním. Já tyhle moderní učivo neumím.*“

Klient je někdy přehlcen pracovníky pocházejícími z různých odvětví. Téměř všichni účastníci výzkumu jsou pod dohledem OSPOD, v minulosti měli však dohled stanoven všichni, vyskytují se zde i klienti, kteří mají i pracovníky pěstounské péče – a k tomu všichni spolupracují s pracovníkem SAS. Někdy se klienti ve jménech a příslušnosti pracovníků těžko vyznávají. „*Zrovna zítra přijede. Mám i pracovníka přímo kvůli pěstounské péči.*“ Paní Uršula, respektive její děti, jsou pod dohledem dvou pracovnic OSPOD, jelikož děti jsou rozmístěny po více místech – každé město zabezpečuje jiná pracovnice OSPOD: „*Mám dvě pracovnice OSPOD.*“

Důvěru si však klienti budují spíše směrem k pracovníkovi SAS. Může to být zapříčiněno tím, že pracovník SAS častěji dochází do rodin než pracovníci OSPOD (některých případech), spolupráce funguje na principu pomoci, nikoliv kontroly a spolupráce a návštěvy jsou dobrovolného charakteru, což takto spolupráci s OSPOD vnímat nelze. Svoji důvěr vkládají právě do sociálních pracovníků, pokud se nemají na koho jiného obrátit a někdy sociální pracovník slouží jako jakýsi vrba, se kterou si klient může upřímně promluvit: „*se sociální asistentkou, je to asi jediná osoba.*“ Paní Uršula je vděčná za spolupráci s pracovníkem, jelikož považuje službu jako prevenci: „*Člověk si někdy nevěděl rady a je fajn, že se může na někoho obrátit.*“ Po čase si klient k pracovníkovi vytváří pouto, což je

vítané v rámci důvěry mezi pracovníkem a klientem, ale o to těžší je pro pracovníka zachovat si svoji profesionalitu a hranice: „*neustále se snaží moje asistentka pomáhat mi, stále, můj syn ji má rád, já ji mám ráda.*“ Sociální pracovníky SAS vnímají klienti jako cenný přínos do jejich života, avšak dle výpovědí mohou být pracovníci vnímáni jako až nad úroveň své pomoci: „*připomínat různé věci, chodí se mnou všude.*“ Někdy klient na pracovník spoléhá více, než je zdrávo a bere pracovníka jako jediného činitele v řešení situace. Na otázku, jak řeší svoji situaci, odpověděla paní Klaudie prostě: „*Spolupracuju s asistentem.*“

Všichni účastníci výzkumu pobírají buď příspěvek státní sociální podpory, pomoc v hmotné nouzi, příspěvek pěstouna či invalidní nebo starobní důchod, někdy více typů dávek najednou. Vyskytuje se však u nich často i neinformovanost o základech těchto dávek, především o nároku, který na ně mají, v tomto konkrétním případě dávky pěstounské péče. Cennou radu dostal pan Vlasta: „*Nejdřív jsme na ně nic nebrali, říkali nám: proč nepožádáte. Říkám, o co požádat. No o pěstounky.*“ Podobnou výpověď v předchozí kategorii uvedla i paní Klaudie jako příčinu problémů s financemi. Byť je to stát, který poskytuje státní sociální podporu a dávky pomoci v hmotné nouzi, někteří klienti jsou přesvědčeni negativních fungování státu: „*Já se svým zdravotním stavem můžu do práce na dvě, tři hodiny, to nic neřeší, a ještě by mi strhávali dluhy.*“ Klientka tím poukazovala na to, že ačkoliv by mohla být zaměstnána, je pro ni výhodnější pobírat dávky, vzhledem ke strhávání části peněz na řádné výplatě kvůli dluhům. Toto je častá strategie nezaměstnaných, kteří si najdou práci „na černo“, jelikož kvůli dluhům a srážkám z daní by se jim neoplatilo pracovat v běžném zaměstnání.

Přestože klienti dosud neznali pomoc ve své životní situaci či nechtěli tuto pomoc doposud přijmout (v tomto případě od instituce), dnes jsou již s poskytováním služby spokojeni, představuje pro ně určitou formu jistoty. Spolupráce s pracovníkem jim dodává podporu, pomoc a jistotu, kterou dříve nemuseli mít. V jejich životě tímto také figuruje člověk, o něžž se mohou opřít. Smyslem služby je však především klienty podpořit v jejich vlastním sociálním fungování a osamostatnit je, což je u některých klientských rodin značně obtížné, jelikož si klienti zvyknou, že pracovník je tu vždy pro ně, vždy vše zařídí. K pracovníkům OSPOD vesměs klienti takovou důvěru nemají, může to být způsobeno tím, že OSPOD vnímají jako hrozbu, jako instituci, která jim při sebemenší chybě odebere dítě.

5.7 Vize budoucnosti, potlačení minulosti

Tato kategorie se zabývá přáními klientů, tím, po čem klienti touží, avšak zatím to není na dosah. Tato kategorie pojednává o cílech klientů, které, jakkoliv sem mohou zdát prosté, pro ně představují velkou roli v životě, vyhlídku toho dobrého, k čemu směřují. Kategorie obsahuje dvě subkategorie: Blýská se na lepší časy a Toužím už konečně žít.

Subkategorie: Blýská se na lepší časy

Seznam kódů:

neocenitelná pomoc, pocítění vděčnosti, očekávání se naplnilo, neocenitelné zásahy pracovníka, momentální stabilizace situace, zlepšení životní situace, snaha hledat východisko, snaha o nápravu situace, nadějně vyhlídky, změna k lepšímu

I přesto, že se klienti již delší dobu potýkají s náročnými životními situacemi, vnímají, že se jejich situace nějakým způsobem lepší. Ať už se jedná pouze o jeden z problémů či jeden větší komplexní problém, každé zlepšení je krůčkem k nastolení rovnováhy v životě a opětovnému společenskému zařazení.

Ke zlepšení situace dochází momentálně u některých klientů, jak například uvádí paní Gabriela: „*Tak jsem se teď zpátky přihlásila na úřad práce a jsem na úřadě práce.*“ Stejně tak vnímá zlepšení situace další klientka: „*Před pěti lety to bylo katastrofální, teď je to už lepší. Byly už taky nějaké dluhy, bylo to špatné.*“ Paní Martina sdělila, že se pokouší svoji životní situaci zlepšit dalším příjmem: „*Dcera teď začala chodit do práce.*“ Na intenzivním zlepšení situace pracuje také paní Uršula: „*Snažíme si syna brávat, aby si na nás zvykl, s ostatními dětmi jsem v kontaktu po telefonu.*“ Novou nadějí ve smyslu zlepšení své životní situace vnímá klient, který uvádí, co vše se za dobu spolupráce změnilo: „*Hodně věcí, strašně hodně věcí. Změnilo se to, že máme kde bydlet, máme co jíst, nechodíme jako opice špinaví, chodíme jako lidi.*“

