

**Identifikace sociálního vyloučení v obcích a regionech**  
metodika pro místní akční skupiny

Hana Synková

Agentura pro sociální začleňování

2014



## Obsah

1. Možnosti popisu sociálního vyloučení v regionu	3
1.1 Popis v podobě jednotné tabulky	3
1.2 Podrobnější popis	7
2. Zadání popisu a analýzy	10
3. Dostupná sekundární data	13
Závěr	16
Příloha 1. - Zjišťování potřeb obyvatel ohrožených sociálním vyloučením a možné formy spolupráce	17
Příloha 2. - Příklady zadání k šetření potřeb	25

## Identifikace sociálního vyloučení v obcích a regionech

Obce často vědí, které jejich části lze považovat za lepší a horší „adresy“, kde bydlí spíše chudí a kde spíše bohatší lidé. Aby však bylo možné lépe plánovat například zacílení sociálních služeb či komunitní rozvoj, je nutné se přesvědčit buď přímo „v terénu“ nebo (nejlépe však zároveň) si vzít na pomoc určité datové zdroje. Některé obce či MAS (například Přemyslovské střední Čechy), delegují toto zjišťování na externí výzkumníky, avšak ne každá MAS je ochotna věnovat částku desítek tisíc korun na vypracování studií, shánět kvalitní a zkušené výzkumníky a vymýšlet přesné zadání<sup>1</sup>.

V této metodice se budeme zabývat dvěma typy mapování:

- a) svépomocí
- b) s pomocí externích výzkumníků

Ukážeme si dva druhy popisu situace (kap. 1):

- a) s pevně předepsanou strukturou
- b) s volnější strukturou

Probereme, jak může vypadat zadání externím výzkumníkům (kap. 2.), kde je případně vyhledat a dále, jaká pomocná data mají k dispozici určité instituce (kap. 3).

V příloze pak najdete ukázky různých způsobů zjišťování potřeb obyvatel i náměty na další průběžnou činnost.

### 1. Možnosti popisu sociálního vyloučení v regionu

Pokud chceme udělat určité mapování oblasti „svépomocí“ můžeme v rámci MAS uspořádat mapování v terénu a zároveň zkusit získat některá data od institucí. Sociální rozdíly se totiž v některých případech projevují prostorově, např. koncentrací chudších obyvatel do určitých oblastí v souvislosti s levnějšími nájmy či koncentrací do určitých soukromých objektů v důsledku segregace na trhu s bydlením (zejména u romských obyvatel – jejich nájmy mohou být naopak nepřiměřeně vysoké). Podstatné je **získat určitou představu o lokalizaci, rozsahu a složení sociálním vyloučením ohrožené populace a o nejpálčivějších problémech, kterým tato populace čelí**. Nejprve bude následovat ukázka, jak udělat rychlé obecné mapování situace zvládnutelné svépomocí podle dané struktury a jak je možné vypracovat podrobnější popis.

#### **1.1 Popis v podobě jednotné tabulky**

MAS by si měla dohodnout určitý **standardizovaný postup** při popisu sociálního vyloučení v obcích a míru podrobnosti, kterou potřebuje zjišťovat k tomu, aby mohla vyvíjet určitou

---

1

Inspiraci k zadání takového výzkumu lze nalézt například zde <http://www.esfcr.cz/zakazky/provedeni-situacnich-analyz-formou-aplikovanych-vyzkumu-v>

Hotové analýzy lze najít na stránkách <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/lokality>, kvalitní mikroregionální analýzu pak například zde: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/zlutice/situacni-analyza-zlutice-spot-2013/download> a krajskou analýzu pak zde: [http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/ANALYZA\\_FINAL\\_FINAL.pdf](http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/ANALYZA_FINAL_FINAL.pdf)

