

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ



Diana Köpplová

**Klienti terénnej sociálnej práce v marginalizovanej rómskej komunite**

Bakalárska práca

Vedúca práce : PhDr. Dana Bittnerová, CSc.

Praha 2023

**Prehlásenie:**

Prehlasujem, že som prácu vypracovala samostatne. Všetky použité pramene a literatúra boli riadne citované. Práca nebola využitá k získaniu iného alebo rovnakého titulu.

V Prahe dňa 22.6.2023

---

Diana Köpplová

**Pod'akovanie:**

Na tomto mieste by som rada poďakovala pani PhDr. Daně Bittnerové, CSc., za vedenie mojej bakalárskej práce, odborný prístup, cenné rady a hlavne za ochotu a čas, ktorý mi venovala. Tiež ďakujem mojim informátorom, bez ktorých by tento výskum nebol realizovateľný.

## **Abstrakt**

Bakalárska práca „*Klienti terénnej sociálnej práce v marginalizovanej rómskej komunite*“ vychádza z terénneho výskumu z dvoch vylúčených lokalít konkrétneho mesta na Slovensku. Výskum sa zameriava na ľudí žijúcich v rómskej osade a mestskej sociálnej ubytovni. Cieľom práce je na základe kvalitatívnej metódy výskumu zistiť, analyzovať a interpretovať, ako ľudia v sociálnom vylúčení reflektujú a pristupujú k pomoci štátu, ktorá je organizovaná skrz terénnu sociálnu prácu. Venovať sa teda budem otázke, aké problémy identifikujú a ako ich reflektujú a tiež ako interpretujú pôsobenie pracovníkov a či vôbec tieto služby prijímajú.

**Kľúčové slová:** Rómovia, sociálna práca, vylúčené lokality, Slovensko, kvalitatívny výskum

## **Abstract**

The bachelor's thesis "*Clients of social field work in the marginalized Roma community*" is based on field research from two excluded locations of a specific city in Slovakia. The research focuses on people living in a Roma settlement and an urban social hostel. The purpose of the work is to find out, analyze and interpret, on the basis of a qualitative research method, how people in social exclusion reflect on state aid, which is organized through field social work. So I will focus on the question of what problems they identify and how they reflect them as well as how they interpret the actions of the workers and whether they accept these services at all.

**Key words:** Roma, social work, excluded locality, Slovakia, qualitative research

# Obsah

<b>1.</b>	<b>ÚVOD .....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>TEORETICKÁ ČASŤ .....</b>	<b>8</b>
2.1.	SOCIÁLNE VYLÚČENIE.....	8
2.1.2.	<i>Vylúčené lokality.....</i>	<i>9</i>
2.2.	MARGINALIZOVANÁ RÓMSKA KOMUNITA.....	10
2.2.1.	<i>Marginalizovaná rómska komunita na Slovensku .....</i>	<i>11</i>
2.3.	NÁSTROJE MODERNÉHO ŠTÁTU .....	12
2.3.1.	<i>Moc podľa Foucaulta a moderný štát.....</i>	<i>13</i>
2.3.2.	<i>Sociálna práca .....</i>	<i>14</i>
2.3.3.	<i>Terénna sociálna práca.....</i>	<i>15</i>
2.3.4.	<i>Terénna sociálna práca v marginalizovanej rómskej komunite .....</i>	<i>16</i>
2.3.5.	<i>(Terénna) sociálna práca ako inštitúcia moci.....</i>	<i>17</i>
2.3.6.	<i>Sociálne pole pomáhajúcich inštitúcií.....</i>	<i>18</i>
<b>3.</b>	<b>METODOLOGICKÁ ČASŤ .....</b>	<b>19</b>
3.1.	VÝSKUMNÉ PROBLÉMY A OTÁZKY .....	19
3.2.	VÝSKUMNÁ STRATÉGIA.....	20
3.3.	PRIEBEH VÝSKUMU A TECHNIKA TVORBY DÁT .....	20
3.4.	VÝBER A POPIS VZORKY .....	23
3.5.	POVAHA DÁT A ANALYTICKÉ POSTUPY .....	25
3.6.	ETIKA VÝSKUMU .....	27
3.7.	SITUOVANOSŤ VO VÝSKUME .....	28
<b>4.</b>	<b>EMPIRICKÁ ČASŤ .....</b>	<b>29</b>
4.1.	VYLÚČENÉ LOKALITY A ICH POVAHA.....	29
4.1.1.	<i>Rómska osada .....</i>	<i>30</i>
4.1.2.	<i>Mestská sociálna ubytovňa .....</i>	<i>32</i>
4.2.	MODELY PRÍSTUPU K SOCIÁLNEJ POMOCI.....	34
4.2.1.	<i>Príležitostní klienti, alebo ne-klienti .....</i>	<i>34</i>
4.2.2.	<i>Učebnicový klient .....</i>	<i>39</i>
4.2.3.	<i>Kamarát či príbuzný .....</i>	<i>41</i>
4.2.4.	<i>Kolegyne a kolegovia.....</i>	<i>44</i>
<b>5.</b>	<b>ZÁVER .....</b>	<b>46</b>
	<b>POUŽITÁ LITERATÚRA .....</b>	<b>49</b>

## 1. ÚVOD

Práve skutočnosť, že diskusie nad rómskou menšinou a samotný prístup k nej, rozdeľuje spoločnosť na pomyselné skupiny, predstavuje jeden z motivačných faktorov, ktoré ma viedli k tomuto výskumu. Pochádzam zo slovenského mesta, na ktorého okraji sa nachádza osada a i v jeho centrálnejších častiach je niekoľko lokalít, mestských častí, alebo ulíc, ktoré obývajú prevažne Rómovia.

To, že tento fakt mnoho predstaviteľov majoritnej spoločnosti vníma ako problém, je evidentné nie len zo spomínaných diskusií, no i celkovej spoločenskej atmosféry v meste a jeho okolí. Rómska komunita a jej predstavitelia, sa tak i v tejto lokalite stávajú súčasťou niektorých z kľúčových bodov mnohých volebných programov politických strán, v takmer každom volebnom období.

V spoločnosti panujú rôzne predstavy o tom, ako sa rómska marginalizovaná komunita nijakým spôsobom nesnaží zapojiť do majoritnej spoločnosti, či o tom, ako ju využíva vo svoj prospech. Mnohokrát tieto domnienky súvisia práve s tým, akým spôsobom je im poskytovaná sociálna starostlivosť. Aj napriek tomu z mojej vlastnej skúsenosti vyplýva, že mnoho ľudí skutočne nevie, akým spôsobom je ľudom vo vylúčení sociálna starostlivosť poskytovaná a aké môže mať podoby. Avšak aj napriek tomu sa stretáme s presvedčením, že Rómovia zneužívajú systém, nie sú ochotní pracovať a podobne. Prečo tomu tak ale je?

Je asi bežné, že domnienky podobného typu čerpajú ľudia zo svojho okolia, či médií. Pokiaľ však v sebe navzájom živia tieto predstavy, je skutočne komplikované vyvrátiť ich aj keď je skutočnosť úplne iná. No i tú je ťažké spoznať a porozumieť jej, pokiaľ k realite nenazeráme priamo, z perspektívy tých, ktorým je vlastná a žijú v nej.

Práve preto, že sa domnievam, že niektorým javom a súvislostiam je možné pochopiť len priamou skúsenosťou, som sa rozhodla venovať výskumu vo vylúčených lokalitách. Teda, výskumu, v rámci ktorého bolo mojim cieľom porozumieť realite ľudí vo vylúčení, ich problémom a aj tomu, akým spôsobom ich riešia, či ako dochádza k stretu s inštitúciou majority.

## 2. TEORETICKÁ ČASŤ

### 2.1. Sociálne vylúčenie

Vo všeobecnosti o sociálnom vylúčení či sociálnej exklúzii hovoríme ako o procese, kedy sú jednotlivci alebo celé skupiny ľudí vytlačané na okraj spoločnosti. Je im zamedzený prístup k takým zdrojom, ku ktorým ostatní členovia spoločnosti, prístup majú. Medzi tie patria predovšetkým zamestnanie, vzdelanie, zdravotná starostlivosť, bývanie či sociálna ochrana (Toušek, 2007).

Na základe schémy, ktorou Toušek (2007) ilustruje proces vylúčenia, je teda možné povedať, že ide svojim spôsobom o cyklický proces, pretože vplyvy vedú k mechanizmom, ktoré spúšťajú adaptáciu, tá vyvoláva spätnú väzbu, ktorou sú opäť generované ďalšie vplyvy. Samotné vplyvy, ktoré stoja za sociálnym vylúčením, je možné rozdeliť na vonkajšie i vnútorné.

Tie vnútorné vyplývajú z jednania ľudí, ktorých sa vylúčenie týka, no medzi vonkajšie patria naopak tie, ktoré človek v sociálnom vylúčení nemá možnosť ovplyvniť. Vylúčenie je väčšinou zapríčinené práve sociálnymi podmienkami. Vyplýva zo sociálnej politiky štátu, alebo je vyvolané diskrimináciou a stigmatizáciou na základe rasy, etnicity alebo sociálneho statusu. Mechanizmy, ktoré v súvislosti s exklúziou rozlišujeme, sú priestorové, ekonomické, kultúrne, sociálne a symbolické vylúčenie. Adaptácia predstavuje prispôbenie sa na situáciu, ktoré vytvára vzorce jednania. Nakoniec spätná väzba vychádza z toho, že konanie vyplývajúce z adaptácie na vylúčenie, opäť ovplyvňuje príčiny vylúčenia.

Sociálna exklúzia môže na prvý pohľad predstavovať to, čo možno označiť termínom chudoba. Tieto pojmy spolu úzko súvisia, nakoľko vylúčenie zdrojom chudoby skutočne je. Ničí životné šance človeka a nedovoľuje mu dosiahnuť životný štandard. Termín exklúzia sa však od chudoby líši tým, že má dynamický charakter a okrem toho, že samotnú chudobu zahŕňa, predstavuje tiež javy ňou vyvolané (Mareš, 2000).



### 2.1.2. Vylúčené lokality

Ako už vyplynulo z daných mechanizmov exklúzie, ovplyvňuje život človeka hneď v niekoľkých ohľadoch a sférach. Okrem sociálneho priestoru, sa i ten fyzický stáva nie len výrazom, no i nástrojom sociálnej exklúzie (Mareš, 2000). V súvislosti s teritoriálnou úrovňou dochádza k najviditeľnejšiemu prejavu exklúzie, ktorým je priestorové vylúčenie. Ide tak o vytlačanie ľudí, či skupín do rôznych oblastí, čo má za následok existenciu a vznik vylúčených lokalít. Za sociálne vylúčenú lokalitu možno považovať dom, ulicu, časť mesta, či osadu. Ide o lokalitu, nesúcu známky sociálneho vylúčenia, akými sú napríklad zlá kvalita bývania, nízky sociálny status jej obyvateľov, nedostupnosť služieb a podobne. Nedobrovoľne vylúčené skupiny ľudí obvykle žijú v najhorších častiach mesta. Mestské samosprávy v tomto prípade často hovoria o „bytoch pre sociálne slabých“, či „neprispôsobivých“ (Toušek, 2007). Sociálna politika k exklúzii prispieva svojim sklonom k takej koncentrácii ľudí, kedy vytvára čisto homogénne prostredia (Mareš, 2000).

Ako poznamenáva Růžička (2011), sociálne vylúčená lokalita často predstavuje, pomyselné, neformálne „odkladisko“ „neplatičov“ či „neprispôsobivých“ občanov. Komunálna politika tak často narába s mechanizmami exklúzie, čím iba generuje opäť ďalšie problémy. To i v prípade spomínaných bytov (Mareš, 2000).

Život v takomto prostredí so sebou mnohokrát prináša i zvýšenie nákladov pre tých, ktorí tu bývajú. Nech už ide o náklady časové, alebo finančné. Oba typy sa niekoľkonásobne navyšujú v závislosti od počtu ekonomicky neaktívnych členov domácnosti. To súvisí s faktom, že podmienky v zmysle infraštruktúry sú vo vylúčených lokalitách neadekvátne, zastaralé, či totálne nevyhovujúce. Môže ísť o nedostatočné zabezpečenie v zmysle hromadnej dopravy, zlú vybavenosť bytoviek. Považujem ale za nanajvýš dôležité spomenúť, že aj napriek tomu, že vo veci ubytovní a bytoviek, hovorím o priestorovom vylúčení, mnohokrát sa nachádzajú i priamo v centrálnych častiach mesta. „Zvýšené náklady na život v takýchto lokalitách je aj napriek tomu možné študovať ako dôsledok exklúzie z investícií a rovnomerného rozvoja priestoru a spoločnosti“ (Růžička, 2011: 281).

## 2.2. Marginalizovaná rómska komunita

V tejto kapitole nadviažem na spomínané osady, ktoré som uvádzala pri poukázaní na to, aké podoby môžu vylúčené lokality mať. Pokúsim sa takisto viac priblížiť situáciu na Slovensku. Myslím však, že je dôležité najskôr vysvetliť, z čoho vychádzam, keď hovorím o Rómoch, rómskej komunite a rómskych osídleniach.

Rómska etnicita, ktorá je mnohokrát sprevádzaná negatívnymi stereotypmi majority, je príčinou diskriminácie a problémov, v ktorých sa ľudia, ktorí sú označovaní za Rómov, ocitajú (Novák, 2004). Po kolapse systému štátneho socializmu, evidujú vedci z oblasti etnicity a chudoby, v spoločnostiach východnej Európy rapidne zhoršenie životných podmienok rómskych populácií (Růžička, 2011).

„Diskusia o otázke, kto je alebo koho považovať za príslušníka cieľovej minority, t.j. za Róma, prebieha v akademickom i laickom prostredí už niekoľko desaťročí. V zásade môžeme skonštatovať, že v súčasnom období nielen na Slovensku existuje niekoľko perspektív, pričom však dominujú dva protichodné prístupy. Prvá perspektíva kladie dôraz na princíp sebaidentifikácie každého jednotlivca a druhá perspektíva vychádza z princípu pripísanej etnicity. Aj keď sa obe tieto stanoviská veľmi často vzájomne zamieňajú či zamiešavajú, zastávame názor, že ide o samostatné perspektívy“ (Mušínska, Matlovičová, 2015: 227). Z textu Mušínskej teda vyplýva, že kategória Róm, je nie len v akademickom svete používaná rôzne. Takýmto spôsobom sú tiež vytvárané skupiny, ktoré sú ako rómske študované.