Jako činitele, kteří klientům pomáhají zlepšit jejich životní situaci, klienti vnímají ve většině sociální pracovníky SAS. Je pochopitelné, že lidé, kteří celý svůj život nepotřebují ničí pomoc, nebo ji nevyhledávají, budou k nabízené pomoci skeptičtí a obezřetní: „*Tak trochu, né že by zvědavost, trochu jo, že člověk fakt byl rád, že existují takoví lidi.*“ V rámci spolupráce s pracovníkem SAS vnímala paní Gabriela možné zlepšení své životní situace: „*tak jsem si řekla, že se možno dostanu na dobrou cestu.*“ Díky spolupráci s pracovníkem SAS klienti postupně získávají důvěru ve své schopnosti: „*Pomohl mi vy-*

psat a už vím, volá kvůli bytu, vyřídil mi bydlení, nevím jak bych to bez něj udělala. “ Očekávání výsledků spolupráce se sociálním pracovníkem SAS bylo dle klientů naplněno: „*Očekávali jsme pomoc a té se dostalo*“, „*Já jsem tušila, že mi hodně pomůžou.*“ Společně s pracovníkem SAS se snaží klienti řešit svoji obtížnou životní situaci, společně s tím se také zlepšuje psychické rozpoložení klientů: „*Bydlení mi pomáhají hledat, no, to se nedá vysvětlit, pomáhají m se vším všudy, pomáhají, když já s něčím potřebuju poradit, dokonce se svěřím.*“

Subkategorie: Toužím už konečně žít

Seznam kódů:

touha se vzdělávat, touha pracovat, touha po časech minulých, touha po zázemí, touha po lepší budoucnosti, touha po stabilitě, touha po rodině, touha po spravedlnosti, být soběstačná, touha po klidu, vidina stability, dvakrát do stejné řeky nevstoupíš, láska nadevše, neexistující scénář, poučení se z chyb, opatrnost na místě, lepší život pro vnuka, zabezpečit rodinu, touha po ústraní

Každý po něčem touží. Pokud lidé ve svých životech nestrádají, mohou toužit po hmotných věcech či zážitcích a i přesto, že si na svůj život stěžují, jsou jejich problémy v porovnání s životními situacemi a příběhy účastníků výzkumu nepatrné.

Na otázku, jaký by měl být jejich život, až se problémy vyřeší, téměř všichni odpověděli, že jejich život by měl být především klidný: „*Tak si budu užívat života. Budu sedět na pavlači a okopávat zeleninu*“, „*lepší, poklidnější, šťastnější*“, „*v klidu, pohoda*“, „*úplně takový pohodlný, láskyplný. Pohoda.*“, „*spokojenější*“. Touha po klidu pro ně představuje nejvyšší možný cíl, možnost neřešit, jaká bude situace další den, možnost užívat si života.

Nejčastěji opakovaným se přáním byla touha mít vlastní zázemí, svůj klid, neřešit problémy, stabilizovat svoji situaci: „*Mít svůj vlastní byt, aby můj syn měl pohodlí, měl svůj klid, chodil pravidelně do školy.*“ Klientka chce bydlet: „*tam, kde mě nikdo nezná a nikdo mě nikdy nenajde, chci mít svůj klid*“, další uvádí: „*abychom se z toho teda dostali, protože je to hrozné.*“ Svoji budoucnosti si klienti představují jako život, kdy budou zbaveni největších problémů, které je momentálně tíží – vyřeší se životní situace spojená s bydlením, umístěním dětí v ústavní péči, s financemi: „*Já počítám, že až se to vyřeší, už*

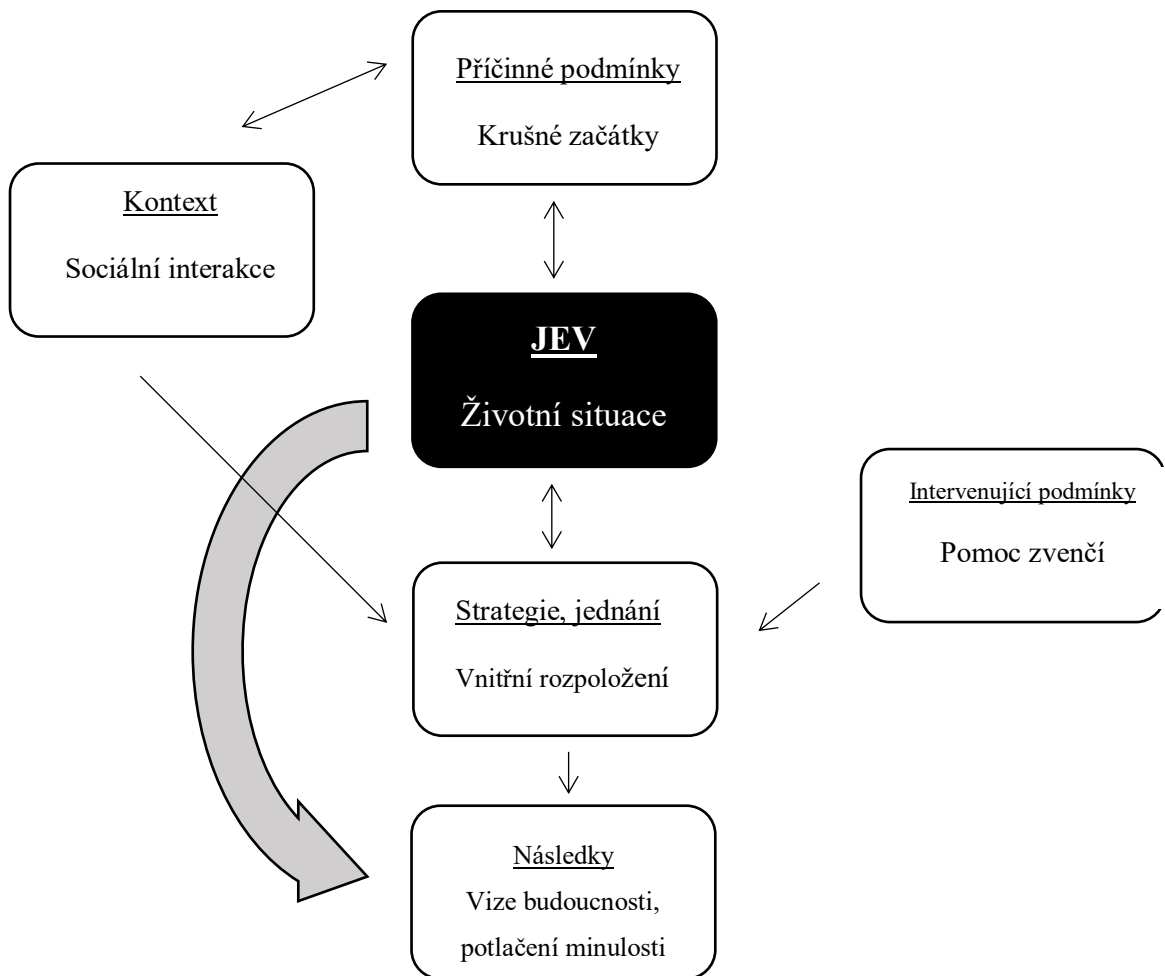
se syn vystuduje, bude další příjem. Já si najdu nějakou práci na doma, vnučka už bude větší“, „syna dostat zpátky do péče, aby byl spokojený, měl stále zázemí a dva lidi, na které se může spolehnout“, „abych byla bez dluhů, abych si zaplatila vše, co mám. A mít práci“, „klidné bývaní, syn mi chodí do školy, já do práce, z práce domů, přijdu šťastná, vím že je všechno v pořádku.“ Pan Karel chce především spravedlnost: „potrestání otce dcery manželky.“ Velký důraz na život vnuka klade pan Vlasta: „Pro mě nic není nejdůležitější. Přál bych si, aby udělal školu. Aby nemusel makat jak já. Aby ho Bůh osvítil z nebe. Ne mě, jeho. Aby dostal jiný rozum, vnímal to tak, jak to má vnímat, aby něco z něho vyrostlo.“ Tento úsek rozhovoru byl ro něj velmi emotivní, zasáhla jej vize budoucnosti vnuka bez vzdělání a bez opory v podobě své osoby. Náročná životní situace klientům momentálně nedovolí naplnit své touhy, které momentálně patří k minulosti: „pak jsem si udělala kurz účetnictví a chtěla jsem další ještě.“ Potřebu převzít iniciativu v rámci řešení životní situace pocítují klientka, která uvedla: „Ale zkusím nějakou tu uklízečku, nemůžu ho nechat, aby on robil.“ Do jaké míry je toto odhodlání způsobeno přítomností sociálního pracovníka a do jaké míry je toto rozhodnutí výsledkem klientova přemýšlení o situaci, je otázkou. Ve výpovědích se objevilo i přání vidět se s přáteli, které klient již dlouho neviděl: „Rád bych je viděl, promluvit si, pokecat si, ale oni se rozletěli.“