aktivitu ke zmírňování vyloučení. Je možné vyplňovat jednotnou tabulku, nebo se dohodnout alespoň na bodech, které v popisu nemají chybět. **Popis by se neměl vyhýbat nedostatkům v práci institucí ani případům segregace** a měl by je přesně pojmenovat. Následující tabulka je možným vzorem přepracovaným z dotazníku pro uchazeče o spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování a základního rychlého průzkumu obce, která se hlásí ke spolupráci. Tento popis lze vytvořit svépomocí skrze návštěvu míst považovaných za vyloučené a kontaktování několika **klíčových osob**, které mají přehled o místní situaci – např. starost(k)a obce, sociální pracovník/ice obce či nevládní organizace, vedoucí soc. a bytového odboru, Úřad práce, ředitel/ka školy, zástupce politické opozice, policie a obyvatelé soc. vyloučených lokalit. Tabulka má dva hlavní oddíly – nejdříve je popisováno sociální vyloučení v obci, následují dosavadní integrační snahy. Dokument se týká modelové obce, která není obcí s rozšířenou působností. Časová náročnost na pobyt v obci jsou cca 2 dny za předpokladu předchozího domluvení schůzek s klíčovými osobami. Zpracování zachycených rozhovorů, které můžeme i nemusíme nahrávat, může trvat cca týden.

### Popis sociálně vyloučené lokality

<ul style="list-style-type: none"> <li>• uveďte, kolik a jaké sociálně vyloučené lokality se nacházejí na území obce / regionu<sup>2</sup></li> <li>• uveďte stručný popis sociálně vyloučené lokality (lokality) dle následující struktury:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. charakteristika lokality</li> <li>2. její stáří a způsob vzniku</li> <li>3. míra prostorové segregace/umístění lokality v rámci obce</li> <li>4. počet obyvatel</li> <li>5. migrace</li> <li>6. charakteristika bydlení / zástavby</li> </ol> </li> </ul>	<p><b>Možné příklady popisu:</b></p> <p>První a původní (zmiňovaná i ve výzkumu GAC v roce 2006) sociálně vyloučená lokalita se nachází v okolí ulice ..., především v okolí domů č.p. ..., ... a .... Lokalita se rozšiřuje o bytový dům v ul. ..., dům v osobním vlastnictví obyvatel v ul. ... a dvě ubytovny ... a ...</p> <p>Vznik lokality spadá do doby před 30-40 lety jako výsledek pracovní migrace. Situace se proměnila v devadesátých letech, kdy proběhla druhá vlna přistěhovalectví, a na trh vstoupili soukromí vlastníci nemovitostí s obchodním záměrem.</p> <p>Ubytovny jsou ve velmi špatném technicko-stavebním stavu (bez funkční kanalizace, podmáčené, střecha v havarijním stavu). Majiteli těchto objektů jsou soukromí vlastníci nebydlící v obci. Lokalita je na okraji obce za železničním podjezdem, do centra je to pěšky cca ... minut. V místě nejsou žádné služby, je zde zastávka autobusu, na které autobus staví ...krát denně. V této lokalitě žije cca ... obyvatel, z nichž cca ... procent je romského původu.</p> <p>Za druhou lokalitu považujeme ubytovnu ... v ulici ... Jde o přestavěný, původně zemědělský objekt, v minulosti využívaný jako diskotéka/noční klub, obklopený oploceným pozemkem. Jako ubytovna funguje od roku 2011/2012. Ve stejném objektu bydlí také majitel a provozovatel. Dům je částečně zrekonstruován a není výrazně prostorově oddělen od okolní zástavby. Detaily místní situace (cena, způsob platby apod.) nebyly zjištěny, jeden z nájemníků tvrdil, že za jeden pokoj (2 dospělí + 2 děti) platí 350,- Kč za noc. V tomto objektu žije ... obyvatel, z nichž cca ... procent je romského původu.</p>
--	---

- 2 Je-li to možné, doložte existenci těchto lokalit jejich uvedením ve výzkumu GAC „Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a komunit v české republice a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti“ (tzv. Gabalova zpráva, 2006, <http://www.esfcr.cz/mapa/index.html>)<sup>2</sup>, nebo v jiné obdobné studii, např. z analýz sociálně vyloučených lokalit v krajích. Upřesněte, zda se situace od doby vzniku analýzy změnila.