Pre vysvetlenie pojmu komunita, o ktorom tu hovorím, sa odvolám na Hirta (2004). Ten komunitu definuje na základe niekoľkých kľúčových atribútov. Medzi ne patrí spoločná sociálna štruktúra, spoločný záujem jej členov, vedomie odlišnosti a teritoriálna, fyzická koncentrácia. Na vymedzenie termínu komunita je teda tiež zvažovaný vzťah príslušníkov k určitej lokalite, náboženstvu či profesii, ale takisto aj príslušnosť na základe etnicity.

Pre terminologickú definíciu toho, čo predstavujú rómske sídla a aké môžu byť, sa odvolám na Rusnákovú a Polláka (2016). Rómskym osídlením je akékoľvek sídlo, ktoré Rómovia obývajú a to bez ohľadu na jeho veľkosť, podmienky alebo lokáciu. O rómskom osídlení z pohľadu exklúzie ale hovoríme zväčša o rómskej osade a rómskom ghette. Uvádzajú, že rómska osada najčastejšie predstavuje vidiecke osídlenie, nachádzajúce sa na okraji, či mimo obec. Tento termín používajú i samotní obyvatelia, pričom je ho možné nájsť i v rómskom jazyku. Z pomedzi spomínaných vylúčených lokalít, je situácia najhoršia práve tu.

### 2.2.1. Marginalizovaná rómska komunita na Slovensku

Sociálna exklúzia Rómov žijúcich na Slovensku sa premieta prakticky vo všetkých sférach osobného života, pričom predstavuje také znevýhodňovanie, aké vyplýva už zo samotnej definície sociálneho vylúčenia. Ide primárne o znevýhodnenie trvalého, či dlhodobého charakteru. Premieta sa v oblasti vzdelávania, zamestnania, bývania, zdravotnej starostlivosti. V neposlednom rade ale predstavuje obmedzenie v prístupe k sociálnym inštitúciám, ktoré sú distribútormi nielen životných šancí, sociálnych služieb ale i prostriedkom k mobilite a sociálnym sieťam (Džambazovič, Jurásková, 2002).

Slovenská republika patrí medzi európske krajiny s najväčším počtom rómskych obyvateľov. Z hľadiska sociálno-ekonomického, je rómska populácia veľmi rôznorodá, no veľká časť čelí sociálnemu vylúčeniu. (Rusnáková, Pollák, 2016). Podľa údajov, ktoré uvádza Mušinka (2013), sú konkrétne na Slovensku, len tri okresy (Bytča, Námestovo, Tvrdošín.), kde v štatistike z roku 2013 neboli evidované žiadne rómske komunity, pričom na celom území Slovenska žije podľa rovnakých údajov, z roku 2013, 402 810 ľudí, ktorých okolie vníma ako Rómov, teda na základe pripísanej etnicity.

Priestorová segregácia Rómov žijúcich v chudobe, ktorú možno pokladať za súčasť urbanizácie, spolu so sociálnou segregáciou výrazne ovplyvňujú ich spôsob života. Naopak tiež platí, že spôsob života ovplyvňuje mieru integrácie alebo segregácie rómskej marginalizovanej komunity. Priestorová segregácia Rómov ale nie je novým fenoménom. Možno ju pozorovať už v minulosti, kedy sa Rómovia mohli usádzať výhradne na okrajoch miest. Už zo sčítaní z konca 19. storočia vyplýva, že Rómovia na území Slovenska žili v izolovaných častiach miest. Je však dôležité poznamenať, že segregácia vyplývala z rôznych zákonov a nariadení a teda bola štátom podporovaná. I do dnes, hlavne od roku 1989, dochádza k segregácii veľmi výrazne. V tomto období tiež evidujeme veľký nárast nezamestnanosti Rómov, za čo môže nedostatočná kvalifikácia a nízka úroveň vzdelania (Šuvada, 2015).

Rómovia zo Slovenských osád čelia exklúzii a segregácii, pričom nie sú asimilovaní a ani integrovaní vo väčšinovej spoločnosti. Okolité kultúra pritom do osád vniká iba prostredníctvom moderných inštitúcií, čiže prostredníctvom moci, práva, ekonomiky alebo vzdelania. To sa na kultúre osád prejavuje zväčša tým, že skromné životné podmienky premieňa na materiálne zaostanie. Pre osady je typická nedostatočná vybavenosť a zlá, alebo zastaralá infraštruktúra (Jakoubek, Poduška, 2003). Dôležité je tiež spomenúť, že realita na Slovensku je v tomto zmysle iná, než v Českej republike, kde čisto rómske osady, také ako na Slovensku, neevidujeme (Mareš, 2006). Aj napriek tomu, že texty pojednávajúce o tejto situácii sú pomerne staršie, táto situácia sa výrazne nemení.

### **2.3. Nástroje moderného štátu**

Vylúčenie v konečnom dôsledku zhoršuje celkovú sociálnu situáciu spoločnosti a preto je i z jej strany, vnímané negatívne (Toušek, 2007). Preto sa budem snažiť vysvetliť a poukázať na to, ako ešte sa jej dotýka a akým spôsobom samotný štát reaguje.

Koncept sociálneho vylúčenia je dôležitou súčasťou diskurzu sociálnej politiky v Európskych krajinách. Práve preto, je ideológia aj prax sociálnej politiky pôsobením vylúčenia a jeho prejavov veľmi ovplyvnená (Mareš, 2006).

Ako už bolo spomenuté, vylúčenie sa prejavuje v rôznych sférach života človeka. Dimenzie, v ktorých sa prejavuje, následne implikujú adaptáciu, teda prispôbenie sa na túto situáciu. V tejto súvislosti vznikajú určité vzorce jednania, ktoré nemusia korešpondovať s normami a hodnotami väčšinovej spoločnosti a sú vnímané negatívne (Toušek, 2007). V prostredí exklúzie tiež dochádza k akýmisi neočakávaným rozhodnutiam zo strany skupín, ktorých sa týka. Tie môžu ohroziť pravidlá a systém štátu. Človek vo vylúčení je totiž v takom postavení, kedy sa proces rozhodovania odohráva mimo neho. Na druhej strane, majorita, nastavuje pravidlá a spôsob jednania v rámci spoločnosti. (Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017).

Ako opatrenia proti sociálnej exklúzii prijíma štát mechanizmy sociálneho začleňovania. Cieľom je nie len prekonať sociálnu exklúziu, no táto stratégia má tiež napomôcť v otázkach nezamestnanosti, chudoby a v začlenení do sociálnych vzťahov (Mareš, Sirovátka, 2008). Opatrenia by mali byť čo najviac zamerané na rôzne dimenzie sociálnej reality. Tie v konečnom dôsledku majú za cieľ taktiež obnoviť spojenie medzi komunitou a jednotlivcom a vytvoriť politický vzťah medzi občanmi a štátom. Pri vytvorených mechanizmoch a opatreniach je preto dôležitá kooperácia, spolupráca a zainteresovanosť zúčastnených strán (Džambazovič, Jurásková, 2002).

Levinská a kolektív (2017), tiež uvažujú o tom, akým spôsobom sú ľuďom, ktorí sú vo vylúčení, sprostredkované pravidlá štátu a akým spôsobom je im umožnené zapojenie sa. Medzi majoritou a ľuďmi v sociálnom vylúčení sa vytvára most, ktorý predstavuje zmierenie, medzi danými stranami. V tomto prípade sú nim pomáhajúce inštitúcie. Vo vzťahu k pomáhajúcim inštitúciám, si obe strany navzájom vyjednávajú dôveru. Teda dôveru, medzi pomáhajúcimi a ľuďmi vo vylúčení. Túto dôveru si ľudia vo vylúčení získajú svojou disciplínou, a naopak, samotná dôvera ich k disciplíne zaväzuje. Avšak bližšie sa tomuto vzťahu budem venovať neskôr.

### **2.3.1. Moc podľa Foucaulta a moderný štát**

Práve pojem disciplína zohráva v modernej spoločnosti dôležitú rolu. Tým možno odkázať na Foucaulta, pretože práve jeho praktiky disciplíny, sú v tomto ohľade evidentné. Preto sa ďalej pokúsím predstaviť jeho vnímanie moci a to, do akej formy sa pretavuje na úrovni štátu a jeho nástrojov.

Michel Foucault (2003) vníma moc vo vzťahoch medzi jednotlivcami, či skupinami, teda o nej hovorí, ako o vzťahu medzi partnermi. Ten je veľmi špecifický, nakoľko spočíva v tom, že niektorí ľudia môžu viac alebo menej určovať chovanie iných ľudí. V tomto zmysle teda jedny vykonávajú moc nad inými.

Poukazuje tiež na to, akým spôsobom sú ľudia pretváraní v subjekt, ktorý je situovaný v mocenských vzťahoch. Za novú politickú formu moci považuje Foucault práve moderný západný štát.

Charakterizuje ho ako zložitú štruktúru, do ktorej môžu byť jednotlivci integrovaní pod tou podmienkou, že ich individualita bude podriadená určitým mechanizmom. Technika moci, ktorú tento politický útvar predstavuje, pochádza z kresťanských inštitúcií. Túto techniku označuje termínom pastierska moc. Tá sa vo svojej podstate, ako to z jej kresťanského významu vyplýva, orientuje na spásu. Okrem toho, že „pastier“ prikazuje, je tiež v pozícii, kedy je pripravený obetovať sa pre spásu a život svojho „stáda“ a koná v záujme jednotlivca, ako aj celej komunity. Cieľ novej formy pastierskej moci, teda štátu, sa líši tým, že za spásu v tomto prípade považuje zdravie, blahobyt či bezpečnosť. Tiež dochádza k posilneniu jej administratívy. Pastierska moc sa tak na tejto úrovni presunula z prostredia náboženskej inštitúcie do celej spoločnosti (Foucault, 2003).

### **2.3.2. Sociálna práca**

Ako už bolo poznamenané, pomáhajúce profesie predstavujú most, medzi ľuďmi vo vylúčení a majoritnou spoločnosťou, či jeden z možných nástrojov štátu, akým sa snaží dosiahnuť zmierenie oboch strán a docieľiť sprostredkovanie pravidiel, alebo sa nejakých spôsobom vysporiadať s vylúčením a jeho dopadom na spoločnosť. Sociálna práca je jednou z pomáhajúcich profesií, preto sa budem venovať jej definícii a významu. V rámci odbornej literatúry existuje definícií mnoho a formulácia pojmu sa tiež líši na základe kontextu. Vo všeobecnosti však platí, že prostredníctvom sociálnej práce je v rámci spoločnosti v rôznych formách poskytovaná sociálna starostlivosť (Levická, 2003).

Na teoretickej úrovni predstavuje východiská, ktoré čerpá i z iných vedeckých oblastí. Vyznačuje sa schopnosťou využívať rôznorodé poznatky, vychádzať z rôznych teórií, tak, aby bol sociálny pracovník schopný využiť ich ako návody pri riešení problémov klientov (Navrátil, 2001). Preto ju považujeme za multidisciplinárnu oblasť, využívajúcu špeciálne metódy, zameriavajúce sa na sociálnu starostlivosť, ako aj na samotnú prípravu odborníkov, ktorí sa v nej pohybujú (Levická, 2003). Na teoretickej úrovni teda predstavuje širokú škálu postupov, ktoré sú potrebné pre jej výkon. Ďalej sa budem sústreďovať práve na jej praktickú podobu.

V praxi sa prostredníctvom zmienovaných postupov a činností zameriava na nerovnosti v rámci spoločnosti, usiluje o poskytnutie pomoci klientovi v zvládnutí akýchsi prekážok a problémov a tiež o dosiahnutie zmeny. V širšom zmysle slova, je jej cieľom nie len poskytnúť pomoc, v riešení daných problémov, no tiež podporiť jeho schopnosť zvládať takéto situácie. Sociálny pracovník okrem iného tiež sprostredkováva kontakt s inštitúciami, orgánmi a podobne. V neposlednom rade tiež napomáha zlepšovať sociálnu politiku ako takú.

Ako úlohu sociálneho pracovníka, možno označiť analyzovanie potrieb klienta, ktorý sa ocitol v nepriaznivej situácii a zaistiť tak ich naplnenie, pričom sám tak urobiť nedokáže (Novotná, 2014). Človek v sociálnom vylúčení, teda musí konať v rámci rozhodovacích procesov na úrovni majority a štátu, pričom v takýchto situáciách môžu využiť mosty, ktoré ako bolo uvedené vyššie, predstavujú práve pomáhajúce profesie. Vo vzťahu voči nim sa stáva klientom.

Matoušek (2008) pojem klient definuje ako subjekt, ktorý využíva sociálne služby. Užívateľ sociálnych služieb teda predstavuje takú osobu, ktorá nie je schopná riešiť problém, alebo krízovú situáciu vlastnými silami, ale pri tomto riešení participuje (Levická, 2004). Klient však môže predstavovať nie len jednu osobu, ale tiež viac osôb. Môže ísť o celé rodiny, sociálne skupiny, alebo komunity ľudí, ktoré sú nejakým spôsobom vymedzené spoločným znakom (Musil, 2004 in Novotná, 2014). Klientov je možné rozdeliť na základe rôznych hľadísk. Môže ísť o rozdelenie na úrovni veku, chovania, potrieb a podobne (Novotná, 2014).

### **2.3.3. Terénna sociálna práca**

Levická (2003) vymedzuje typy sociálnej práce na základe miesta jej výkonu. Práve v rámci tohto rozdelenia, vnímame špecifickosť terénnej sociálnej práce. „Samotnú terénnu sociálnu prácu nie je možné chápať ako jednu metódu práce, ale skôr jednu z foriem sociálnej práce, ktoré majú spoločnú vlastnosť a to, že sú realizované v neštandardnom pracovnom prostredí“ (Levická 2003: 256).

Pre ďalšiu definíciu Levická (2003) tiež uvádza, že činnosť terénnej sociálnej práce, sa zameriava na rizikových jedincov, ktorí sú ohrození sociálno-patologickými javmi. Takisto na osoby v sociálnej núdzi, osoby v aktuálnej krízovej situácii, ktorá je prevádzaná v ich prirodzenom prostredí. Dôležitou súčasťou praxe terénnej sociálnej práce je depistáž<sup>1</sup>, nadväzovanie kontaktov, poskytovanie sociálnej pomoci, mapovanie lokalít z hľadiska výskytu sociálno-patologických javov a i následný zber a analýza poznaných informácií a skutočností ohľadom príčin a povahe nepriaznivej situácie.

Už z uvedených definícií vyplýva, že podoba a charakter sociálnej služby, vychádza z miestnych potrieb a problémov. Tie sa zachycujú prostredníctvom monitoringu, ktorý slúži na zmapovanie konkrétnej oblasti a na vyhodnotenie toho, na akých miestach a k akým problémom dochádza. Na tejto úrovni tiež dochádza k oslovovaniu samotných klientov (Levická, 2003).