Jako prevenci před situacemi, které by mohly znova nastat, klidni uvádí, že udělají: „všechno možné člověk udělá, aby se to nestalo a poučí se ze svých chyb, aby se to neopakovalo, a bude se jich snažit vyvarovat.“ Pan Karel v případě potřeby tentokrát bude: „bránit svojí ženu.“ Pro paní Blanku je opakování se životní situace nepředstavitelné: „To neexistuje, jinak si useknu ruce, Budu dělat všechno, aby se to nestalo, budu ráda když se z toho vykopu.“ Paní Klaudie spolupracuje se sociálním pracovníkem a již ví, kam se v případě potřeby obrátit: „Více se radit. Ted' jsme nevěděli, že to může takhle udělat.“ „Budu víc opatrná, budu se snažit být více zodpovědná.“

I když se klienti potýkají s odlišnými problémy, každý z nich je řeší jinak, každý je v odlišném psychickém rozpoložení a každý z nich má jiné schopnosti a znalosti, jedno měli společné: touží po klidu duše, po ustálení své situace a touží po tom, aby její řešení bylo nenáročné a rychlé.

5.8 Axiální kódování

Na základě sloučení kategorií, které vznikly otevřeným kódováním, jsme vytvořili paradigmatický model (Obr. č. 2), který je součástí axiálního kódování a který vyjadřuje dynamiku a vztahy mezi kategoriemi.



Obr. č. 2: Schéma axiálního kódování

Jevem, neboli hlavním tématem paradigmatického modelu, jsou životní situace klientů SAS, kolem kterého se v určitých vztazích pohybují ostatní faktory: příčinné podmínky, intervenující podmínky, kontext, strategie a následky. Životní situace, které jsou pro klienty náročné, vzniknou neplánovaně a většinou na ně klienti nejsou připraveni. Tyto situace představují zátěž jak pro samotného klienta, tak i pro jeho rodinu a okolí. Situace vzniklé

jednáním klientů vznikly vědomě, avšak některé vznikly vnějšími okolnostmi. Příčiny vzniku obtížných životních situací mají původ především v dětství a dospívání klientů, kdy klienti nebyli dostatečně podporováni ve vzdělání, své rodiny zakládali ve velmi mladém věku a zpravidla neměli jak psychickou, tak finanční podporu rodiny v těchto začátcích.

Prožívání dětství a chování rodičů jsou prvotní příčiny vzniku životních situací. Klienti se setkali s rodiči, kteří je zanedbávali, někteří rodiče své děti dokonce týrali. Takovéto chování pravděpodobně na klientech zanechalo určité stopy, přinejmenším jejich vztah k rodině je na bodu mrazu, od čehož se odvíjí jejich sociální síť a nemožnost se obrátit pro pomoc na rodinné příslušníky. Odchod od rodiny v mladém věku, nalezení si zaměstnání hned po vystudování školy či případné ukončení vzdělávání po skončení základní školní docházky a následná absence finanční podpory rodičů mají za následek právě setkání se v pozdějším věku s obtížnou životní situací. Klienti si neuměli poradit s nedostatkem financí, případně řešili tento nedostatek nevýhodnými půjčkami, chybělo jim jakékoliv základní povědomí o možných následcích. Toto povědomí a podporu rodiny by bylo možno dostat v běžné situaci, kdy dítě vyrůstá v podporující rodině. U některých klientů byl zaznamenán opakující se vzorec chování, například když byla klientka těhotná ve velmi mladém věku, ve stejném věku je teď matkou její dcera, která je bez zázemí. Rodiče mohou, byť nevědomě, předávat určité své hodnoty a chování, a působit tak na své potomky, kteří toto mohou přejímat.

Klienti volí ve svém životě strategii jednání „sám za sebe“, kdy se po celý život spolehnou pouze na svoji vlastní osobu, případně figurovali jako pomoc pro ostatní. Nemoci spolehnout se na rodinu a absence společenských vazeb způsobila uzavření se klientů do sebe, kdy většinu problémů řeší především vnitřně a pouze sami se sebe, případně v nejužším rodinném kruhu.

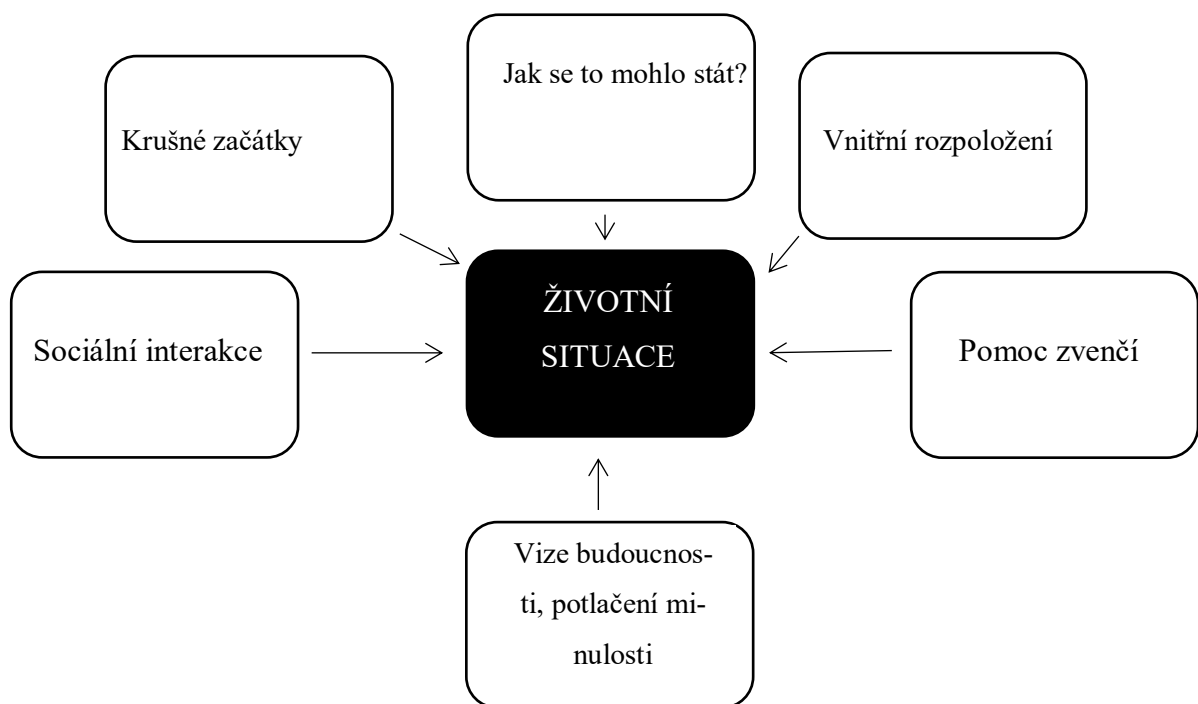
O to víc je klienty oceňována pomoc pracovníků SAS, mnohdy to jsou první lidé, kteří jim v životě opravdu pomáhají. I přes počáteční nejistotu a obavy ze spolupráce si klienti k pracovníkům navázali vztah, zlepšilo se i jejich psychické rozpoložení, jelikož ví, že se na pracovníka mohou obrátit kdykoliv prostřednictvím telefonu. Tato vzdálená pomoc dodává klientům větší jistotu v rozhodování a samostatném řešení svých problémů.