	<p>Jak obyvatelé sociálně vyloučených lokalit (SVL), tak představitelé města se shodují na značné, především sezónní migraci, do města z jiných částí ČR i ze Slovenska, která v posledních letech sílí. Dá se předpokládat, že část migrantů pak v obci zůstává dlouhodobě. Výjimkou nejsou ani případy odchodů do Anglie.</p> <p>„Lokalita“ je nedostatečným termínem pro popis situace, kdy další sociálně vyloučení jedinci (cca ... rodin) bydlí v mnoha různých částech obce.</p>
<p>✦ vztahy mezi obyvateli lokality a obyvateli jiných částí obce</p>	<p>Obyvatelé města mají k chování a způsobu života obyvatel SVL značné výhrady týkající se většinou obecního pořádku, prostituce a výchovy dětí (záškoláctví). Obyvatelé SVL obzvláště těžce nesou paušalizování a stigmatizaci, umocněnou zkušeností s nově příchozími, kteří jsou těžce odlišitelní od ostatních. Často dodávají, že při osobní a dlouhodobé známosti mají s ostatními obyvateli města dobré vztahy, přesto se zdají obě skupiny vzájemně uzavřené.</p> <p>Představitelé města i starousedlíci se shodují, že především tyto nově příchozí jsou původci napjaté situace (pachatelé přestupků a trestné činnosti). Migrace, obzvláště v letních měsících, je spojena s větší dostupností pololegálních prací a zvýšenou frekvencí pouliční prostituce.</p>
<p>✦ zaměstnanost</p>	<p>Nezaměstnanost v rámci SVL je spíše pravidlem, všichni dotázaní se shodují, že vědí pouze o několika málo osobách v pracovním poměru. Většina osob v produktivním věku si vydělává jen příležitostně v rámci sezonních prací (technické služby sjednávané městem), polo-legální činností, nebo za hranicemi (např. nájemné nekvalifikované práce na stavbách).</p>
<p>✦ zadluženost</p>	<p>Je častým jevem - mezi respondenty ze SVL nebyla jediná osoba, která by se s ní nepotýkala. Zdá se, že vše souvisí s komplexní bytovou a pracovní situací. Jen jeden z respondentů, zaměstnanec technických služeb, se snaží svou situaci aktivně řešit pomocí splátkového kalendáře sestaveného s pomocí městského úřadu.</p>
<p>✦ výchova dětí, školství a vzdělávání</p>	<p>Do jediné místní ZŠ dochází 20 - 30 dětí, které ředitel ZŠ a MŠ označil jako pocházející ze sociálně vyloučených rodin (zároveň jsou tyto děti romského původu). Do praktické školy v ... dojíždí 10 dětí (z celkem 18 žáků s lehkou mentální retardací) z Českých Velenic, z toho 7 romského původu.</p> <p>Rodiny mají problém s docházkou, a to i do MŠ (3 děti ze SVL z 54). I přes širokou nabídku mimoškolních aktivit (v rámci školy i mimo ni) je účast sporadická, spíše žádná. O vzdělávání dospělých (rekvalifikace, kurzy finanční gramotnosti, apod.) ze SVL nelze hovořit, ÚP neprovozuje přímo ve městě žádné aktivity.</p> <p>Všichni respondenti se shodli, že zřízení nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) by mělo pozitivní vliv (podle ředitele ZŠ je nutné zřízení mimo areál školy).</p>
<p>✦ bezpečnostní situace</p>	<p>Vyplývá z celkové situace dané značnou mírou nezaměstnanosti a výskytem ilegálních činností jako je prodej lehkých drog a pouliční/dětská prostituce. Dodavatelé jsou v prvním případě především příslušníci místní vietnamské komunity, zatímco zákazníci jsou v obou případech zvláště zahraniční občané. V poslední době se však začínají objevovat i někteří mladiství uživatelé drog v SVL. Časté (i když zřídka ohlašované) je okrádání zahraničních občanů v návaznosti na pouliční prostituci.</p>