#### **2.3.4. Terénna sociálna práca v marginalizovanej rómskej komunite**

Tak ako každá komunita, tak i tá rómska, je nositeľkou určitých charakteristických črt. Práve oboznámenie sa s nimi je dôležité pri výkone sociálnej práce. I priestorovo blízke osady pritom môžu predstavovať iné špecifiká (Rusnáková, Pollák, 2016). Podľa Rosinského (2006), má terénna sociálna práca pre obyvateľov marginalizovaných rómskych komunít osobitný význam. Je tomu tak hlavne z toho dôvodu, že vzhľadom na nedostupnosť služieb, nedostatočnú infraštruktúru, nezamestnanosť či ekonomické limity, nemajú možnosť riešiť svoju sociálnu situáciu bez pomoci takého odborníka, akým môže byť práve terénny sociálny pracovník. Práve fakt, že marginalizované prostredie predstavuje veľké množstvo sociálnych problémov, si zo strany tohto odborníka vyžaduje pravidelnú a dlhodobú intervenciu. Klientom terénneho sociálneho pracovníka v rómskej komunite je jednotlivec a malá skupina – jeho rodina.

---

<sup>1</sup> „depistáž“ je „Aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci. Používá se např. při preventivních programech cílených na nositele určitých znaků“ (Matoušek, 2008: 42)



Ďalej tiež uvádza hlavné ciele terénnej sociálnej práce v rámci odstraňovania sociálnej exklúzie v marginalizovaných komunitách. Hlavným a dlhodobým cieľom je zmena situácie v danej lokalite v takom zmysle, aby mali všetci obyvatelia rovnaký prístup k výhodám a aktivitám, ktoré sú tu ponúkané. Tento stav chápeme ako rovnaký prístup k službám, funkčnú gramotnosť obyvateľov obce, či štandardnú úroveň vzdelanosti.

Čo sa čiastkových cieľov týka, tie majú zabezpečiť vytvorenie otvorenej komunity, v rámci ktorej majú ľudia prístup k mechanizmom pre riešenie problémov a tiež budú potencionálne schopní riešiť ich vlastnými silami.

Vo vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom, je veľmi dôležitá vzájomná dôvera, ktorú je najjednoduchšie vybudovať pri stretnutí v neformálnom, klientovi vlastnom prostredí. Práve to je výhodou terénnej sociálnej práce, ktorá vzhľadom na to, že prebieha v tomto prirodzenom prostredí klienta, je pre marginalizované rómske komunity najúčinnějšíou formou sociálnej starostlivosti. No výhoda z toho plynie i pre pracovníka, ktorý v tomto prostredí klienta pozoruje a teda je pre neho jednoduchšie porozumieť sociálnemu kontextu. Medzi ďalšie výhody patrí i fakt, že týmto spôsobom dochádza k osloveniu takého klienta, ktorý by za iných okolností sociálnu starostlivosť z vlastnej iniciatívy možno nevyhľadal (Rosinský, 2006).

### **2.3.5. (Terénna) sociálna práca ako inštitúcia moci**

Vzhľadom na to, že spôsobom, akým dochádza k sprostredkovaniu sociálnej starostlivosti, teda na základe interakcie medzi sprostredkovateľom a klientom, je vyjednávané i samotné postavenie zúčastnených strán, považujem za dôležité uviesť, ako sa v terénnej sociálnej práci premieta moc.

Levická (2004) hovorí o akejsi inštitucionálnej pridelenej moci, ktorá stavia sociálneho pracovníka do pozície nadradenosti voči jeho klientovi. Práve toto postavenie má napomôcť k dosiahnutiu cieľa jeho práce. Pracovník má tiež moc vstupovať do života klienta a to pozitívne i negatívne. Avšak to, že pracovník disponuje nejakou mocou, je evidentné i v zmysle samotného pomáhania. Je v porovnaní so svojim klientom skúsenejší a kvalifikovanejší, prípadne kvalifikovanejší. Klient ho teda môže vnímať ako autoritu a to vo viacerých ohľadoch. „Moc je sociálnemu pracovníkovi pridelená na základe jeho príslušnosti k inštitúcii prostredníctvom viacerých noriem ako sú napr. zákony, organizačný poriadok konkrétnej inštitúcie, zvyky a normy profesionálnych združení ap.“ (Levická, 2004:79).

Opäť sa odvolám na Levínskú a kolektív (2017), ktorí, ako už som naznačila, hovoria o vzťahu medzi klientom a predstaviteľom pomáhajúcej inštitúcie, v tom zmysle, že klienti sú zo strany pomáhajúcich disciplinovaní. Touto disciplínou si získavajú dôveru pomáhajúcich. Dôvera, ktorá medzi oboma stranami panuje, prispieva k interiorizácii pravidiel pomáhajúcich a tiež následne umožňuje, aby pomáhajúci nad klientom vykonával dohľad. Disciplinácia pre ľudí vo vylúčení nakoniec predstavuje prísľub úcty a uznania zo strany pomáhajúcich. Klienti teda majú ambíciu vybudovať dôveru zo strany pomáhajúceho, pretože sa usilujú získať úctu aj inde, ako v rámci ich vylúčenia.

### **2.3.6. Sociálne pole pomáhajúcich inštitúcií**

Človek v sociálnom vylúčení, ktorí prijíma služby pomáhajúcej inštitúcie, týmto rozhodnutím mení svoj sociálny status, teda prijíma status klienta. Avšak okrem toho tiež vstupuje do špecifického sociálneho poľa pomáhajúcej inštitúcie. Človek, ktorí sa klientom stane, i tak mnohokrát zvažuje, aké služby bude využívať na základe toho, aby svoj sociálny status neohrozil. Dôjsť ale môže i k takej situácii, kedy nechce prijať ani len status klienta, teda do poľa pomáhajúcej inštitúcie nevstúpi vôbec (Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017).

Toto sociálne pole vytvárajú práve klienti a pomáhajúci. Nejde však o pole majority, no dochádza v ňom k rozhodnutiam vylúčených, práve na majoritnej úrovni. Klienti, sú situovaní v sociálnej realite vylúčenia a poskytovatelia pomoci, do nej vstupujú z prostredia majority, pričom práve preto hovoríme o tom, že pomáhajúce inštitúcie, sú mostom, medzi týmito dvoma stranami. V tomto poli pomáhajúcich inštitúcií teda dochádza k vyjednávaniu miery vylúčenia, či toho v akej miere dôjde k zapojeniu. V rámci neho stoja obe strany spolu ale i proti sebe. Obe strany reprezentujú odlišné role. Jednu pozíciu zastávajú tí, ktorí zdieľajú pravidlá majority a majú pre ľudí v exklúzii určitú mieru pochopenia. Na druhej strane, druhú pozíciu, zastávajú tí, ktorí vo vylúčení sú.

Miera, v akej budú súčasťou tohto poľa, môže mať rôzne podoby. Toto pole má totiž svoju hierarchiu, ktorá je postavená na disciplinácii. Tí ktorí do tohto poľa vstúpia úplne, teda tí najdisciplinovanejší, sa zo strany inštitúcie ocitnú v akomsi azyle. Tento azyl ich do istej miery izoluje od majority. Taký klient, ktorý služby tejto inštitúcie volí výberovo, ten smeruje k sociálnemu poľu majority, alebo nechce opustiť pole vylúčenia (Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017).

### 3. METODOLOGICKÁ ČASŤ

#### 3.1. Výskumné problémy a otázky

Ako už vyplýva z teoretického ukotvenia práce, hlavnými problémami, ktorým sa môj výskum venuje sú vylúčenie, samotné vylúčené lokality, marginalizovaná rómska komunita a nástroje moderného štátu, ktoré naň reagujú. Výskum sa viaže na konkrétne slovenské mesto, ktoré v rámci práce označujem ako „Rybník“, a na tých obyvateľov mesta, ktorí žijú vo vylúčení, sú predstaviteľmi marginalizovanej rómskej komunity, prípadne sú tiež klientmi pomáhajúcej inštitúcie a i na tých, ktorí túto inštitúciu reprezentujú .

Pojem pomáhajúca inštitúcia predstavuje rôzne podoby sociálnej starostlivosti, no pre zúženie problému, na ktorý sa výskum viaže, som sa rozhodla sústrediť na jednu z nich. Venujem sa terénnej sociálnej práci, pretože ako opäť vyplýva z teoretickej časti práce, v súvislosti s rómskou komunitou, či samotnými vylúčenými lokalitami, pripisujeme osobitný význam práve tomuto typu (Levická 2003).

Prostredníctvom výskumných otázok, ktoré si kladiem, je cieľom porozumieť viacerým spomínaným okolnostiam a javom, ktoré sú spojené s vylúčením, intervenciami štátu, pokiaľ ľudia v sociálnom vylúčení reflektujú a pristupujú k pomoci štátu, ktorá je organizovaná skrz terénnu sociálnu prácu. Vzhľadom na to, že je táto problematika pomerne široká, kladiem si viac výskumných otázok pričom som tiež použila viac než len jednu metódu tvorby dát.

Výskumné otázky znejú nasledovne:

Akým problémom čelia ľudia žijúci vo vylúčení?

Využívajú služby pomáhajúcej inštitúcie?

Pokiaľ službu využijú, či využívajú, aký má charakter?

Ako klient reflektuje a pristupuje k pomoci štátu, ktorá je organizovaná skrz terénnu sociálnu prácu?

### **3.2. Výskumná stratégia**

Vzhľadom na to, že k tvorbe dát dochádzalo priamo v prostredí skúmanej reality i pretože cieľom bolo porozumieť javom a problémom v kontexte, som pri výskume použila kvalitatívnu stratégiu.

V rámci tejto stratégie študujeme predovšetkým to, čo ľudia robia, ako o tom hovoria, ako tomu rozumejú a tiež ako to prežívajú. K tomuto teda dochádza priamo v kontexte a priestore, kde sa skúmaný jav premieňa (Novotná, 2019).

Definícia tejto stratégie môže znieť i nasledovne. „Kvalitatívny výskum je proces hľadania porozumenia založený na rôznych metodologických tradíciách skúmania daného sociálneho alebo ľudského problému. Výskumník vytvára komplexný, holistický obraz, analyzuje rôzne typy textov, informuje o názoroch účastníkov výskumu a prevádza skúmanie v prirodzených podmienkach“ (Hendl, 2005: 50).

### **3.3. Priebeh výskumu a technika tvorby dát**

Terénny výskum prebiehal v okresnom meste „Rybník“, na území Slovenskej republiky, v období medzi 15. 5. až 19. 5. 2023. Presnejšie išlo o dve rôzne lokality v rámci neho. Tými sú rómska osada a mestská ubytovňa, ktorej obyvateľmi sú Rómovia v sociálnej núdzi. V úplnom počiatku, pred začatím samotného terénneho výskumu, ešte v období vypracovávania jeho projektu, som kontaktovala mestský úrad. Informovala som sa s kým a akým spôsobom, je potrebné riešiť jeho realizáciu, aby bol výskum čo najviac korektný, vzhľadom na to, že sa viaže na terén vylúčených lokalít. Ďalej, keď som sa ubezpečila, že je možné venovať sa výskumu v tejto veci, som komunikovala priamo s terénnymi sociálnymi pracovníčkami. Tým som taktiež predstavila výskumný problém a diskutovali sme o nasledovných krokoch. Cieľom týchto krokov bolo oboznámiť sa s charakterom a výkonom terénnej sociálnej práce v meste a tiež umožniť môj pohyb v teréne.

Práve vzhľadom na to, že do samotného terénu som sa dostala za sprievodu terénnych sociálnych pracovníčok, nebol môj príchod, ani pohyb v rámci neho nijako problémový. Výskum teda prebiehal počas toho, ako terénne sociálne pracovníčky svoju prácu vykonávali. Do týchto lokalít som síce prichádzala za ich sprievodu, no keď si to výskum vyžadoval, s informátormi som interagovala v súkromí. S výskumným problémom som samozrejme oboznámila všetkých zúčastnených, teda i obyvateľov spomínaných lokalít. Dôležité je tiež spomenúť, že počas výskumu nedošlo ani jedenkrát k situácii, kedy by so mnou niekto priamo odmietol spolupracovať.

Ako uvádza i Nedbáľková (2007), pri samotnom ujasňovaní výskumného zámeru je bežné, že dochádza k akémusi scitlivovaniu či vyladovaniu vo veci témy a problému. V priebehu terénneho výskumu som však musela preformulovať alebo úplne zmeniť niektoré výskumné otázky, pretože sa naskytlí rôzne príležitosti, či okolnosti, v rámci ktorých som tak považovala za správne.

Takou príležitosťou bolo napríklad navštíviť mestské sociálne byty, teda mestskú ubytovňu, aj napriek tomu, že pôvodne bolo v pláne projektu pohybovať sa len v prostredí osady. Avšak táto skutočnosť síce opäť rozšírila už i tak širokú škálu javov a problémov, ktorým je možné venovať sa, no v konečnom dôsledku túto možnosť vnímam, v rámci výskumu, ako pozitívnu. Výskum vďaka tomu mohol reflektovať aj na realitu vylúčenia v inom prostredí, než v samotnej osade, pričom bolo tiež možné sledovať napríklad, či, prípadne ako, sa líšia výpovede, názory a skúsenosti ľudí, žijúcich na takomto mieste.

Čo sa techniky tvorby dát týka, ešte pred tým, než som sa dostala do terénu, som sa stretla s terénnymi sociálnymi pracovníčkami na mieste, kde inštitúcia terénnej sociálnej práce sídli, teda v ich kancelárii, avšak toto stretnutie bolo za účelom získania základných informácií ohľadom ich práce v meste. Ale komunikovali sme i priamo v teréne, pokiaľ sa vyskytla nejaká situácia, ktorú bolo potrebné objasniť. Teda možno i terénne sociálne pracovníčky označiť za informátorov, no tieto informácie dopomohli skôr k vykresleniu celkovej reality. Rozhovory mali neštruktúrovaný charakter. Výpovede pracovníčok boli jednotné a aj napriek tomu, že ide o štyri osoby, nelíšili sa takmer nijak. Vzhľadom na to, možno informácie od nich označiť skôr za informácie sprostredkované zo strany inštitúcie, než individuálne, či osobné názory a skúsenosti. V konečnom dôsledku teda informácie sprostredkované z tejto strany, vykresľujú to, ako skúmané problémy pomáhajúca inštitúcia chápe a hodnotí, či ako s nimi nakladá.