Jejich psychika, nálady a intelektuální vybavenost souvisí také s prožíváním životní situace, se snahou najít její řešení. Emocionálně labilní a psychicky slabí klienti mají potíže situaci řešit vlastními silami, vzdávají se a směřují k pesimistickým myšlenkám. Taktéž se klientovo rozpoložení odráží v touze po klidu. I když se klienti nacházejí v různém psy-

chickém rozpoložení, touží všichni po bezproblémovém životě, klidu: nemuset se už tedy nikdy zabývat problémy, se kterými se potýkají nyní, začlenit se zpět do běžného fungování společnosti, tedy mít zaměstnání, starat se řádně o rodinu, mít stabilní bydlení.

Jako východisko ze své obtížné životní situace vnímají klienti spolupráci s pracovníkem SAS, sehnat si zaměstnání, zajištění vzdělání pro děti či vyhrát soudní stání. Někteří z klientů se snaží větší měrou situaci řešit vlastními silami, než aby se spoléhali na pracovníka, jiní se zaměřují spíše na pracovníkovo doporučení a jeho pomoc. Cílem služby je však klienty začlenit zpět do společnosti a sociálního fungování, někteří z klientů se ovšem na spolupráci s pracovníkem spoléhají jako na primární formu pomoci, což může oddálit přiblížení se k vyřešení jejich situace a dosažení vysněných tužeb.

5.9 Selektivní kódování



Obr. č. 3: Schéma selektivního kódování

Selektivní kódování je poslední částí zakotvené teorie a má pomoci podrobněji odpovědět na výzkumné otázky. Výzkumné otázky tohoto výzkumu se týkaly důvodů sociálního vyloučení a životů klientů před vstupem do služby. Data, která jsme získali, se přiro-

zeně pohybovala kolem obtížné životní situace klientů, která se tak stala centrální kategorií.

Z paradigmatického modelu vyplývá a potvrzuje se, že jsou lidé v dospělosti ovlivněni podmínkami, ve kterých vyrůstají a lidmi, se kterými vyrůstají. Nedostatek pozornosti a péče rodičů vede k vytváření si takových strategií chování, při kterých se člověk nechce spoléhat na své okolí. Narušené vztahy s rodinou, ve které člověk vyrůstá, se však nemusí podepsat do vztahu k jejich současné rodině, k rodině kterou založili, může se zde spíše objevovat snaha chování rodičů neopakovat.

Okolní prostředí a lidé v něm také ovlivňují životní situace, úmyslně či neúmyslně. Omezení kontaktu se společenským prostředím nerozvíjí sociální síť jedince a ten se poté v rámci své situace uzavírá stále více a více do sebe. Důležité jsou vztahy s přáteli, lidmi mimo rodinu, kteří přinášejí do života a situací v něm nový vhled na řešení problémů a také podporu odlišnou od podpory rodiny. Utužováním jak rodinných, tak i mimo rodinných vztahů si jedinec buduje právě jakousi záchrannou sociální síť, která by jej primárně měla při vzniku obtížné životní situace „zachytit“, až poté by na řadu měly přicházet instituce a stát.

To, za jakých příčin životní situace vznikne, ovlivňuje poté strategie jednání v rámci životní situace a chování lidí v ní se nacházejících. Pokud je situace zaviněna vnějšími okolnostmi, často je snadné vinit instituce, stát a nepřijmout zodpovědnost za vyřešení situace. Vnější okolnosti jsou často neovlivnitelné, avšak záleží poté na způsobu jednání v rámci řešení problémů, který člověk zvolí. Jestliže se nechá systémem „sežvýkat“ a rezignuje na řešení a hledání východiska, může se nacházet v obtížné životní situaci po zbytek života. U vnitřních příčin, tedy takových situací, které si klient způsobí sám, je opět důležitá sebereflexe a určitá dávka sebekritiky. Pouze pokud si člověk přizná, že a kde udělal chybu, je možné situaci vyřešit. Zaujetím odmítavého postoje a vinění všech ostatních kromě sebe prohlubuje člověk své sociální vyloučení a situaci může i zhoršit.

Psychické nastavení, změny nálad a vnitřní rozpoložení, náchylnost k emočním výkyvům i postoje, které člověk zastává – to vše ovlivňuje jeho angažovanost v řešení a prožívání obtížné životní situace. Důležitá je v těchto situacích pravidelná duševní hygiena, aktivita, kterou si člověk na chvíli psychicky uleví od starostí a zaměstná se něčím jiným.

Stejně tak je vnitřním nastavením člověka ovlivňována spolupráce s institucemi. Klienti SAS někdy kladou až přílišný důraz na roli sociálního pracovníka, který má pro ně zastávat jak dle pravidel organizace, tak i dle klientova mínění, nespočet funkcí. Má být

rádcem, vrbou, pomocníkem, iniciátorem, učitelem, přítelem, odborníkem, informátorem a dalšími rolemi, které nejsou pro běžného člověka splnitelné – a přesto přesně tyto role sociální pracovník SAS zastává.

Ke konci je pouze a jenom na určitém jedinci, zda svoji životní situaci vyřeší. Může být na své cestě k řešení provázen institucemi, přáteli či rodinou, ale pouze vlastní iniciativou má možnost z obtížné životní situace uniknout. Směřování k vidině jakési oázy klidu je snad cílem téměř každého člověka, avšak lidé nacházející se v obtížných situacích tuto vidinu považují za svůj jediný pevný opěrný bod, ke kterému ve své situaci směřují. Ne pro všechny je však tento konec a vyústění životní situace splnitelný.

Dle zjištěných výsledků výzkumu předkládáme doporučení pro ty, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením na základě životní situace, ve které se nacházejí, a které by mohlo sloužit jako preventivní opatření.

Důležité je znát svá práva a povinnosti. Jestliže je člověk registrován pod nějakou institucí, měl by vědět, proč tomu tak je a co z něj pro toto plyne. Jsme toho názoru, že vznik obtížných životních situací lze do jisté míry ovlivnit, případně zmírnit jejich dopady, pokud bude člověk informován, na co má nárok a jaké jsou jeho povinnosti, případně kam se může odvolat. Lidé by se měli informovat o dostupnosti služeb, které by jim v případě výskytu obtížné životní situace mohli pomoci. V době, kdy jsou již lidé klienty SAS, logicky se již s obtížnou životní situací potýkají. Pokud to není situace, která vyžaduje delší časové rozmezí na své vyřešení nebo pokud pomoc sociálního pracovníka není vyžadována pouze při přípravě do školy dítěte klienta, měl by klient sám aktivně hledat možné řešení situace. Je to myšleno ve smyslu nespoléhat se pouze na nabízené alternativy pracovníka, a především vynakládat co největší úsilí na realizaci co nejvíce možných schůzek v co nejkratším časovém sletu. Strategií některých klientů je odvolávat schůzky, protože se jim momentálně nehodí a přitom je jejich životní situace závažná a vyžaduje, alespoň dle soudu sociálního pracovníka, urychlený zásah, především kvůli dětem. Takovéto odkládání schůzek má za následek odsouvání vyřešení životní situace.