## Dosavadní integrační aktivity

<p>Popište minulé a aktuální opatření v obci/měště:</p>	
<p>▲ jak se řeší bytová situace sociálně vyloučených jednotlivců a rodin a jejich případné zadlužení (např. nabídka sociálního nebo krizového bydlení, vhodný obecní bytový fond, pravidla přidělování bytů, využívání institutu zvláštního příjemce dávky, splátkové kalendáře, programy na oddlužení obyvatel apod.)</p>	<p>Do výběrového řízení na obsazování městských bytů (cca 200 bytových jednotek) se mohou hlásit všichni obyvatelé města (viz Pokyny k vyplnění žádosti o přidělení obecního bytu). Obec používá obálkovou metodu, kde vedle ceny hrají roli i zaměstnanost, rodinná a sociální situace a dluhová historie. Většina rodin ze SVL, které žijí na ubytovnách v jednom pokoji, popřípadě v domech, jejichž stav je kritický (ať už se jedná o bezpečnost, sociální zařízení či způsob vytápění), má jen malou šanci získat obecní byt. V posledních pěti letech se to povedlo jedné rodině. Město neposkytuje žádné služby prevence proti zadlužování a ztrátě bydlení. Splátkový kalendář je využit výjimečně, jen v případě zaměstnanců města.</p>
<p>• síť sociálních služeb (např. jaké sociální služby jsou poskytovány, jakými poskytovateli, zda máte zpracovaný komunitního plánu sociálních služeb, zda poskytovatele služeb a služby samotné nějak koordinujete, případně také spolufinancujete, jak u vás probíhá spolupráce s nevládními organizacemi apod.)</p>	<p>Existuje Komunitní plán obce s rozšířenou působností (ORP), podle kterého má město zřídit pozici terénního pracovníka se zaměřením na romskou menšinu a následně ve spolupráci s ním i NZDM. V provozu je však zatím jen domov seniorů poskytující další odlehčovací služby. Obec spolupracuje s nevládní organizací ... v rámci protidrogové prevence na školách a s o.s. ... při monitorování prostituce. Starosta a vedení města zatím vytipovalo lokalitu bývalého kina jako prostor pro budoucí komunitní centrum, včetně NZDM. Zároveň sem spadá i záměr znovuoživení činnosti o.s. ..., které by rádo spolupracovalo s městem (formou finančních příspěvků) na organizaci aktivit pro (před)školní děti.</p>
<p>• jaké aktivity jsou realizovány na podporu vzdělávání dětí z vyloučených lokalit a případně jejich udržení v hlavním vzdělávacím proudu (jzda je v obci praktická základní škola, běžná základní škola, která využívá metody inkluzivního vzdělávání?, zda fungují ve školách asistenti pedagoga, doučování, školní kluby, předškolní vzdělávání, zda a jak se posilují kapacity mateřských škol, atd.)</p>	<p>Na ZŠ působí 4 asistenti pedagoga pro 10 integrovaných žáků (všichni by ocenili navýšení jejich počtu a/nebo úvazku). Funkční program řešící záškoláctví a efektivnější komunikaci s rodiči ze SVL není. Zatím také chybí služby předškolního vzdělávání a přípravy, jak na MŠ, tak mimo MŠ, které by děti lépe připravily na školu. Ředitel je přesvědčen, že by pak nemuselo docházet ke konzultaci s pedagogicko-psychologickou poradnou a následnému přeložení do praktické školy. Volnočasové aktivity pro děti jsou dostupné v rámci odpoledních klubů ZŠ. Tyto aktivity jsou ale placené a za snad ještě větší problém uvedl ředitel fakt, že jsou poskytovány ZŠ, ke které mají obyvatelé sociálně vyloučených lokalit i přes vzájemnou relativně fungující komunikaci ambivalentní vztah. Další možnosti nabízí atletický klub nebo fotbalový klub, avšak i tyto aktivity jsou placené a prakticky nenavštěvované dětmi ze SVL. Plánovaný nízkoprahový klub by mohl zamezit pobývání dětí na ulici v odpoledních hodinách, poskytnout smysluplnou aktivitu, sociální poradenství i možnost doučování.</p>
<p>• jaká opatření jsou přijímána v oblasti prevence kriminality</p>	<p>Ve spolupráci s Policií ČR jsou na základní škole prováděny přednášky, byla rozšířena kapacita městské policie ze dvou strážníků na pět, město má vyhlášku na omezení hazardu. Město</p>