Pre tvorbu dát som tiež využila metódu pološtruktúrovaného rozhovoru. Takéto rozhovory som viedla s obyvateľmi osady i sociálnych bytov. V rámci osady dochádzalo k rozhovorom v otvorenom priestranstve, pred ich obydliami, alebo tam, kde sme ich spolu s terénnymi sociálnymi pracovníčkami stretli. Niekedy však nastala i situácia, kedy ma informátor pozval priamo do svojho obydliu, kam som však išla bez sprievodu pracovníčok. V bytoch sme rozhovor viedli priamo v ich obytnej jednotke, (pokiaľ to opäť sami navrhli), v spoločných priestoroch bytovky, alebo na chodbe. Avšak opäť, vždy bez prítomnosti pracovníčok.

V kontexte a povahe mojej interakcie s informátormi, za prítomnosti, či neprítomnosti pracovníčok, z môjho pohľadu, nebol badateľný nijaký rozdiel. Nemala som teda pocit, že by sa správanie, či vyjadrovanie informátorov z vylúčených lokalít, na základe prítomnosti terénnych pracovníčok nejako líšili.

Pri rozhovoroch s informátormi z osady i mestskej ubytovne, ma pracovníčky predstavili ako študentku vysokej školy.

Práve vzhľadom na to sa ale mnohí z nich domnievali, že nebudú kompetentní spolupracovať so mnou, teda viesť rozhovor a odpovedať na moje otázky, nakoľko z týchto informátorov nemal dokončené stredoškolské vzdelanie. Preto som im následne vysvetlila okolnosti môjho výskumu a ubezpečila ich, že v tom žiaden problém nie je. Pracovníčky sa následne vzdialili a tak sme rozhovor viedli v súkromí.

Avšak výnimku predstavuje jeden prípad, kedy pri rozhovore bola prítomná tretia osoba, nakoľko pani, s ktorou som rozhovor viedla, mala poruchu sluchu. Išlo o obyvateľky mestskej bytovky, ktoré boli susedami. Nepredpokladám ale, že fakt, že rozhovor sme viedli v trojici, by nejako ovplyvnil jeho kontext. Naopak, vzhľadom na to, že jedna z informátoriek mala už spomenutú poruchu sluchu, prítomnosť jej susedy našu komunikáciu uľahčila. Z nášho rozhovoru totiž vyplynulo, že si už obe osvojili akýsi vlastný spôsob komunikácie, ktorý im vyhovuje a teda, že podobne komunikujú i v iných prípadoch.

Pred samotným výskumom som tiež uvažovala nad tým, či v rámci komunikácie nebude problém predstavovať jazyková bariéra, nakoľko neovládam rómsky jazyk, a teda by pri týchto rozhovoroch bol potrebný pracovník, ktorý by tlmočil, no nakoniec všetka komunikácia prebehla v jazyku slovenskom. Všetky rozhovory som nahrávala pomocou diktafónu, následne ich prepísala do elektronickej podoby.

### 3.4. Výber a popis vzorky

Prostredie, ako som už spomínala, predstavujú dve konkrétne mestské lokality nachádzajúce sa v meste „Rybník“. Prvou je rómska osada, ktorá je situovaná na úplnom okraji okresného mesta. Druhou lokalitou je ubytovňa, situovaná priamo v meste, konkrétne v jeho industriálnej časti. Tá je vo vlastníctve mesta a je v nej desať jednoizbových bytov, pričom všetci miestni obyvatelia sú Rómovia.

Mušinka (2013) uvádza, že v kraji, v ktorom sa mesto „Rybník“ nachádza, žije v rozptyle, teda z priestorového hľadiska rozptýlene v obciach medzi majoritným obyvateľstvom, asi 57 758 Rómov, čo je 73,2% z odhadovaného počtu Rómov v kraji. Taktiež uvádza, že v danom kraji žije v okrajových častiach 6 394 Rómov, teda 8,1% z odhadovaného počtu Rómov na jeho území. Nakoniec v segregovaných osídleniach žije 6 200 Rómov, teda asi 7,9% Rómov v kraji.

Osada i mestská ubytovňa, majú povahu vylúčenej lokality, z hľadiska obyvateľstva sú, ako bolo spomenuté, etnicky i sociálne homogénne, čo je tiež dôvodom, prečo som ich pre svoj výskum zvolila. Lokality a ich povahu bližšie predstavím a popíšem v empirickej časti, kde je im venovaná celá kapitola.

Čo sa týka výberu informátorov, ten vychádzal z jednoduchých kritérií. Podmienkou bolo, aby boli informátori obyvateľmi jednej z lokalít, teda rómskej osady alebo mestskej sociálnej ubytovne. Tiež mali byť informátori plnoletí, pretože na rozdiel od maloletých, sú adresátmi služieb, teda môžu rozhodnúť o tom, či ich príjmu. Nakoľko som nevedela odhadnúť koľko osôb z tohto prostredia so mnou bude ochotných komunikovať, dopredu som si nestanovila presný počet informátorov, no počas výskumu som sa snažila osloviť ich čo najviac. Z prostredia osady išlo nakoniec o sedem osôb a z mestských sociálnych bytov o tri osoby. Spolu teda desať osôb. Všetky z nich boli ženy.

Niektorí z informátorov priamo interagovali s pracovníčkami, pričom buď išlo o plánované stretnutia, alebo stretnutie náhodne vyplynulo z ich pohybu v teréne, či bola v rámci neho jedna zo strán oslovená. Niektorých informátorov som oslovila na odporúčanie tých ostatných, v jednom prípade informátorov oslovil mňa. Ako som spomenula, vždy išlo o plnoleté osoby, pretože v tomto prípade môžu v spojitosti so sociálnou prácou, predstavovať potencionálnych klientov.

V empirickej časti uvádzam citácie niektorých z obyvateľov vylúčených lokalít, aby som podložila svoje argumenty a podporila tak interpretácie. Všetkých týchto informátorov, zdrojujem podľa ich fiktívneho krstného mena, pretože každého z nich vnímam ako individualitu, teda jedinca s vlastnou skúsenosťou a prístupom, ktorý vychádza z osobných hodnôt a sebapoňatia každého jedného informátora. Tiež pri citácii uvádzam miesto, kde žijú, pretože práve to môže v kontexte zohrávať rolu.

Určité informácie zo strany pomáhajúcej inštitúcie boli sprostredkované od štyroch terénnych pracovníčok, prostredníctvom neštruktúrovaných rozhovorov. Pracovníčky v empirickej časti citujem tiež. Sú dôležitou súčasťou sociálneho poľa, kde prebiehajú interakcie, disciplinácie a vyjednávanie uznania. Avšak narozdiel od vyššie spomenutých informátorov ich nevnímam ako individuality, ale ako predstaviteľov inštitúcie, ktorú reprezentujú. Preto terénne sociálne pracovníčky pomenovávam podľa ich pracovnej pozície a rozlišujem na základe číslovania.

Následne, ale považujem za dôležité predstaviť jednotlivých informátorov, teda obyvateľov vylúčených lokalít a terénnych pracovníčok.

#### Obyvatelia vylúčených lokalít:

Pani Zdena : 70 rokov, dôchodkyňa, matka a stará mama, v osade žije so svojim druhom, nespomína si ako dlho

Pani Renáta : 30 rokov, nezamestnaná, v osade žije s tromi deťmi a manželom, už asi päť rokov

Pani Anna : 61 rokov, invalidná dôchodkyňa, vdova, v osade žije so svojím telesne postihnutým synom, nespomína si ako dlho

Pani Jana : 43 rokov, nezamestnaná, v osade žije s piatimi deťmi a manželom asi 10 rokov

Pani Jarmila : 60 rokov, invalidná dôchodkyňa, matka šiestich detí, v osade žije s manželom, jeho rodičmi a nespomína si ako dlho

Pani Eva : 35 rokov, nezamestnaná, v osade žije so synom, manželom a jej rodičmi asi osem rokov

Pani Erika : 33 rokov, nezamestnaná, v osade žije s matkou, bratom a jeho rodinou asi 15 rokov

Pani Petra : 33 rokov, nezamestnaná, žije v mestskom sociálnom byte s deviatimi deťmi a manželom asi 2 a pól roka



Pani Silvia : 76 rokov, dôchodkyňa žije v mestskom sociálnom byte s manželom a vnučkou už asi 10 rokov, no nespomína si presne (pani Silvia má poruchu Sluchu, preto bola pri našom rozhovore i jej suseda pani Marta)

Pani Marta : 50 rokov, nezamestnaná, žije v mestskom sociálnom byte s manželom asi 20 rokov

Pani Monika : 56 rokov, bývalá pracovníčka občianskej hliadky, aktuálne nezamestnaná, v mestskom sociálnom byte žije s manželom asi tri roky

Nikto z uvedených informátorov nemá stredoškolské vzdelanie.

Terénni sociálni pracovníci :

TSP 1 : žena, Rómka, 49 rokov, vysokoškolské vzdelanie, pochádza z mesta „Rybník“ a žije tu, ako TSP pracuje 15 rokov

TSP 2 : žena, Rómka, 32 rokov, stredoškolské vzdelanie, pochádza z mesta „Rybník“ a žije tu, ako TSP pracuje 3 roky

TSP 3 : žena, 47 rokov, stredoškolské vzdelanie, pochádza z mesta „Rybník“ a žije tu, ako TSP pracuje 5 rokov

TSP 4 : žena, 47 rokov, vysokoškolské vzdelanie, nepochádza z mesta „Rybník“ a nežije tu, ako TSP pracuje 14 rokov

Jediným rozdielom vo výkone ich práce je to, že vysokoškolsky vzdelané pracovníčky sa venujú okrem iného i administratíve.

### **3.5. Povaha dát a analytické postupy**

Analýza dát sa vzťahuje na popisy a interpretácie, ktoré som vytvorila v rámci výskumu, teda nepredstavujú zovšeobecnenie na celú populáciu ľudí v skúmaných vylúčených lokalitách.

Pri analýze dát som postupovala vzhľadom na to, že pri výskume som pracovala podľa princípov kvalitatívneho výskumu a teda, že dáta boli vytvorené prostredníctvom pološtrukturovaných rozhovorov a zúčastneného pozorovania nasledovným spôsobom.

Vzhľadom na to, že mojimi informátormi boli ľudia z prostredia vylúčenia a v niektorých prípadoch i terénne pracovníčky, slúžia vytvorené dáta k načrtnutiu skúmanej reality v širšej perspektíve. V rámci výskumu, som vytvorila dáta, ktoré majú priniesť odpoveď na moje výskumné otázky. Tieto otázky sa týkajú toho, v akej situácii sa nachádzajú informátori z prostredia vylúčenia, či už ide o sociálnu alebo ekonomickú situáciu. Ďalej tiež akým problémom čelia a pokiaľ, prípadne akým spôsobom ich riešia, či v tomto zmysle dochádza k využitiu služieb pomáhajúcej profesie. Pokiaľ službu využijú, či využívajú, zaujímalo ma, v akom zmysle, aký má táto služba charakter a ako ju klient reflektuje. V neposlednom rade, majú tiež vytvorené dáta zodpovedať to, ako samotných sprostredkovateľov sociálnej starostlivosti, klienti vnímajú.

Čo sa týka tých dát, ktoré boli vytvorené na základe jednaní a výpovedí terénnych pracovníčok, tie zohrávajú rolu v interpretácii niektorých javov, ku ktorým dochádza v teréne, či vo výkone ich práce.

V rámci zúčastneného pozorovania som si viedla terénne poznámky. Vytvorila som aj prepis rozhovorov. Všetky rozhovory boli totiž zaznamenávané na diktafón, teda si transkripciu vyžadovali. V tomto procese však nedošlo k žiadnej zmene výpovedí informátorov.

Následne som si pomocou poznámok vytýčila javy, ktoré sa v nich i v prepise opakovali, alebo na ktoré bolo možné poukázať. Teda išlo o tie, ktoré mali pre zodpovedanie výskumných otázok nejaký význam a boli relevantné. Pri analýze som si vytvorila ďalšie poznámky.

Pomocou týchto poznámok som sa následne snažila vytvoriť interpretáciu spomínaných javov a v neposlednom rade zodpovedať výskumné otázky práce. Nakoľko vytvorené dáta predstavujú širokú škálu odpovedí, i napriek tomu, v nich možno nájsť akýsi systém a podobnosti. Na základe práve tohto faktu, sú výsledky výskumu interpretované formou modelov, pričom každý jeden z nich odpovedá na vyššie spomínané výskumné otázky. Jedinú výnimku predstavuje interpretácia samotných lokalít, ktorej sa v empirickej časti takisto venujem.

### 3.6. Etika výskumu

Aby boli pri výskume zachované etické pravidlá, podnikla som hneď niekoľko krokov. Prvý z nich predstavovala samotná komunikácia so zamestnancami mestského úradu ako i terénnymi pracovníčkami, pričom tá mala zabezpečiť nie len informovanosť kompetentných, ohľadom výskumu, no tiež môj pohyb v teréne. Nakoľko citlivosť témy vychádza práve z toho, že sa viaže na vylúčené lokality a ľudí, ktorí v rámci nich žijú, bolo neodmysliteľnou súčasťou výskumu, spolupracovať s terénnymi pracovníčkami.

Pozorovanie i rozhovory som viedla iba s informovaným súhlasom. Pri každom rozhovore boli informátori oboznámení i o tom, že je rozhovor nahrávaný, ako bude nahrávka použitá, že nebude za žiadnych okolností šírená ďalej, a čo je účelom výskumu. Všetci informátori boli tiež informovaní ohľadom toho, že ich osobné údaje budú anonymizované.

Snažila som sa rešpektovať ich súkromie. Nekládla som teda otázky, ktoré by mohli byť sugestívne ani tie príliš intímne. Vzhľadom na to, že som pri rozhovoroch zvolila metódu pološtruktúrovaného rozhovoru, postupovala som na základe toho, akým spôsobom sa komunikácia vyvíjala. Na základe toho, som sa pri rozhovore prispôsobila práve informátorovi.

To znamená, že pokiaľ sám informátor nenačrtol takú záležitosť, ktorú pokladám za intímnu, nekládla som otázky týkajúce sa jej. Pokiaľ však so mnou informátor zdieľali informácie takéhoto charakteru, bolo to preto, že boli otvorení v takých veciach komunikovať. Predtým, než sme v rozhovore vôbec začali ma, ako som spomínala, informátorovi ma predstavili terénne sociálne pracovníčky, pričom sa následne, pri našich rozhovoroch, vzdialili.