Klienti SAS by si měli také uvědomit, že jejich spoléhání se na instituce, potravinové pomoci a různé druhy pracovníků, je může stigmatizovat ze strany společnosti jako „zátěž pro společnost“. Když jedna z klientek v rozhovoru uváděla, že nemá důvěru v neziskové organizace, a přesto sama jednu využívá, je zde vidět určitá míra přizpůsobení se situaci – důležité je však si na poskytování pomoci nezvyknout, nebrat ji jako jediné řešení situace.

Pracovník není dostupný čtyřicet hodin a nekoná zázraky, tlak v podobě takovýchto představ klienta na něj může klást velkou zátěž.

Z výzkumu také vyplývá, že existuje souvislost mezi dětstvím klienta a obtížnými životními situacemi v jeho životě. Svě dětství již nikdo nezmění, avšak důležité je nepředávat stejné vzorce chování svým dětem, ani se k nim nechovat tak, jak se chovali ke klientům jejich rodiče. Musí zde být snaha vychovat novou generaci s co nejvyšším možným dosažením vzděláním, která má především všeobecné znalosti a určitý rozhled, aby se neopakoval celý koloběh nanovo.

5.10 Shrnutí výsledků výzkumu

Díky informacím získaným v rámci výzkumných rozhovorů nám bylo umožněno detailněji prozkoumat okolnosti a příčiny životních situací, ve kterých se klienti ocitli. V rámci shrnutí výsledků budeme vycházet z definice sociálního začlenění, což představuje účast člověka na společenském, ekonomickém, politickém a kulturním životě společnosti.

Již od dětství se účastníci výzkumu potýkali s nedostatkem pozornosti rodičů, část klientů pochází z rozpadlých nebo v té době rozpadajících se rodin, celkově rodiče selhávali ve svých rolích, ve výchově dětí figurovali spíše instituce, jako je škola, ve dvou případech i dětský domov. V tomto výzkumu bylo obtížné určit, zda byl na vině spíše otec či spíše matka, objevily se případy, kdy se ve své roli neangažoval otec, v jiných případech se zase neangažovala ve své roli matka, lze tedy říci, že u klientů obecně převažovalo fungování vždy pouze jen jednoho rodiče. Naučené vzorce chování svých rodičů si klienti z dětství neodnesli, právě ti klienti, kteří byli týraní, mají ke svým dětem vřelý vztah. Naopak klientka, která měla dobrý vztah se svojí matkou, fyzicky týrala své děti. V rámci vztahu ke svým dětem tedy dětství klientů nezanechalo na klientech větší následky.

Následky chování a zanedbávání klientů v dětství však byly zanechány na vztahu k jejich rodinným příslušníkům. Celkově se shodují se na tom, že svým blízkým rodinným příslušníkům nevěří a neočekávají ani nechtějí od nich pomoci. Častěji se pro pomoc obracejí k přátelům a známým. Chybí zde tedy primární sociální síť, což je bezesporu důsledek právě chování rodičů ke klientům v dětství. I přesto, že využívají občasné pomoci přátel, lze zde vidět určitou uzavřenost současné rodiny klienta, semknutost, kdy se problémy řeší a komunikace se odehrává především v současné rodině. Určitá míra nedůvěry, a s tím se pojící spolupráce s institucemi až při vyhocení situace, má kořeny v dětství a dospívání

klientů, kdy se ve většině případů neměli na koho obrátit a své rodiny opouštěli v mladém věku bez podpory rodičů.

Na instituce se klienti obraceli až při výrazném zhoršení jejich situace, jelikož se celý život dle výpovědí spoléhali sami na sebe. Životní situace, ve kterých se klienti nacházejí, mají různé faktory vzniku a příčin. Na počátku může stát nerovný přístup ke vzdělání klientů, kdy klienti buď nebyli dostatečně podporováni v pokračování vzdělávání po završení povinné školní docházky, či vnějšími příčinami v dalším vzdělávání pokračovat nemohli. Chybějící základní finanční kapitál hraje také určitou roli, především když klienti v mladém věku opouštěli své rodiny. I přes to, že vykonávali zaměstnání, projevila se u nich chybějící finanční gramotnost, především u klientů, kteří jsou zatíženi dluhy. Schopnost nakládat s vydělanými penězi projevili pouze někteří z účastníků výzkumu, chudoba je tedy dalším z důvodů obtížné životní situace. Vlastní přičinění zde hraje velkou roli jako důvod počátku obtížné životní situace. Klienti jsou nezodpovědní při nakládání s financemi a také při dodržování svých zákonných povinností. Pokud by tyto povinnosti nezanedbali, nemusela by jejich obtížná životní situace vůbec vzniknout. Bezpochyby je vlastní zapříčinění i ublížení dětem, což mělo za následek právě odebrání dětí z rodin. Vzhledem k neovládnutí svého chování vznikla tato situace, jejíž následky klientka pocítuje dodnes. Omezený přístup k informacím či neinformovanost mají také za následek vznik obtížných životních situací. Klienti nemusí být vybaveni v rámci svého mentálního fungování ke zjišťování informací a k tomu, aby měli povědomí o následcích situací a svého jednání, může tedy zde hrát roli i intelektuální vybavenost, která se může odvíjet právě od nerovného přístupu ke vzdělání a nerozvíjení svých znalostí a dovedností. Projevuje se zde i určitá míra naivity a důvěřivosti, především k poskytovatelům služeb a majitelům bytů.

Špatné psychické rozpoložení je důsledkem právě těchto náročných životních situací, avšak možnými příčinami psychického rozpoložení mohou být právě nezvládnuté strategie jednání a racionálního uvažování. Sdíleným přáním je nastolení klidu. Účastníci výzkumu vyjádřili touhu po ustálení situace, po klidném životě bez starostí. Ve své současné situaci jsou vystaveni velkému psychickému tlaku, především ti z nich, kteří se potýkají s nejistým bydlením a dluhy, což může později vést k životu na ulici. Byla tak vyjádřena touha po kompletní rodině, kdy si klienti přejí návrat dětí zpět do své péče.

Vesměs se v tomto výzkumu potvrdilo, že je těžké překlenout krivdy, které klienty postihly v dětství a právě od dětství, od toho, jaké získaly zkušenosti, znalosti a dovednosti, se odvíjí jejich současný stav, nemožnost vyřešit situaci vlastními silami. Někteří se

nacházejí v neustálém kolotoči problémů, kdy opakují vzorce chování bez výrazné změny, která by však jejich situaci mohla zlepšit

ZÁVĚR

V této diplomové práci jsme se zabývali životními situacemi klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Ostravě. Cílem této práce bylo zjistit možné příčiny vzniku těchto obtížných životních situací a také prozkoumat, s jakou minulostí a životem se klienti museli a musí potýkat. Toto téma je důležité jak pro rozšíření povědomí veřejnosti ohledně množství problémů, se kterými se lidé musí potýkat, tak i pro jeho aktuálnost a všudypřítomnost. Teoretická část popisuje terénní práci, která je nedílnou součástí sociálně aktivizačních služeb, samotné sociálně aktivizační služby a nejvíce prostoru je věnováno právě životním situacím klientů SAS.