Aby ich prítomnosť aj napriek tomu nezasahovala do výpovedí informátorov, ubezpečila som ich, že to, čo budú so mnou zdieľať, bude použité len pre účel výskumu a nič iné a že ich samotný výskum ani vytvorené dáta nijakým spôsobom nepoškodia. Informátorov som tiež vždy pred začiatkom rozhovoru ubezpečila, že môže kedykoľvek odstúpiť, odmietnuť so mnou o čomkoľvek ďalšom hovoriť a rozhovor ukončíme. Zo všetkých rozhovorov sa pritom iba jeden skončil tým, že informátorka sa rozhodla, že ďalej odpovedať nebude. V rámci etiky výskumu som po prepísaní rozhovorov, všetky audio-nahrávky vymazala.

K tomu aby bola medzi mnou a informátormi nadobudnutá určitá dôvera, je potrebné pohybovať sa v teréne dlhšiu dobu. No i vzhľadom na to, že moje pôsobenie v tomto prostredí bolo časovo obmedzené hneď z niekoľkých dôvodov, môžem povedať, že až na pár prípadov, so mnou informátori zdieľali i mnoho súkromných informácií a všetci z nich boli ochotní so mnou rozhovor viesť.

Čo sa terénnych sociálnych pracovníčok týka, spočiatku bol v našej komunikácii evidentná akási zdržanlivosť, čo pravdepodobne vyplývalo z toho, že reprezentujú inštitúciu, ktorú by nevhodne podané a sformulované informácie mohli poškodiť. To som samozrejme rešpektovala a nijako som nenaliehala, avšak neskôr, v priebehu výskumu, bola už i zo strany terénnych pracovníčok citeľná väčšia otvorenosť a informácií, ktoré boli ochotné poskytnúť, bolo čoraz viac.

### **3.7. Situovanosť vo výskume**

Vo veci situovanosti, v rámci výskumu, považujem za dôležité spomenúť fakt, že pochádzam z mesta, v ktorom výskum prebiehal. Aj vzhľadom na to, že ide o pomerne malé mesto a preto, že som sa vo voľnom čase zvykla venovať dobrovoľníckej činnosti, niektorých informátorov som poznala, avšak nikoho z nich osobne. Tiež som ale v minulosti, ešte v čase, keď som v meste žila, pracovala v obchode so second-hand tovarom, ktorý navštevovalo mnoho ľudí, žijúcich v osade ako i v mestskej ubytovni. Čo sa pracovníčok týka, pri príležitosti výskumu sme sa videli prvýkrát.

Niektorí z informátorov v osade síce upozornili na fakt, že si na mňa spomínajú, no predpokladám, že táto skutočnosť iba dopomohla k našej komunikácii a z kontextu rozhovorov vyplýva, že boli voči mne otvorení a zhovorčiví. Avšak v tomto zmysle tiež mohlo zohrávať rolu to, že som sa v teréne pohybovala priamo s terénnymi sociálnymi pracovníčkami. No v rámci toho, že všetci informátori boli oboznámení s charakterom výskumu, rešpektovali moju pozíciu študentky.

## 4. EMPIRICKÁ ČASŤ

V empirickej časti práce budem interpretovať odpovede na výskumné otázky, ktoré si v práci kladiem. Odpovedám teda na to, akým problémom čelia ľudia žijúci vo vylúčení, či využívajú služby pomáhajúcej inštitúcie a pokiaľ službu využijú alebo využívajú, upriamujem pozornosť tiež na to, aký má charakter a ako ju klient reflektuje.

### 4.1. Vylúčené lokality a ich povaha

Obe lokality, na ktoré sa výskum viaže sú súčasťou mesta „Rybník“. Obe reprezentujú tie aspekty, ktoré so sebou nesie sociálne vylúčenie. Vzhľadom na to, akej povahy tieto lokality sú, považujem za dôležité bližšie ich predstaviť a charakterizovať, pričom práve z týchto podmienok mnohokrát vychádzajú problémy, akým informátori čelia a teda v rámci výskumu i samotná podoba terénu zohráva dôležitú úlohu. Terén teda charakterizujem na základe môjho vlastného pozorovania, doplneného o informácie sprostredkované od informátorov. Je tomu tak preto, že mestská internetová stránka neponúka informácie, z ktorých by bolo možné čerpať. Rovnako ani v dostupnej literatúre som údaje, viažuce sa na túto presnú lokalitu nenašla.

Aj napriek tomu, že je mesto „Rybník“ okresné, je pomerne malé a má menší počet obyvateľov. Mesto je síce ohraničené lesmi a lúkami, no svojim charakterom je skôr industriálneho rázu. V rámci neho existuje hneď niekoľko lokalít, ulíc, či dokonca celých bytoviek a panelákov, ktoré sú obývané prevažne rómskymi obyvateľmi, no nijako sa nelíšia od iných mestských častí a nepredstavujú zhoršené podmienky pre život. Avšak tie lokality, ktoré predstavujú terén výskumu, sú stelesnením toho, čo chápeme ako definíciu života v sociálnom vylúčení, či vylúčených lokalitách. Nedostatočná, či neexistujúca infraštruktúra, nedostupnosť služieb, zlá kvalita bývania, nízky sociálny status obyvateľov. Vzhľadom na to, že všetci obyvatelia sú Rómovia sú tieto lokality, ako som už spomenula, úplne homogénne.

#### 4.1.1. Rómska osada

Na okraji mesta, asi pätnásť minút chôdze od jeho úplného centra a jeho jediného námestia, sa nachádza rómska osada. Terén osady je náročný a kopcovitý, nie je tu žiadna skutočne funkčná cesta, iba štrkovitý alebo vychodený široký chodník, ktorý je v takom daždivom počasí, aké bolo i v čase výskumu, veľmi ťažko priechodný. Je tu síce jedna asfaltová cesta, no tá vedie iba po začiatok osady, teda po jej prvé obydlia. Do tejto lokality nejazdí žiaden autobus a dokonca ani žiadna z mestských taxi služieb, nie je ochotná prijímať akékoľvek jazdy začínajúce, či končiace v prostredí osady.

Osada je tak od zvyšku mesta, dá sa povedať, symbolicky odrezaná nie len tým, že asfaltová cesta sa končí tam, kde osada začína, no tiež v jej okolí nie sú žiadne služby, žiadne obchody. Pošta, mestský úrad, nemocnica, poliklinika či policajná stanica sa nachádzajú výhradne v centre mesta, v blízkosti námestia, či dokonca o čosi ďalej. Teda minimálne už spomínaných 15 minút chôdze hore kopcom, po zle prechodnom teréne. Je ale potrebné zdôrazniť, že tento odhadovaný čas predstavuje vzdialenosť od začiatku osady. Problematikou infraštruktúry v takýchto lokalitách sa zaoberá i Kobes (2016), pričom ju definuje nie len ako nástroj vymedzovania blízkosti a vzdialenosti, no pripisuje jej tiež rolu nástroja vymedzovania identity.

Obydlia sú v osade pomerne husto rozmiestnené. Čo sa ale ich počtu týka, je ťažké určiť nejaké presné čísla. Vzhľadom na nedostatočné zabezpečenie v rámci nich, často dochádza k vyhoreniu v mesiacoch, kedy si obyvatelia musia svoje obydlia vykurovať. Preto sú medzi obydliami mnohokrát viditeľné stopy po požiaroch. Hneď na začiatku osady, medzi prvými chatkami, je takisto veľká kopa ohoreného dreva z príbytkov. Mnoho z nich je ale zničených vplyvom iných faktorov.

K zanikaniu obydlií prispieva i samotná politika mesta. Keď sa rodiny, či jednotlivci žijúci tu z osady odsťahujú, väčšinou práve do mestských bytov, či ubytovní, alebo k iným rodinným príslušníkom, či známym a ich obydlia zostanú prázdne, mesto ich zbúra. Hliadka, ktorá v osade pôsobí, má povinnosť informovať mesto o tom, že je obytná jednotka prázdna a dôjde k jej zničeniu. Týmto spôsobom sa má zabrániť tomu, aby sa do nej nastáhoval niekto iný a teda aby sa územne osada skôr zmenšovala.

Podľa terénnych sociálnych pracovníčok, ktoré toto prostredie mapujú, tu v čase výskumu žije asi 450 až 500 obyvateľov. V minulosti boli tieto čísla vyššie a neustále sa menia. Obyvatelia osady väčšinou žijú v malých príbytkoch, pričom ich mnohokrát obýva hneď niekoľko generácii, či viacpočetných rodín a vo svojom vzhlade ani zariadení sa nijako výrazne nelíšia. Väčšinou nie sú oplotené a pomedzi ne pobehuje množstvo psov. Niektorí z obyvateľov však majú väčšie, murované domy, avšak i tie sú obvykle čiernymi stavbami a ani vo väčšine z nich nie je elektrina, ani voda. Niektorí informátori v tejto veci uviedli, že používajú žiarovky na baterky. Niektoré pozemky, na ktorých obydlia stoja, sú vo vlastníctve tých, ktorí ich obývajú. Je tomu tak preto, že v minulosti bola v okolí osady chatová oblasť. Avšak ako sa osada rozširovala, majitelia chát a záhrad pozemky opustili, alebo rozpredali.

Zdrojom vody je pre mnohých obyvateľov potok, no v pomyselnom centre osady sa nachádza hygienická jednotka. Je to uzatvorený kontajner, ktorý má však z vonkajšej strany umývadlo a čerpadlo pitnej vody, ktoré obyvatelia môžu využiť.

Vo vnútri tejto stanice je sprcha a práčovňa. Sprchu môžu obyvatelia osady využiť vtedy, keď sa prihlásia u člena občianskej hliadky, ktorý vykonáva dozor nad celou hygienickou stanicou. Otvorená je teda len v predom určenom čase, za iných okolností je zamknutá. Člen hliadky dozerá na to, či sa tí, ktorí sprchu využijú striedajú tak, ako sa podľa zoznamu majú.

To sa však týka i využitia práčovne. Avšak pravidlá sú o čosi komplikovanejšie. Rovnako je síce potrebné vopred sa nahlásiť u člena hliadky a dohodnúť si termín, kedy je práčovňa k dispozícii, no okrem toho, musí záujemca zaplatiť poplatok za jej využitie. K tomu ale nedochádza tu, v prostredí osady. Poplatky sa platia až na mestskom úrade, ktorý sa nachádza na námestí a to, ako už som spomínala, je vzdialené asi pätnásť minút chôdze, hore kopcom.

Oproti hygienickej stanici je na prvý pohľad rovnaký kontajner, avšak bez umývadla a čerpadla pitnej vody. Tento kontajner využívajú zamestnanci komunitného centra a terénne pracovníčky. Len oni majú umožnený prístup a len za ich prítomnosti sa dnu môžu dostať ľudia, ktorí v osade žijú. Priestor však slúži prevažne na aktivity komunitného centra. Terénne pracovníčky ho využívajú len zriedka a aj to len z toho dôvodu, že je tu k dispozícii počítač a tlačiareň, ktorú využívajú vtedy, keď si to ich práca vyžaduje. Avšak v osade nie je veľa ľudí, ktorý tento kontajner pre tento konkrétny účel aj navštevuje a väčšinou, keď neprebíha aktivita komunitného centra, je zatvorený.

V čase, keď prebiehal výskum, počas pracovného týždňa a v doobedňajších až poobedňajších hodinách, bol však zatvorený i ten, ktorý slúži ako hygienická stanica.

Príslušníci mestskej občianskej poriadkovej služby, ako už bolo spomenuté, nahlasujú prázdne obydlia, či robia dozor nad hygienickou stanicou. Aktuálne, v čase výskumu, však túto prácu vykonáva iba jeden člen. Podľa terénnych pracovníčok je tomu tak preto, že v blízkej minulosti sa skončilo financovanie hliadky, teda mesto nemá prostriedky zamestnávať viacerých príslušníkov.

Na stránkach mesta sa však takéto údaje nenachádzajú. Dohľadateľné sú iba informácie týkajúce sa popisu práce hliadky, no toho, že v tomto čase hliadka, v takejto podobe aktívne nefunguje, žiadne informácie zverejnené nie sú.

Na týchto stránkach tiež nemožno nájsť nijaké aktuálne články či publikácie ohľadom počtu obyvateľov osady, či iné podobné údaje. Staršie články sa tiež týkajú covidovej epidémie<sup>2</sup>.

Jedinými pravidelne zverejňovanými informáciami sú tie, ktoré sa týkajú projektov či práce pomáhajúcich inštitúcií, nakoľko i podľa informácii sprostredkovaných od terénnych pracovníčok, funguje v rámci tohto mesta i komunitné centrum, špeciálny sociálny pracovník pre oblasť zamestnávania či pracovník pre oblasť zdravia.

#### **4.1.2. Mestská sociálna ubytovňa**

Život v mestskej ubytovni má samozrejme o čosi inú povahu, než ten v osade. Oproti nej, sa bytovka tiež nenachádza na samom konci mesta. Nachádza sa síce priamo v meste, avšak nie v centrálnej časti. Ide o dvojpodlažnú budovu, ktorá je jedinou obytnou budovou v blízkom okolí. V jej blízkosti je niekoľko skladov, firiem, autoservis a podobne. Najbližší obchod je vzdialený pár minút a v porovnaní s osadou je v blízkosti i autobusová zastávka. Avšak vzhľadom na to, o akú časť mesta ide, sa nedá povedať, že by bol počet autobusových spojov vysoký. Opäť ide o lokalitu charakteristickú napríklad zlou kvalitou bývania a nízkym sociálnym statusom obyvateľov.

---

<sup>2</sup> Na tieto stránky neodkazujem z dôvodu zachovania anonymity



Obývané je iba jedno podlažie budovy, pričom je tu desať, jednoizbových bytov. V čase výskumu boli obývané všetky z nich. Aj napriek tomu, že každý jeden z bytov má tú istú rozlohu, počet obyvateľov niektorých z nich sa výrazne líšil.

Byty obývali najmenej dvaja, no najviac až jedenásti ľudí. Byt však predstavuje len jednu, pomerne malú izbu, bez akéhokoľvek sanitárneho vybavenia, bez umývadla, bez kuchynského zariadenia. Kuchyňa, kúpeľňa, toalety i pracovňa sú pre všetkých obyvateľov spoločné.

Niektorí z obyvateľov tento problém riešia po svojom a vzhľadom na to, že je spoločná kuchyňa častokrát používaná niekým iným, priamo vo svojich bytoch majú malý elektronickú variacu dosku. Spoločná kuchyňa je zariadená pomerne jednoducho. Je tu malá kuchynská linka, sporák s rúrou, jedno umývadlo, jedálenský stôl a iba jedna stolička. Sprchy i toalety sú taktiež v zlom technickom stave, na čo sa obyvatelia často sťažujú i priamo u zamestnancov mestského úradu.

Avšak z výpovedí obyvateľov ubytovne vyplýva, že zamestnanci mesta, pokiaľ nerátame pomáhajúce inštitúcie, sem často nechodia. Niektorí z dlhoročných obyvateľov dokonca uvideli, že v minulosti mala budova správcu, ktorý žil priamo v nej. Avšak v posledných rokoch tomu tak nie je, teda sa dá povedať, že na poriadok dozerajú obyvatelia sami.

Síce sa vzhľad i stav bytov líšia, napríklad v závislosti od toho, koľko ľudí v ňom žije, mnoho problémov sa týka každého jedného z nich. Ide napríklad o praskajúce steny, opadajúcu omietku, no najčastejšie si obyvatelia sťažujú na ploštice, ktorých sa už dlhú dobu nevedia zbaviť.

V porovnaní s osadou, síce obyvatelia bytov majú lepší prístup k vode a elektrine, no vzhľadom na to, že práve tie sa spotrebávajú v spoločných priestoroch, prináša to so sebou zvýšené náklady. To sa týka hlavne väčších rodín. Účty za elektrinu i vodu sa rozrátajú na osobu, bez ohľadu na to, či ide o seniora, či ročné dieťa. Tým pádom sa mnohí obyvatelia stanú dlžníkmi.

## **4.2. Modely prístupu k sociálnej pomoci**

Ako už som spomenula v metodologickej časti práce, analyzovala som dáta, ktoré som vytvorila v rámci zúčastneného pozorovania a rozhovorov s informátormi. Išlo teda o terénne poznámky a transkripcie. Vytvorené dáta predstavujú širšiu škálu odpovedí, ktoré by bolo možné interpretovať na základe vytýčenia hlavných problémov, alebo opakujúcich sa javov. Avšak pri analýze a následnej interpretácii by tiež bolo možné sledovať akúsi schému.

Cieľom výskumných otázok bolo zodpovedať akým problémom čelia ľudia žijúci vo vylúčení, či využívajú služby pomáhajúcej inštitúcie a pokiaľ službu využijú alebo využívajú, ma tiež zaujímalo to, aký má charakter a ako ju klient reflektuje.

Aj napriek tomu, že odpovede a výpovede informátorov sa líšili naprieč lokalitami a od informátora k informátorovi, je možné usporiadať ich do pomyselných modelov, v rámci ktorých dávajú dáta zmysel a domnievam sa, že načrtnú skúmanú realitu v širšej perspektíve. Ide o ideálne modely.

V nasledovnej časti práce budem vytvorené modely interpretovať. Predstavujú síce samostatné časti, no vnútorne sú štruktúrované tak aby zodpovedali otázky, ako ľudia v sociálnom vylúčení reflektujú a pristupujú k pomoci štátu, ktorá je organizovaná skrz terénnu sociálnu prácu. To v konečnom dôsledku znamená, že každý model predstavuje podobné, či rovnaké odpovede na výskumné otázky a tvoria tak jednotu.

V rámci nich tiež uvádzam citácie. Ako som spomenula už v metodologickej časti práce, pri popise zdrojov v prípade terénnych pracovníčok používam označenie TSP, pričom jednotlivé pracovníčky označujem pomocou čísla. Pri informátoroch z vylúčených lokalít používam ich fiktívne krstné mená a tiež údaj o tom, kde žijú, pretože v kontexte modelov to môže zohrávať rolu.

### **4.2.1. Príležitostní klienti, alebo ne-klienti**

Aj napriek tomu, že väčšina ľudí žijúcich v rómskej osade nemá vo svojom obydľí zavedenú elektrinu, ani vodovod, niektorí obyvatelia žijú v lepšie zabezpečených domoch. Ako som už spomenula v popise lokality, tieto domy sú murované a pokiaľ by sa nenachádzali v prostredí osady, možno by nebolo zjavné, že v nich žijú práve ľudia v sociálnom vylúčení. Avšak v porovnaní s inými obyvateľmi osady, ide o ľudí

disponujúcich vyšším sociálnym statusom a lepším prístupom k zdrojom. Avšak v porovnaní s inými, ide tiež o menej početné rodiny.

Vo väčšine prípadov ide síce o čierne stavby, ale nie je tomu tak vždy. Umiestené sú proti ostatným menším obydliam o čosi vyššie, na miernom kopci. Možno i ich priestorové vyvýšenie evokuje to, že žijú v iných, zdanlivo o čosi lepších podmienkach, než Rómovia žijúci v malých drevených príbytkoch, alebo menej zabezpečených domoch.

Sami svoju situáciu reflektujú v podobnom zmysle. Pri rozhovore s nimi je evidentné, že sa od iných ľudí, žijúcich v osade, dištancujú. Vyzdvihujú totiž, že narozdiel od nich, žijú nie len v zabezpečenejšom príbytku, sú zamestnaní, majú televízor či dokonca auto a podobne. Tiež mnoho z nich hovorí, že narozdiel od iných, neholdujú alkoholu, ich deti chodia riadne do školy alebo, že žijú, podľa vlastného názoru a pocitu, v usporiadanejších podmienkach.

Avšak i títo obyvatelia čelia mnohým problémom, ktoré vychádzajú z ich situácie a to aj napriek tomu, že medzi nimi možno pozorovať najväčší počet zamestnaných, pričom ide zväčša o mužov, ktorí pracujú na stavbách, alebo ako sami hovoria, chodia na fušky. Aj vďaka tomu, si môžu dovoliť svoje príbytky zabezpečiť lepšie, než niektorí ich susedia. Niektorí, ako spomenuli, majú televízor, či mobilný telefón, no práve v tejto veci je možné pozorovať najčastejší problém. Preto, že disponujú takýmito vecami, sa i podľa svojich slov veľmi často ocitnú v dlžobách, či exekúcii.

Niektorí z týchto ľudí, však nepriznávajú skutočnosť, že v tomto zmysle nejaké problémy vôbec majú. A aj napriek tomu, že terénne sociálne pracovníčky sú si vedomé toho, že ide o ľudí, ktorí týmto problémom čelia, sa nechcú stať ich klientmi. Chránia tak svoj sociálny status, ktorí značí o tom, že v porovnaní so zvyšným obyvateľstvom osady, žijú v lepších podmienkach. Nechcú byť zo strany pomáhajúcej inštitúcie disciplinovaní, no naopak, deklarujú svoju samostatnosť. Domnievajú sa, že svoje problémy vyriešia svojpomocne, respektíve sa snažia vyriešiť problémy sami, alebo za pomoci rodinných príslušníkov či známych. Pokiaľ by sa však rozhodli využiť služby terénnej sociálnej práce, stali by sa jej klientmi, priznali by tak potrebu pomoci. To by však už ďalej nekorešpondovalo s ich samostatnosťou, a ani ich sociálnym statusom, ktorým sa od iných vyčleňujú.

Avšak i tu nájdeme ľudí, ktorí sa klientmi stanú, avšak iba príležitostne. Nemajú možnosti, či kompetencie riešiť všetky svoje problémy sami a tak sporadicky prijímajú službu pomáhajúcej inštitúcie.

Tí, ktorí sa v takejto situácii rozhodnú využiť práve službu terénnej sociálnej práce, sú zväčša tými klientmi, ktorých pracovníčky oslovia priamo v teréne. Sami službu nevyhľadajú a rovnako ani v tom čase, kedy svoj problém aktívne riešia, nedochádzajú k interakcii medzi nimi a terénnymi pracovníčkami nikde inde, než priamo v osade. To dokazuje dištanc i voči nim, nie len voči iným obyvateľom osady.

Vzhľadom na to, že riešenie exekúcií a iných právnych záležitostí so sebou nesie vypĺňanie mnohých tlačív, dokumentov a formulárov, radšej počkajú kým terénne pracovníčky prídu do osady a v spomínanom kontajneri im tieto listiny vytlačia, než by merali cestu za nimi, teda do mesta.

Niektorí z týchto klientov vyjadrili svoj odmietavý postoj voči návšteve mestského úradu, aj napriek tomu, že terénna sociálna práca sídli mimo neho. Je síce zastrešená touto inštitúciou, no svoju kanceláriu pracovníčky na úrade nemajú. Avšak toto evidentné spájanie pracovníčok s úradom podporuje i fakt, že títo klienti terénne pracovníčky najčastejšie oslovujú ako úradníčky.

Ako odpoveď na otázku, akým spôsobom je služba týmto klientom poskytnutá a akú má podobu, väčšinou klienti zdôraznia to, že ide iba o jedno rázovú službu. Zdôraznia tiež práve slovo služba, pričom termín pomoc, z ich strany často použitý nie je.

Pri hodnotení toho, ako túto službu reflektujú, dochádza skôr k objasneniu toho, prečo k nej v prvom rade dochádza. Klienti sú pri hodnotení povahy tejto služby pomerne zdržanliví a pre odpoveď na túto otázku, ma posielajú za inými obyvateľmi osady, ktorí sú častejšími a dlhodobšími klientmi terénnych pracovníčok.

V rámci výskumu, pri pozorovaní priamo v teréne, došlo k interakcii medzi niekoľkými takýmto klientmi a terénnymi pracovníčkami. Interakcie vo väčšine prípadov vyzerali nasledovne.

Klient s terénnymi pracovníčkami komunikoval zväčša z väčšej diaľky. Niektorí z nich dokonca stáli za plotom, niektorí kričali z väčšej diaľky od svojho obydlija, miesto toho, aby podišli bližšie. Dochádzalo tak k ďalšiemu prejavu dištancu, ktorí si voči nim držia. Komunikácia sa týkala výhradne tej veci, v ktorej bola služba poskytovaná a mala pomerne formálny charakter. Považujem za dôležité podotknúť, že komunikácia s terénnymi pracovníčkami a týmito obyvateľmi osady, sa nelíšili ani vtedy, keď išlo o pracovníčky, ktoré sú Rómky. Bolo však evidentné, že i napriek tomu, že im je poskytnutá asistencia v rámci riešenia už spomínanej exekúcie, klienti zväčša rozumeli tomu, čo takáto situácia predstavuje. To dokazoval i spôsob, akým v tejto veci komunikovali. Rozumeli jednotlivým termínom, ktoré sú súčasťou exekučných konaní a teda z odpozorovanej interakcie medzi klientom a pracovníčkami, nebolo zjavné, že by v tomto zmysle všetku zodpovednosť preberali práve terénne pracovníčky.

Odpoveďou na otázku, prečo klientmi sú aj tí, ktorí vedľa, čo exekučné konanie predstavuje, by mohlo byť práve to, že v asistencii zo strany terénnych pracovníčok vidia vyššiu efektivitu. Terénne pracovníčky sú v týchto veciach vyškolené, čo vníma nie len klient, ale i samotný zamestnanec exekútorského úradu.

V rámci pozorovania došlo k situácii, kedy jedna z pracovníčok v tejto veci na úrad telefonovala, pričom klientovi následne interpretovala zistené informácie. Tie však nezneli nijako zjednodušené, teda sa dá povedať, že klientovi povedala to isté, čo by mu povedal i samotný zamestnanec úradu. Možno sa teda domnievať, že v tomto zmysle terénna pracovníčka predstavuje skôr sprostredkovateľa služieb štátu, ktoré sú iným ľuďom normálne prístupné. Túto domnienku totiž podporuje i fakt, že pri telefonáte sa pracovníčka predstaví, ako predstaviteľka inštitúcie, ktorá telefonuje v mene klienta.

Tiež je však niekoľko klientov, ktorý toto riešenie využijú preto, lebo podľa svojich slov nemajú na telefonát dostatočný kredit. Avšak sú i takí, ktorí naopak, listinám, právnym veciam a dokumentom, či samotným exekučným konaniam nerozumejú. To spomenula i pani Renáta, ktorá rieši práve problémy, spojené s exekúciou. Tá pri našom rozhovore zdôraznila, že aj napriek tomu, že vie čítať i písať, nerozumie daným listinám. To opäť dokazuje fakt, že títo klienti na prijatie služieb pristúpia preto, že sú si vedomí faktu, že terénne pracovníčky sú v tejto oblasti vyškolené.

„Neznamená to, že nevieme písať, čítať. My vieme, ale to ešte nič neznamená.“  
(Renáta, osada)

Podobný problém má i pani Jana, avšak tá hovorí, že jej manžel si s listinami poradí sám a teda neznalosť v tejto oblasti nie je dôvodom, prečo sociálnu službu využila.

„Mám taký problém, že vlastným pozemok, tu neďaleko a exekútorka mi ho chce zobrať. Oni volali exekútorke, lebo nemáme kredit na mobile ale ja som mala už aj súd, len neviem čo teraz.“ (Jana, osada)

Pani Jana však spomenula, že klientkou terénnej sociálnej práce bola už i v minulosti, no rovnako išlo len o jednorázovú službu. Vzhľadom na to, že má školopovinnú dcéru, oslovila pracovníčky so žiadosťou o notebook, na ktorý má ako sociálny prípad nárok. A síce ich oslovila prvá, opäť tomu došlo v osade a teda terénne pracovníčky nevyhľadala v meste. Vzhľadom na to, že pani Jana s rodinou žije v osade, ide ale o pomerne neštandardnú službu. Obývajú však jeden z mála domov, v ktorom je elektrina i voda.

„My sme sociálny prípad, tak mala dcéra nárok na notebook, lebo chodí do školy a my sme doma nemali žiaden. Požiadala som tú úradníčku, keď tu boli naposledy, že či nám to vybaví a bola ochotná. Oni prišli sem, povedala som, vybavili. Nest'ážujeme sa na nich, vedia poradiť, vedia zavolať.“ (Jana, osada)

Ako som ale spomenula, aj napriek tomu, že mnoho ľudí čelí problémom podobného typu, rozhodnú sa nevyužiť služby pomáhajúcej inštitúcie. Ich interakcie a odpovede boli takmer rovnako zdržanlivé, ako vo vyššie uvedených príkladoch. V tomto zmysle sa výrazne nelíšili ani ich životné podmienky, či problémy, ktoré riešia. Špeciálny prípad vnímam u ľudí, ktorí službu nevyužijú, alebo systematicky nevyužívajú z toho dôvodu, že s ňou niektorí z rodinných príslušníkov nesúhlasia. Tak je tomu i v prípade pani Evy, ktorej matka striktno odmietla akúkoľvek službu a teda i to, aby sa ona, či hocikto z rodiny stal klientom.