Výzkum se zabýval společnými znaky určitých složek klientova života, které jsou ve vzájemných vztazích a interakci, a výsledkem je následně vzniklý model, který prezentuje činitele, kteří ovlivňují vznik životní situace a současnou životní situací klientů. Klienti pochází z různých rodin, jsou v různém věkovém rozmezí, různého etnického původu a nachází se v různých životních situacích. Z výsledků výzkumu vyplývá, že hlavní příčinou obtížných životních situací je dětství a rodinná situace klientů SAS. To, v jakých podmínkách vyrůstali a to, jak na ně rodiče působili, společně s ostatními faktory zapříčinilo vznik jejich životní situace. Nejčastějším problémem, okolo kterého se kupí další, je nejisté bydlení, případná dřívější ztráta bydlení. Možným navýšením množství dostupného bydlení, sociálních bytů a bytů pro mladé rodiny a samoživitele by se situace spojená s nejistým bydlením z části mohla vyřešit. Vysoké kauce, neférové jednání majitelů bytů a vysoké nájemné jsou jednou z příčin sociálního vyloučení a znevýhodnění osob. Někteří z klientů se však o změnu své životní situace nesnaží, přinejmenším ne vlastními silami, spoléhají se na pomoc institucí a sociálních pracovníků, což je v rozporu s cíli služby, která se snaží o osamostatnění klientů a o převzetí jejich života do vlastních rukou.

Touto prací se snažíme poukázat na problémy, se kterými se lidé potýkají a které mohou potkat téměř každého. Někdy nezáleží na tom, zda se celý život vyvarujeme riziku a žijeme řádný život, obtížné životní situace se mohou vyskytnout v každém věkovém období člověka. Klienti SAS jsou lidé se stejnými potřebami jako lidé, kteří nejsou sociálně znevýhodnění, a tak je k nim třeba přistupovat. Tato práce může především obohatit povědomí sociálně aktivizačních služeb o situacích klientů a tím zlepšit strategii spolupráce a poskytování služby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

BAJER, Pavel. *Každý případ je nutno posuzovat individuálně*. In: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2005. ISSN 1213-6204.

ČÁMSKÝ, Pavel, a kol.. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.

JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5447-5.

KELLER, Jan. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Slon, 2011a. ISBN 978-80-7419-059-9.

KELLER, Jan. *Tři sociální světy*. Praha: Slon, 2011b. ISBN 978-80-7419-044-5.

MAREK, Jakub, a kol. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: Manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístupy a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

NAVRÁTIL, Pavel a Radka JANEBOVÁ. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008.

SIROVÁTKA, Tomáš. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3455-6.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Výchova k toleranci a proti rasismu: Multikulturní výchova k praxi*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-182-2.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÍT, Petr. *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5477-2

Cizojazyčná literatura

STEARNS, Peter N. *Encyclopedia of social history*. New York: Garland Publishing, 1994. ISBN 0-8153-0342-.

Legislativní dokumenty

Česká republika. Zákon ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. [online]. In: *Sbírka zákonů*. 2006, č. 108 [cit. 30-03-2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf

Elektronické zdroje

ČADA, Karel. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*. [online]. Praha: GAC. Spol. s.r.o., 2015 [cit. 22-02-2019]. Dostupné z: https://www.esfcr.cz/mapa-svl-2015/www/analyza_socialne_vyloucenych_lokalit_gac.pdf

BERKA, Aleš a Michal KUBĚNKA. *Nestátní neziskové organizace v České republice* [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006 [cit. 04-02-2019]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/44984546_Nestatni_neziskove_organizace_v_Ceske_republice

BRNULA, Peter. *Sociální práce v éře společnosti pozdní doby aneb co dělat v současné sociální práci na základě její geneze* [online]. In: MPSV. *Proměny a příležitosti sociální*

práce v ČR. Praha: MPSV, 2017 [cit. 01-03-2019]. Dostupné z: <http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2018/03/Sbornk-z-konference-I..pdf>

DOSTÁL, Jakub a Jana SOUKOPOVÁ. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při řešení následků povodní v ČR* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2014 [cit. 18-02-2019]. ISBN 978-80-210-6714-1. Dostupné z : <https://munispace.muni.cz/library/catalog/book/147>

HANUŠ, Petr. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný* [online]. In: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007 [cit. 20-03-2019]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf

Hestia. *Manuál programu Pět P* [online]. Praha: HESTIA, o.s., 2013 [cit. 15-2-2019]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazen>

Hestia. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Královohradecký kraj: HESTIA, o.s., 2012 [cit. 15-2-2019]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

HRUBEŠ, Jan. *Práce s rodinami v sociálně vyloučených lokalitách*. [online]. Praha: Úřad vlády ČR, 2014 [cit. 22-02-2019]. ISBN 978-80-7440-093-3. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/metodiky-a-manualy-dobre-praxe>

Krajská správa ČSU v Ostravě. *Nezaměstnanost v Moravskoslezském kraji* [online]. Ostrava: Český statistický úřad, 2018 [cit. 22-02-2019]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/11288/104317996/csu_nezamestnanost18_moravskoslezsk_y_kraj.pdf/807d400f-3d5f-4479-97d4-148432d0bf6d?version=1.3

MANDYS, Jan. *Bezdomovectví v kontextu společenské zakázky* [online]. In: Janebová Radka. *Posuzování životní situace v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008 [cit. 01-03-2019]. Dostupné z: https://www.prohuman.sk/files/Sbornik_Posuzovani_zivotni_situace_2008.pdf

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Zpráva ze zjišťování kvalifikovaných odhadů počtu romských žáků v základních školách ve školním roce 2016/2017* [online]. Praha: MŠMT, 2016. [cit. 15-2-2019]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/ministerstvo/novinar/vysledky-kvalifikovanych-odhadu-poctu-romskych-zaku-v-zs>

NAVRÁTIL, Pavel. *Epistemické diskursy „vysvětlení“ a „porozumění“ v modelech posouzení životní situace*. [online]. In: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2018 [cit. 23-03-2019]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp6-2018_content-and-abstracts-181231181644.pdf

NAVRÁTIL, Pavel. *Posouzení životní situace: úvod do problematiky* [online]. In: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007 [cit. 20-03-2019]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf

NOVOTNÝ, Jiří. *Nestátní neziskové organizace na začátku 21. století* [online]. In: VŠE. *Acta Oeconomica Pragensia*. Praha: VŠE, 2008 [cit. 01-03-2019]. Dostupné z: <https://www.vse.cz/aop/162>

PROUZOVÁ, Zuzana. *Data a fakta o neziskovém sektoru v ČR* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2015 [cit. 04-02-2019]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_prouzova_data_a_fakta_o_neziskovem_sektoru_1.pdf

Statutární město Ostrava. *Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava 2016* [online]. Ostrava: Statutární město Ostrava – Magistrát, 2015. [cit. 18-02-2019]. Dostupné z: https://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-vzdelanosti/oddeleni-socialnich-sluzeb/soubory/neuverejnovat/copy_of_KatalogsocialnichsluebasouvisejichaktivitvemstOstrava2016.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

VŠSP	Vyšší škola sociální péče
z.s.	Zapsaný spolek
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
SAS	Sociálně aktivizační služba
Sb.	Sbírky
č.	Číslo

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č.1 Porovnání uchazečů o zaměstnání v roce 2017 a 2018.....	25
Obrázek č.2 Schéma axiálního kódování.....	72
Obrázek č.3 Schéma selektivního kódování.....	74

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Ukázka přepisu rozhovoru

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA PŘEPISU A KÓDOVÁNÍ ROZHOVORU

T: Dobrý den. Jak už Vám říkal váš pracovník, pracuji na práci do školy a potřebuji s vámi udělat rozhovor. Téma je životní situace klientů SAS pro rodiny s dětmi. Ráda bych vám položila pár otázek týkajících se tohoto tématu. Rozhovor budu nahrávat, abych pak vaše odpovědi mohla přepsat, vše je anonymní, vaše jméno nebudu nikde používat a tyto data nebudou použity na jiné účely. Souhlasíte s nahráváním?