„Som potrebovala papiere vytlačiť a tak. Ale potom to mama prekazila tak už bolo po tom. Ona že žiadnu pomoc nepotrebuje. Zavolala im a začala nadávať, že my žiadnu pomoc nepotrebujeme. Hovorím „ Mama, prečo im zbytočne nadávaš.“ A ona začala vulgarizmus voči nej, to bolo dobre, že nás tá pani neudala.“ (Eva, osada)

#### 4.2.2. Učebnicový klient

Mnoho obyvateľov osady i mestskej ubytovne, žije, ako už som spomínala, v mnohopočetných rodinách. V určitých prípadoch je možné zhodnotiť, že čím väčší počet rodinných príslušníkov je, tým väčšie je i množstvo problémov, ktorým rodina čelí. V tomto zmysle je mnohokrát náročné robiť tak svojpomocne, bez využitia akejkoľvek pomoci, preto sa stávajú klientmi pomáhajúcej inštitúcie.

To, akú podobu má táto pomoc, ako dlho a za akých okolností k nej dochádza, či ako je vnímaná zo strany klientov, v porovnaní s inými prípadmi najbližšie reprezentuje to, ako samé terénne sociálne pracovníčky svoju prácu popisujú. Práve preto, že realita asi najbližšie korešponduje s ich opisom, nesie tento model názov „učebnicový klient“.

Práve mnohopočetné rodiny sú najčastejšie dlhodobými klientmi terénnych sociálnych pracovníčok, pričom s niektorými spolupracujú na každodennej báze. Tým poskytujú pomoc v rôznych veciach, či už ide o vybavovanie a vypisovanie listín, riešia spolu problémy spojené so školskou dochádzkou, respektíve záškoláctvom, no najčastejšie k dlhodobo poskytovanej pomoci dochádza v otázke zamestnania.

V rámci inštitúcie terénnej sociálnej práce v tejto lokalite pôsobí špeciálna pracovníčka práve pre oblasť zamestnávania. Kým tento post nefungoval, terénne pracovníčky hľadali pracovné posty na internetových stránkach a portáloch. Avšak teraz, v čase výskumu, sa tejto aktivite venuje výhradne špeciálna pracovníčka, ktorá tvorí databázu voľných pracovných miest a následne oslovuje klientov, ktorým miesta ponúkne, alebo klienti oslovia ju. Výhodou pre klientov v tomto prípade je, že sa môžu uchádzať i o prácu, ktorej podmienky prijatia by nespĺnili, pokiaľ by im ponuka nebola sprostredkovaná skrz túto pracovníčku. S touto pracovníčkou som však v priamom kontakte nebola, pretože svoj post vykonáva pre celý kraj. Avšak terénne pracovníčky, pôsobiace priamo v meste, mi poskytli potrebné informácie, aj čo sa tejto pozície týka.

„Dostanú sa k nej rôzne ponuky, o ktorých klienti ani netušia a dokonca je schopná zariadiť aj to, aby naši klienti boli zamestnaný, aj keď úplne nespĺňajú podmienky pre prijatie, ktoré zamestnávateľ očakáva. Niekedy zavolá priamo do firiem a tam im vysvetlí o čo ide. Napríklad keď je podmienkou mať stredoškolské vzdelanie, ona tam zatelefonuje a vybaví, aby bol klient prijatý aj napriek tomu, že strednú školu nemá.“ (TSP 1)

Je však dôležité spomenúť, prečo je možné pomoc vo veci zamestnania, označiť za dlhodobú. Mohlo by sa zdať, že ako náhle je klientovi pomoc poskytnutá a zamestná sa, služba tým končí. Avšak v mnohých prípadoch platí, že aj keď klient do práce nastúpi, špeciálny pracovník naďalej dozerá na jeho pracovný výkon, či kariérny rast.

„Hľadá im rôzne ponuky a stará sa o to, aké majú pracovné skúsenosti, aby tam bol nejaký rast. Keď ich umiestnia na trh práce, tam sa jej práca nekončí. Stará sa o to, aby si to zamestnanie aj udržali“ (TSP 1)

Aj počas môjho pôsobenia v teréne došlo k niekoľkým interakciám, v rámci ktorých sa obyvatelia osady i mestskej ubytovne pýtali pracovníčok na voľné pracovné pozície. Mnoho z nich pritom nemali žiadne konkrétne požiadavky, čo sa popisu práce týka, jediným kritériom bolo z ich strany to, že nechcú pracovať na čierno.

Títo klienti sa však od tých predošlých, teda od príležitostných klientov, či ne-klientov, líšia tým, že najčastejšie navštevujú i sídlo inštitúcie priamo v meste. Pri tom, ako sa uchádzajú o zamestnanie je totiž potrebné vypísať životopis a žiadosť o prijatie do zamestnania. Pokiaľ teda záujem majú, prídu sa informovať priamo do ich kancelárie, alebo sa na stretnutí dohodnú vtedy, keď pracovníčky stretnú v teréne.

Výrazným rozdielom je ale i to, že služby pomáhajúcej inštitúcie prijímajú otvorene, nakoľko ich i sami vyhľadávajú. V tomto zmysle totiž nevnímajú to, že by nejakým spôsobom narušili, teda znížili svoj sociálny status. Práve naopak, vidia príležitosť na jeho zlepšenie. Nemajú prístup ku zdrojom a tak sa stanú klientmi, ktorí rešpektujú moc pracovníčok a nevymedzujú si vlastné pravidlá. V spolupráci a rešpektovaní terénnych sociálnych pracovníčok vidia napríklad spomínanú možnosť zamestnať sa.

Tým môžu vyjednávať svoj sociálny status, môžu byť riadnymi zamestnancami, teda prijatím pravidiel terénnej sociálnej práce, alebo majority, môžu byť do nej i začlenení.



V porovnaní s predošlým modelom tu tiež dochádza k rozdielu i v rámci interakcií a komunikácie. Ľudia z prostredia vylúčenia už pracovníčky nenazývajú úradníčkami, no pomocníkmi, či „tereňákmi“. I vo veci ich vlastnej skúsenosti, sú otvorenejší. Hovoria nie len o tom, že im je pomoc poskytovaná dlhodobo, v rôznych sférach a že „tereňákov“ navštevujú i priamo v meste, no spomínajú aj iných rodinných príslušníkov, či známych, ktorí sú klientmi tiež.

#### **4.2.3. Kamarát či príbuzný**

V rámci vytyčovania hlavných problémov, ktoré obyvatelia vylúčených lokalít riešia, nešlo iba o právne, pracovné záležitosti, no líšili sa, ako už som poznamenala, od človeka k človeku. Mnohokrát pri rozhovore informátori spomenuli skôr záležitosti rodinného, či veľmi osobného charakteru, pričom mali tendenciu rozrozprávať o intímnejších záležitostiach i napriek tomu, že medzi nami nie je žiaden osobnejší vzťah.

Tak náš rozhovor mnohokrát skĺzol skôr k debate nad ich celkovou životnou situáciou, nie len nad tým, čo riešia aktuálne. V tomto zmysle sa niesla i ich odpoveď na otázku, či niekedy s riešením svojich problémov využili, alebo využívajú služby terénnej sociálnej práce. V tomto zmysle tiež hovorili inak, než informátori v oboch predchádzajúcich modeloch, teda príležitostní klienti, ne-klienti i učebnicoví klienti. V porovnaní s nimi síce riešia podobné problémy, no všeobecne možno povedať, že nasledovný model sa týkal buď starších ľudí, alebo mnohopočetných rodín.

Pre načrtnutie tohto modelu použijem prípad pani Zdeny, dôchodkyne žijúcej v osade. Rozdiel v interakcii medzi pani Zdenou a terénnymi pracovníčkami, bol v porovnaní s predchádzajúcimi klientmi, či ne-klientmi, veľmi značný. Rovnako však i so mnou. Napríklad v tom zmysle, že ma ako jediná v celej osade pozvala dnu, do svojho obydlija. Z nášho rozhovoru je zrejmé, že v porovnaní i s inými informátormi z osady, čelí pani Zdena veľmi podobným problémom. Tie sa týkajú nie len jej, ale i celej jej rodiny.

„Máme toho všetci veľa a oni vždy pomôžu a všetkým, nie iba mne. Ale hlavne, prídu, opýtajú sa. Oni sa fakt zaujímajú všetci. Oni sú veľmi dobrí.“ (Zdena, osada)

Na otázku akým spôsobom je pani Zdene poskytnutá pomoc, niekoľkokrát zdôraznila práve to, že cíti záujem zo strany terénnych pracovníčok. Spomenula síce niekoľko rôznych prípadov, kedy jej bola pomoc poskytnutá, ako napríklad vo veci hospitalizácie jej druha, alebo pomoci s vybavovaním dokladov, no zároveň uviedla, že za tie roky toho bolo tak veľa, že si na všetko nespomenie. Tiež teda ide o dlhodobú klientku, podobne ako v prípade učebnicových klientov, no sú tu špecifické rozdiely.

Pani Zdena oslovovala všetky pracovníčky krstným menom a všetkým, vrátane mňa, tiež tykala. Avšak z pozorovania je zreteľný i iný prístup zo strany pracovníčok. Pani Zdena všetky z nich oslovovali „teta“.

Pani Zdena : „, Dievčatá ahojte!“

TSP 3 : „, Ako sa máte teta? Kde idete?“

Pani Zdena : „, Za vami idem, kam by som išla.“ (terénne poznámky, máj 2023)

Spozorovala nás pri tom, ako sme spolu s terénnymi pracovníčkami prechádzali terénom a práve ona bola iniciátorom našej interakcie. Spolu s pracovníčkami sa rozprávali o tom, ako sa má a čo má nové, no hovorila tiež o celej svojej rodine. Pri našom rozhovore sme tak ako s inými informátormi hovorili o tom, ako reflektuje pomoc zo strany inštitúcie. Avšak miesto zhodnotenia práce terénnych pracovníčok, ako jej predstaviteľov, uviedla to, že ich pozná dlho a dobre.

„,Tie dve z nich čo sú Rómky poznám od decka. A vieš ako to je, to sa tu tak hovorí, že my sme tu všetci rodina. A tých ďalších tiež poznám, však stále sú tu.“ (Zdena, osada)

Pani Petra nežije v osade, ale v mestskej sociálnej ubytovni. Je matkou deviatich detí a v čase výskumu čakala desiate. Petra s terénnymi pracovníčkami, ako aj so mnou, komunikovala veľmi podobne ako pani Zdena. To, aký charakter má vzťah medzi Petrou a terénnymi pracovníčkami sú, však možno vykresliť aj na základe môjho pozorovania. Už keď sme spolu s pracovníčkami vstúpili do budovy mestskej bytovky, deti sa hrali na chodbe, no keď nás spozorovali, niektoré z nich nás začali objímať. Terénne sociálne pracovníčky ich oslovovali menami, teda bolo zrejmé, že deti poznajú.

I pani Petra ma v rámci nášho rozhovoru pozvala na obed do ich bytu. Keď nás spozorovala na chodbe, vyšla von s tanierom placiiek, ktorými nás ponúkala. Avšak terénne sociálne pracovníčky Petre ani deťom neniesli nič, teda je zrejmé, že ich vzťah nie je vyjednávaný skrz dar. V rámci rozhovoru i Petra opäť všetkých oslovovala krstnými menami.

Ako už som spomenula, pani Petra má spolu s manželom deväť detí. V malom byte, jednoducho zariadenom, s tromi posteľami teda žije jedenásť osôb. Vzhľadom na to, o akú veľkú rodinu ide, je bývanie v ubytovni veľmi drahé.

„Teraz mi prišiel veľký nedoplatok, za túto jednu izbu. Tu fungujú skrátka iba jedny hodiny a to čo všetko sa minie, všetka voda, tak to rozrátajú na hlavu. Ale jak im ja vysvetlím, že keď mám ročné dieťa tak to vodu nemíňa, ani do kuchyne nechodí. Všetko je napojené. Zato že je veľa detí, skrátka toľko sa má platiť. Ale decko čo minie vodu? Alebo čo spraví? Vyše tridsať tisíc. To ja mám z kade dať?“ (Petra, mestská sociálna ubytovňa)

Život v ubytovni so sebou prináša o čosi rozdielne problémy, než ten v osade. Ako už som spomínala, obyvateľom život komplikujú ploštice, nedostatočné zariadenie a fakt, že jediné toalety, sprcha, kuchyňa a práčovňa, v rámci budovy, sú pre všetkých spoločné. Na otázku, či pani Petra niektoré so svojich problémov rieši i s terénnymi pracovníčkami odpovedala len jednoducho: „Všetko.“

„Teraz sa musíme presťahovať tak nám pomohli zohnať byt. Sú dobrí na všetko, chodia za mnou často. Teraz sa musíme sťahovať aj s deťmi a mužom a na nich sa dá spoľahnúť, že nám pomôžu. Ja mám síce tu aj mamu, v meste, ale tá pre mňa už ani neexistuje.“ (Petra, mestská sociálna ubytovňa)

Keď sme sa rozprávali o tom, že v byte žije až jedenásť osôb, spomenula, že je ťažké postarať sa o tak veľa detí, keď je muž na „fuške“. Práve v tomto kontexte opäť spomenula, že jej matka jej nepomáha, no naopak, terénne pracovníčky sa na deti vždy pýtajú a pomôžu jej. Práve preto tiež pri odpovedaní na moje otázky, týkajúcich sa práve spomínaného sťahovania sa, vyjadrila svoju frustráciu z toho, že spolu s rodinou opustia mesto.

„Chcem odísť kvôli deťom. Tak vám poviem tu sú všade ploštice. Ja aj keby nemusím, ja chcem odísť kvôli deťom. Ja som odtiaľto a ja ľutujem, že ideme preč. Hľadali mi aj tu ubytovanie, ale nedá sa. Takže tak, musíme to tam vydržať.“ (Petra, mestská sociálna ubytovňa)

#### **4.2.4. Kolegyne a kolegovia**

V predchádzajúcom modeli, ktorý sa venoval učebnicovým klientom, som už spomenula, že mnoho z nich, prijíma zo strany terénnej sociálnej práce pomoc práve v pracovnej oblasti. Väčšinou však ide o začlenenie klienta na trh práce, v zmysle zamestnania vo firme, či u nejakého súkromného zamestnávateľa. Avšak v rámci tejto otázky som sa pri výskume stretla s jednou špecifickou výnimkou. Ide konkrétne o pani Moniku, obyvateľku mestskej sociálnej ubytovne, ktorá bola zamestnankyňou mestskej občianskej poriadkovej služby. Práve túto pozíciu získala prostredníctvom terénnych sociálnych pracovníčok. Žiaľ, ako i pani Monika sama potvrdila, vzhľadom na nedostatok financií, mesto prerušilo činnosť hliadky, s jedinou výnimkou, jedného člena. Medzi zamestnancami hliadky boli niekoľkí obyvatelia osady. Aj napriek tomu, že spolupracovali s políciou, však samozrejme nemali rovnaké kompetencie.

„Robili sme so školou. Na prechodoch. Mali sme školy na starosti, po meste sme chodili a tak. Aj do osady sme chodili. Dávali sme na deti pozor, aby nebehali po ceste, aby do potoka nepadli, do vody. Keď boli problémy, tak sme volali hliadku mestskú, takže policajtov. Keď bolo treba aj ich (terénne sociálne pracovníčky). Mi volali, či mám čas, že kde sa nachádzam. My sme patrili pod mestskú políciu aj pod úrad. Strašne som bola spokojná.“ (Monika, mestská sociálna ubytovňa)

Rozhovor s pani Monikou bol veľmi špecifický už od úplného začiatku. V ubytovni žije s manželom asi tri roky, no predtým žili v rómskej osade. Problémy, ktoré podľa jej vlastných slov denno-denne rieši, sa vraj nijako výrazne nelíšia od problémov jej susedov v ubytovni. Sú nimi predovšetkým problémy so zariadením či privysoké náklady na život. Za tie však môžu už spomínané vysoké účty za energie. V tomto však jej, ani iným jej susedom, podľa jej slov, nijaký sociálny pracovník nepomôže. Pri opise týchto záležitostí však bola veľmi stručná.

„Tu je to dokola to isté. Ja vám nebudem rozprávať o platení ako iní tuto asi hovoria, to sa tu furt rieši. Keď ja poviem, že potrebujem pomôcť tak mi pomôžu. Oni za nás riešia, nepoviem, že nie. Ale s týmto čo urobia?“ (Monika, mestská sociálna ubytovňa)

Avšak ako pomoc, zo strany terénnych pracovníčok, vyzdvihla práve sprostredkovanú možnosť vykonávať prácu v mestskej občianskej poriadkovej službe. Čo sa však jej skúsenosti s vykonávaním tejto práce týka, bola evidentná v kontexte jej všeobecného pohľadu a prístupu k terénnym sociálnym pracovníčkam, rovnako ako aj ich práci. Už pri našom stretnutí sa predstavila ako ich kolegyňa. Je tomu tak hlavne vzhľadom na to, že ako členka hliadky, s nimi úzko spolupracovala.

Aj z toho vyplýva, fakt, že pani Monika má na svoje problémy, i problémy svojich susedov o čosi rozdielny pohľad. Možno ho označiť za pohľad z perspektívy človeka, ktorí je nie len obyvateľom ubytovne, no tiež niekoho, kto rozumie chápe podstate a účelu pomáhajúcej inštitúcie trochu inak. To sa odvíja práve od jej statusu. Nie len, že je klientkou terénnej sociálnej práce, no tiež s jej predstaviteľmi úzko a priamo spolupracovala.

Pani Monika síce priamo nepomáha riešiť problémy jej susedov, no dokáže ich identifikovať. Je tiež zjavné, že jej susedia voči nej aj vďaka tomu, pociťujú väčšiu dôveru, čo bolo zrejmé aj z našej spoločnej komunikácie. V našom rozhovore hovorila o tom, akým problémom susedia čelia a dokonca vedela, akým spôsobom ich riešia.

## 5. Záver

V rámci štyroch ideálnych modelov, bolo mojím cieľom interpretovať vytvorené dáta a teda zodpovedať otázky, ktoré si výskum kládol. Ide o otázky týkajúce sa toho, akým problémom čelia ľudia v sociálnom vylúčení, či a ako využívajú služby terénnej sociálnej práce, prípadne ako túto službu reflektujú.

Tieto modely zobrazujú evidentné podobnosti, ale i rozdiely, ktoré je možné pozorovať nie len v tom, aké problémy jednotlivci riešia, akým spôsobom k tomu dochádza ale i to, aké sú ich skúsenosti a aké názory zastávajú. Za hlavné faktory ovplyvňujúce tieto podobnosti a odlišnosti, považujem nie len to, v ktorej z lokalít a v akých podmienkach títo ľudia žijú, no odvíjajú sa od mnohých iných okolností.

Život v sociálnom vylúčení predstavuje celú škálu problémov, pričom obyvatelia skúmaných vylúčených lokalít mnohokrát hovorili práve o tých, ktoré v spojitosti s pomáhajúcou inštitúciou môžu byť potenciálnymi oblasťami pomoci. V tomto prípade ide hlavne o problémy z právnej oblasti, oblasti zamestnania a bývania. Možno teda konštatovať, že tieto problémy sa zhodujú s tým, ako život v sociálnom vylúčení definuje a chápe i odborná literatúra.

Aj napriek tomu, že mnohí pri riešení daných problémov využijú služby pomáhajúcej inštitúcie, iní toto riešenie neprijímajú vôbec, alebo nie v rovnakom rozmere. Tento rozmer sa môže týkať časového rozpätia, ktoré trvanie ponúkanej služby predstavuje, ale tiež miery zapojenia sa do spolupráce s inštitúciou. Tento jav korešponduje práve s tým, akým spôsobom Levínská a kolektív (2017) popisujú sociálne pole pomáhajúcich inštitúcií a to, akým spôsobom doňho môže človek vo vylúčení vstupovať. V tomto zmysle teda medzi informátormi rozlišujem klientov a ne-klientov.

Za ne-klientov možno pokladať tých, ktorí služby pomáhajúcej inštitúcie plne odmietajú. Neprijímajú teda status klienta, nakoľko ho v porovnaní s tým statusom, akým disponujú, vnímajú ako ten horší. Z výskumu totiž vyplynulo, že ne-klienti, ktorým sa venuje prvý z modelov, síce sú ľudia žijúci vo vylúčenej lokalite, v tomto prípade v osade, no voči ostatným jej obyvateľom sa zjavne dištancujú, pretože opäť, aj napriek tomu, že žijú vo vylúčení, disponujú o čosi lepšími životnými podmienkami.

Tí, ktorí do sociálneho poľa pomáhajúcej inštitúcie vstupujú len do určitej miery, sú väčšinou tí, ktorí sa služby terénnej sociálnej práce rozhodnú prijať iba príležitostne. Svoje rozhodnutie pritom argumentujú rôznymi spôsobmi, čím tiež podporujú domnienku, že sa necítia byť skutočnými klientmi a teda svoj sociálny status zdanlivo nemenia úplne.

Zo strany ne-klientov i príležitostných klientov teda cítiť dištanc nie len voči iným obyvateľom osady, ale i voči predstaviteľom inštitúcie majority, ktorých nie len, že vnímajú ako úradníkov, no tiež s nimi interagujú veľmi zdržanlivo. To, že správanie klientov sa nelíši na základe toho, či interagujú s terénnymi pracovníčkami, ktoré sú Rómky, som síce spomenula práve v rámci modelu „príležitostní klienti alebo ne-klienti“ avšak tento jav nebolo možné pozorovať žiadnom z modelov.

Práve v porovnaní reprezentantov prvého modelu a tých ďalších troch, je viditeľný najväčší rozdiel. Dôvodom je práve to, že ďalšie tri modely, sa venujú výhradne tým, ktorí status klienta plne prijímajú. Avšak i medzi nimi je možné pozorovať rozdielny prístup, ktorý môže opäť tkvieť vo veci statusu.

Informátorov v druhom modeli, pokladám za „učebnicových klientov“. V rámci tohto modelu hovorím o poskytovaní sociálnej služby v oblasti zamestnávania. V tomto ohľade by som rada poznamenala tiež to, že práve tu je evidentná nie len moc v rámci terénnej sociálnej práce, ale tiež samotná disciplinácia. Tým odkazujem predovšetkým na Foucaulta (2003). Ako som v tomto modeli uviedla, predstaviteľ terénnej sociálnej práce je schopný zabezpečiť pre svojho klienta i taký pracovný post, ktorého požiadavky striktne nemusí spĺňať. Čo sa dohľadu a disciplinácie týka, tá je zreteľná hlavne v tom, že pracovník dozerá na klientov kariérny rast a celkový pracovný výkon.

„Učebnicoví klienti“ sú tí disciplinovaní, sú klientmi dlhodobo a službu terénnej sociálnej práce vnímajú ako poskytnutie pomoci. Zmenu svojho statusu nevnímajú v zlom slova zmysle. Dá sa totiž povedať, že status klienta, je z ich pohľadu prevýšený napríklad tým, že sa môžu stať zamestnanými, teda, že ich sociálny status bude lepší, než predtým. Tu možno tiež zdôrazniť, že terénna sociálna práca skutočne predstavuje most medzi ľuďmi vo vylúčení a majoritou, ako hovorí Levínská a kolektív (2017). Tiež je ich postoj týchto ľudí voči terénnej sociálnej práci ovplyvnený práve tým, aký sociálny status môžu nadobudnúť vo vzťahu k majorite.

Podobne tomu je i v prípade posledných dvoch modelov, teda modelu „kamarát či príbuzný“ a „kolegyne a kolegovia“. Avšak rozdiel vnímam v porovnaní s učebnicovými klientmi práve v tom, že aj napriek tomu, že vo svojej podstate i reprezentanti týchto modelov môžu predstavovať podobné črty ako „učebnicový klienti“, vyjednávajú svoje postavenie skôr voči terénnym pracovníčkam, ako predstaviteľkám majoritnej inštitúcie, než majorite ako takej. Interakcie medzi reprezentantmi posledných dvoch modelov a terénnymi sociálnymi pracovníčkami sa takmer úplne vymykali akejsi formálnej podobe.

Neviem plne posúdiť, aké hlavné kritérium ovplyvnilo vzťah v rámci modelu „kamarát či príbuzný“. Z výskumu ale vyplýva, že tento vzťah a postoj zo strany klientov sa týkal predovšetkým, starších ľudí, či početnejších rodín. Avšak v poslednom modeli je toto kritérium jasné. Hlavným činiteľom bol práve špeciálny vzťah voči predstaviteľom inštitúcie. Ten sa odvíjal od sociálneho statusu, ktorý vyplýval z takej pracovnej pozície, ktorej výkon si vyžadoval spoluprácu práve s terénnymi sociálnymi pracovníkmi.



## Použitá literatura

Brož, M., Kintlová, P. & Toušek, L., 2007. *Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem*, Praha: Člověk v tísní - společnost při České televizi. Discourse, Agenda]. *Czech Sociological Review*, 44(2), pp.271-294. Available at: <http://sreview.soc.cas.cz/doi/10.13060/00380288.2008.44.2.03.html> [Accessed June 20, 2023].

Doubek, D., Levínská, M. & Bittnerová, D., 2015. *Pomoc a pořádek: kulturní modely v pomáhajících profesích*, V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.

Foucault, M., 1994. *Dějiny šílenství v době osvícenství: hledání historických kořenů pojmu duševní choroby*, Praha: Nakladatelství Lidové noviny.

Foucault, M., 2003 , 1996. *Myšlení vnějšku* Vyd. 2., V Praze: Herrmann.

Hendl, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha: Portál.

Jakoubek, M. & Hirt, T. eds., 2004. *Romové: kulturologické etudy: (etnopolitika, příbuzenství a sociální organizace)*, Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

Jakoubek, M. & Poduška, O., 2003. *Romské osady v kulturologické perspektivě*, Brno: Doplněk.

Jakoubek, M., 2004. *Romové - konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus*, Praha: BMSS-Start.

Klenovský, L., 2006. *Terénna sociálna práca*, Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca.

Kobes, T., 2016. *Přerušovaná spojení. Budování infrastrukturního zázemí v jedné východoslovenské romské osadě*. Sociální studia / Social Studies, 13(3), pp.101-119. Available at: [https://journals.muni.cz/socialni\\_studia/article/view/6543](https://journals.muni.cz/socialni_studia/article/view/6543) [Accessed June 22, 2023].

- Levická, J., 2003. *Metódy sociálnej práce*, Trnava: VeV.
- Levická, J., 2006. *Na ceste za klientom*, Trnava: ProSocio.
- Levínská, M., Bittnerová, D. & Doubek, D., 2017. *Dohled a okraj: rozhodovací procesy*, Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.
- Mareš, P. & Sirovátka, T., 2008. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluzie) - koncepty, diskurz, agenda [Social Exclusion and Social Inclusion - Concepts,
- Mareš, P., 2000. Poverty, Marginalisation, Social Exclusion. *Czech Sociological Review*,36(3),pp.285298.Availableat:<http://sreview.soc.cas.cz/doi/10.13060/00380288.2000.36.3.03.html> [Accessed June 20, 2023].
- Mareš, P., 2006. *Faktory sociálního vyloučení*, Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno.
- Matoušek, O., 2008. *Slovník sociální práce* 2.nd ed., Praha: Portál.
- Mühlpachr, P., 2004. *Sociální práce*, Brno: Masarykova univerzita.
- Mušinka, A. Matlovičová, K. 2015. Atlas rómských komunit na Slovensku ako pramenná databáza pre analýzu situácie Rómov na Slovensku a jeho potenciál pre ďalšie výskumy a analýzy. In Podolinská, T. & Hrustič, T. eds., 2015. Čierno-biele svety: Rómovia v majoritnej spoločnosti na Slovensku, Bratislava: Veda.
- Mušinka, A., 2013. *Atlas rómských komunit na Slovensku 2013*, Bratislava: UNDP.
- Navrátil, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman.
- Novotná, H., Špaček, O. & Šťovičková, M. eds., 2019. *Metody výzkumu ve společenských*
- Novotná,J.,2014. *Teorie sociální práce: skripta*, Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava.

- Oláh, M., 2016. *Sociálna práca v praxi: najčastejšie problémy praktickej sociálnej práce* / *Social work in practice. The most common issues of practical social work*, Bratislava: IRIS.
- Podolinská, T. & Hrustič, T. eds., 2015. *Čierno-biele svety: Rómovia v majoritnej spoločnosti na Slovensku*, Bratislava: Veda.
- Rosinský, R. et al., 2006. *Amare Roma, špecifiká práce v rómskych komunitách*, Nitra: UKF.
- Růžička, M., 2011. *Časoprostorové a infrastrukturní aspekty procesu sociální exkluze*. Sociologický časopis, 2011(47), pp.273 - 295.
- Šuvada, M., 2015. *Rómovia v slovenských mestách*, Bratislava: PONS.
- Švaříček, R., Šed'ová, K., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál.
- Toušek, L., 2007. *Sociální vyloučení a prostorová segregace*. AntropoWebzin, 2007(2-3),
- Vašečka, M., 2002. *Súhrnná správa o Rómoch na Slovensku*, Bratislava: IVO. *vědách*, Praha: FHS UK.