M: Ano.

T: Dobře, děkuji. Tak tedy začneme. Tyto otázky se zaměřují na vaši minulost. Jaké bylo vaše dětství?

M: Dětství. Já jsem měla tu výhodu, že jsem měla jako rodiče od své maminky, kteří bydleli tady v Ostravě na Sládkové. Ještě nebylo postaveno sídliště Fifejdy, byly zahrádky, takže já jsem tam vlastně trávila, od tří let, protože rodiče museli chodit do práce, veškerý volný čas u nich - **(péče prarodičů)**. Potom, když jsem začala chodit do školy, tak jenom víkendy. Jsme chodili do školy ještě v sobotu, dojížděla jsem za tou babičkou, co se dalo. **Měla jsem nádherné dětství – (spokojené dítě)**. V té době to bylo úplně o něčem jiném, protože dědeček dělal u DP požárního technika, babička byla doma, takže dědeček dělal v Mokřínky, to jsou Jánské lázně, dělal správce pionýrského tábora, takže tam jsem taky jezdila. Bylo to nádherné.

T: Jak s vámi rodiče trávili čas?

M: Pamatuju pouze jednu dovolenou, naši potom začali, protože maminka dělala vedoucí pionýra, potom vlastně s tou pionýrskou skupinou jezdili do Hustopeči nad Bečvou, kde byl velký pionýrský tábor pro ty děcka, dlouhá léta. Tatka tam dělal pomocného kuchaře, mamka zdravotníka. Tam se upřednostňovaly ty děti, jako my už ne - **(cizí nad vlastními)**.

T: Kolik máte sourozenců?

M: Byli jsme všichni tři, bratr v 89 spáchal sebevraždu - **(sebevražda bratra)**, sestra bydlí na Dubině, ale nestýkáme se – **(přerušeni kontaktu se sourozencem)**.

T: Jak se k vám rodiče chovali?

M: Celkově se tam upřednostňoval ten nejmladší, ta sestra, celou dobu – **(upozadění sourozenců)**. Já jsem to nikdy neřešila, my jsme se tak semkli s tím bráchou – **(utvrzení pouta se sourozencem)**, a to bylo „sestra zavolala - „potřebuju porýt zahradu“ – ona bydlela

ve Spálově, v Oderských vrších, takže tam se jelo, kopat brambory, všechno, mamka dělala v nemocnici Nháčkovské, taťka dělal ve Vítkovicích, takže dělal kolotoč, denní, noční, pak se hned tam za ní jeli. I ty její děti. Moje děti dostaly od babičky a od dědečka dostaly v roce 1994 dvě kila jablek. My jsme potom bydleli na Dubině, v předposledním, ségra v posledním, oni chodili za sestrou a vůbec se za dětma nestavili.

T: Slavili jste Vánoce, narozeniny?

M: Ano, všechno. I Velikonoce – (**důraz na tradice**).

T: Byla jste vdaná? – příp. Jak jste se s partnerem poznali?

M: No tak s prvním partnerem, to jsme se poznali tak, že jeho tatínek dělal, bydlel teda v Zábřehu, dělal vedoucího rybářského svazu Ostrava Zábřeh, chodil tam můj taťka, tak se znali. Já jsem se v sedmnácti..ne v šestnácti vdala, my jsme se brali 8. Dubna, já měla 15.dubna šestnáct, takže jsme museli k soudu ještě no –(**svatba náctiletých**), a v červenci se mi narodil ten nejstarší syn, potom šel vlastně manžel na vojnu – (**náctiletá matka**). Měli jsme tu výhodu, že jsme dostali podnikový byt, protože on dělal střední zemědělskou technickou v Opavě – (**zajištění zázemí**), v té době to bylo něco úžasného, protože se dostávaly umístěnky, jedna umístěnka s bytem, celá třída „ *Vlád'a ji dostane*“. My jsme se potom stěhovali do Vyškova, kde jsme se známýma kupovali rodinný domek na samotě – no nicméně se to tam nějak zvrtilo z jeho strany, ta kamarádka, když se chodili připouštět králici, myslím že nejenom králici, ale to je jedno. Vlastně, v 89 jsme se rozvedli, protože mě podváděl – (rozpad vztahu kvůli nevěře), můj bratr vlastně v tom listopadu spáchal sebevraždu, já jsem pak jela do Ostravy a tady jsem si narazila dalšího chlapa, no s ním potom jsem měla ty tři děti. My jsme se brali v roce 92, ale taky jsme se pak rozvedli, to byl sukničkář.

T: Po základní škole jste šla dělat co?

M: Po základní škole jsem se teda vdala. To jsem dělala zemědělské učiliště v Bílovci, to jsem teda nedodělala, no a potom jsem ve Vyškově začla dělat střední zemědělskou školu, tu jsem taky nedodělala. Ale svůj účel to splnilo, naučila jsem se, co jsem se naučit potřebovala.

T: Pracovala jste v minulosti, a pokud ano, tak kde?

M: No, když jsem bydlela v tom Podvyhově, tak jsem dělala v mlékárně v Opavě, na Ostržné ulici, potom jsem dělala ve školce v Podvyhově a potom jsem šla do zemědělství.

T: Měla jste koníčky, něco, čím jste trávila volný čas?

M: **Rybaření.** My, jak jsme bydleli ve Vyškově, tak jsem měla za domem rybníky a v práci jsme měli podnikový rybník. Polední přestávku jsem trávila tak, že jsem nahodila udice. **A potom, jsem se tam seznámila s panem Haugvic, který je ze slavného rodu Haugvitců, no tam my jsme byli takový kamarádi, že jsme projížděli zámky Jižní Moravy – (netradiční hobby).** Bohužel už tu není.

T: Vyhledala jste už v minulosti službu, která vám nějak pomáhala?

M: **Ne, nikdy – (vždy sám za sebe).**

T: Teď přejdeme k otázkám, které se zabývají tím, co je teď, současností.

T: Kde jste aktuálně zaměstnaná?

M: **Nepracuju, mám invalidní důchod – (předčasný odchod do důchodu).**

T: Jste v kontaktu s bývalými kolegy z práce?

M: **Ne, jenom z učiliště se setkáváme.**

T: Co podle vás způsobilo vaši momentální situaci?

M: **No tam vlastně nastalo to tak, že se zaplatil nájem na starém bytě, nedostala jsem potvrzení o zaplacení a prodloužení smlouvy, tam už se to potom začalo kupit, že mi nechtěli vyplatit dávky, protože nemám to potvrzení – (potíže kvůli jednomu dokumentu).**

T: Myslíte si, že jste se před pěti lety měla lépe?

M: **Jako s tím, že jsme měla partnera, před těmi pěti lety jsme se věnovali motosrazům, kde jsme jezdili, měli jsme tam svůj stánek, tak ano. Po té hmotné stránce ano. Teď je to daleko daleko lepší. Mám děti u sebe, letos jsme se rozešli – (rodina nad hmotnou stránkou).** Loni to už bylo takové na vážkách, **vrátila se i dcera už těhotná, předtím utekla a já nevěděla, kde je, a já jsem řekla, že ji nenechám na ulici s miminem – (návrat dospělého dítěte).**

T: Kdy ke zhoršení vašeho života, vaší situace, došlo?

M: **No v tom červenci jak jsme se přestěhovali tady, letos. Já jsem musela veškeré peníze, které byly, dát na kauci, nájem, jedno s druhým – (nedávné zhoršení situace).** My jsme se stěhovali z Libušině od soukromníka, my jak jsme se tam stěhovali před těmi osmi lety, v roce 11, **tak nám vlastně majitel slíbil, že tam nebudou žádní cigáni. Teď už tam jsou dvě**

rodiny, hned se to tam začlo stahovat, jako ne – **(rasistický pohled)**. No a já bych ten byt neutáhla, 101 m, 13 000, to už bylo nemyslitelné bez partnera.

T: Dalo se této situaci zabránit?

M: Nedalo

T: Co byste řekl/a, že je pro Vás momentálně nejdůležitější vyřešit?

M: Nejdůležitější. **Teď vlastně se srovnat s těma dávkama – (potřeba stabilizace financí).** Ale to je vlastně, že ten systém pracuje tak jak pracuje – jeden měsíc, ano mám nárok, ale další měsíc se mi tam nakumuluje, přijde na bydlení, něco se tam navýší ne vlastní vinou my přijdou dva důchody a už vlastně další měsíc na tu hmotnou nouzi, na to živobytí člověk nemá nárok – **(viník zkorumpovaný stát)**. A zase, měsíc je bez peněz, dostane peníze jenom vlastně na bydlení od státu, zaplatí byt, služby a už není. A je to dokolečka. Já počítám, že to tak bude trvat rok, než se to srovná.

T: Je něco, co se kvůli této situaci zhoršilo?

M: Tak můj zdravotní stav, psychický úplně – **(výskyt psychických problémů)**. Jinak, jako není to úplně to, člověk musí obracet tu korunu, ale dá se. **Člověk má nakoupeno, má zásoby – (umět si vystačit s málem)**. Mě moje babička naučila jedno: když máš kobzole, múku a kousek sádla, neumřeš hladu.

T: Odkud získáváte peníze?

M: **Dávky, invalidní důchod – (závislost na systému)**.

T: Stačí Vám peníze na to, abyste vyžili celý měsíc?

M: **Musí – (úsporný styl života)**.

T: Máte si s kým o své situaci promluvit?

M: **Mám, dcera a syn – (komunikace v rodině)**. Ostatním se moc nesvěřuju

T: Máte rodinu, na kterou se v případě potřeby můžete obrátit?

M: **Ne – (na rodinu není spolehnutí)**, nepočítám jako dceru a syna. **Jako, jedině, kdo mi pomůže, je to ten bývalý přítel – (staré vazby)**. On nás navštěvuje, on tady kousek pracuje, přijde na oběd. Když já něco potřebuju, odveze mě do obchodu, nakoupí.

T: V řešení situace vám tedy rodina pomáhá či ne?

M: Nepomáhá.

T: Pomáhají vám vaši přátelé/sousedé/známí okolo vás?

M: Kamarádka. Mám suprovou kamarádku – (**kamarádčina podpora**), ta se zeptá jestli něco nepotřebuju. Když jsme byli na tom špatně, přišla, položila peníze, já vás nenechám umřít. Jsme domluvené, až budeš mít, tak mi to vrátíš.

T: Jak svoji situaci řešíte?

M: Ty dávky, bohudík že jsou – (**vděčnost za systém**). Dcera teď začala chodit do práce – (**snaha hledat východisko**). Já se svým zdravotním stavem můžu do práce na dvě, tři hodiny, to nic neřeší, a ještě by mi strhávali dluhy – (**negativa systému**).

T: Máte teď čas na nějaké koníčky?

M: Ano mám, háčkuju a asi dva roky zpátky jsem si koupila antistresové omalovánky, mám pastelky, dostala jsem je – (**duševní hygiena**). A mám vnučku, ta mě taky zaměstnává – (**péče o rodinu jako hobby**).

T: Co vás vedlo k tomu, abyste využívala SAS?

M: Tam jako, já jsem byla psychicky na dne a měli jsme nějaké problémy tady, tak jsem byla za p. R. z OSPODu, kde ona teda mi poradila na koho se obrátit – (**nevědět kudy kam**). Volala do SAS a o té doby spolupracujeme.

T: Co se změnilo za dobu, kdy s vámi pracuje pracovník SAS?

M: Tak jako pomohlo mi to v tom, že když mám problém, jde se mnou na ty úřady, kde teda jsem tu pomoc opravdu potřebovala, tam to bylo hrozné – (**nebýt na to sám**). Když potřebuju, zavolám.

T: Jaká byla vaše očekávání a změnila se po navázání spolupráce?

M: Já jsem měla strach, jakou formou ta spolupráce bude. Jestli pomůže, nepomůže – (**počáteční nejistota**). „Já jsem takový pesimista a skeptik, co se týče neziskovek. Já to neuznávám ve svém nitru.“ Ano, člověk se musí nějak žít, a pokud to má smysl, tak jo. Ovšem neziskovky pro cikány, kde jich mají 216 a berou jen peníze. Tady to, co děláte vy, je to dobrý, jenom pro ty, kteří to potřebujou.

T: Spolupracujete momentálně s pracovníkem OSPOD?

M: Už ne. Tam už nechodíme, tak už to není třeba, bylo to kvůli vnučky.

T: Proč i myslíte, že vám pracovnice OSPOD spolupráci se SAS doporučila?

M: Právě z toho důvodu, že jsme v té době neměli peníze, tak byla jediná možnost oslovit SAS, aby se zapojili a pomohli nám – **(volání o pomoc)**. OSPOD sám se nezapojuje, nabídl nám to.

T: Blížíme se k závěru našeho rozhovoru. Budu se vás ptát na to, jak vidíte a vnímáte svoji budoucnost.

T: Co byste si přála, aby bylo za rok?

M: Abychom se z toho teda dostali, protože je to hrozné. Nejistota, přijdete, dáte papíry a sociální pracovnice řekne – **(stabilita):** „*ted' si ušetřete, příští měsíc nic nedostane.*“ Ale ona už nevidí, že nemám z čeho ušetřit, peníze které dostanu, musím dát na bydlení a už není. Oni vidí jenom to, že dejme tomu, že pošlou dva rodičáky a dostali jste 15 000 a nevidí, že těch 10 nebo 12 musím dát s dluhem na to bydlení, co nebylo zapláceno.

T: Jaký by měl být váš život, až se vše vyřeší?

M: Tak si budu užívat života. Budu sedět na pavlači a okopávat zeleninu – **(vidina stability)**.

T: Jakmile svojí situaci vyřešíte, co budete dělat pro to, aby se to nestalo znova?

M: Já počítám, že až se to vyřeší, už se syn vystuduje, bude další příjem. Já si najdu nějakou práci na doma, vnučka už bude větší – **(vidina stability)**.

T: Děkuji Vám za rozhovor, to je vše.