<p>a sociálně patologických jevů (např. koncepce prevence kriminality, community policing – spolupráce s PČR, aktivity městské nebo obecní policie, programy primární prevence, regulace hazardu nebo sběren, protidrogové programy apod.)</p>	<p>úze spolupracuje se společností ... v rámci protidrogové prevence. Přestupková komise v minulosti spolupracovala s p. ... (kontaktní osoba uvnitř romské komunity; původní obyvatel – rodina má obecný respekt), který ale z důvodu pracovní vytíženosti musel spolupráci přerušit. Další kontaktní osobou byl p. ..., spolupracovník probační služby. Město nemá Plán prevence kriminality. Ve městě se nachází policejní stanice obvodního oddělení PČR ze .... Ve spolupráci s městem byla před třemi lety uzavřena koordinační dohoda. Zástupci města (starosta) a policie se pravidelně scházeli, ovšem v poslední době se kontakt minimalizuje na občasnou komunikaci s tajemnicí města.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• jaké programy jsou realizovány na podporu zaměstnanosti (jak je koordinován s Úřadem práce výkon veřejné služby, existence podporovaných pracovních míst/veřejně prospěšné práce, existence sociální firmy, apod.)</li> </ul>	<p>Město ročně zřizuje 4 pozice VPP (sezónní pozice u technických služeb), jinak nepodniká žádné kroky v rámci podpory zaměstnanosti. V minulosti byla ve městě kontaktní pobočka Úřadu práce, jehož činnost byla reformou omezena (nejbližší a kontaktní místo je v ORP ..., které ale nezná lokální poměry). Město nespupracuje se zaměstnavateli.</p>
<p><b>Shrnutí</b></p>	<p>Obec nepodniká téměř žádné kroky k uspokojivému řešení situace, komunitní plán v této oblasti zatím není realizován. Komunikace mezi jednotlivými aktéry a institucemi je na slabé úrovni, jednotlivé aktivity nejsou vzájemně propojeny.</p>

## 1.2 Podrobnější popis

V některých případech může vyhovovat i „netabulkový“ popis lokality, který umí lépe **vystihnout postoje** obce i lidí v lokalitě bydlicích. Dokáže zprostředkovat charakter místa a míru symbolického vyloučení lokality, dává slovo konkrétním mluvčím a bývá **lepší na popis** určitých **procesů** vylučování apod. Takto propracovaný popis zpracovávají častěji externí výzkumníci a jeho zpracování může trvat déle, protože je nutné strávit o něco delší dobu pozorováním, přepsat terénní poznámky a případné nahrané rozhovory, zamyslet se nad tím, jak data interpretovat a sestavit smysluplný text. Pokud se zadává komplexní analýza určité obce s mnoha kvalitativně popisovanými tématy, může vznik analýzy trvat např. čtyři měsíce, z nichž několik týdnů stráví výzkumníci přímo na místě. Tento typ popisu se odborně nazývá kvalitativní (vznikl na základě použití kvalitativních metod neformálního rozhovoru a pozorování) a školení jsou v něm například antropologové a kvalitativní sociologové. Je však možné se jím inspirovat - zejména pokud plánujeme nějaký projekt, který má zlepšit situaci v dané lokalitě, je dobré **znát dynamiku vztahů v obci a mluvit s lidmi ohroženými soc. vyloučením**, aby projekt neskončil nezdarem.

Příklad byl vypracován na základě Situační analýzy města Odry, jejímž autorem je Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. Text byl mírně upraven a zkrácen. Nejprve uvádíme informace o objektu, který je rozpoznáván jako špatná adresa institucemi i obyvateli obce, jako druhý uvádíme popis objektu, který má potenciál se špatnou adresou stát.





## 1. Objekt

Tento objekt byl jmenován na prvním místě vždy, když jsme s komunikačními partnery v rámci rozhovorů narazili na existenci sociálně vyloučených lokalit v Odrách. Hovorově je nazýván jako „Ranč“.

*Podívejte, ten ranč je z toho důvodu, že tam bydlí jenom Romové a barák vypadá tak jak vypadá, i když je v soukromých rukou, kdysi to bylo město, ale řekl bych, že kdyby se na to šlo úředně, tak má tam být třeba 20 lidí a je jich tam 50. Proto to má tohle specifikum a začalo se tomu říkat ranč.*

*T: Proč zrovna ranč? Jaká je tu souvislost?*

*R: Protože někdy jako bylo slyšet, tady to my neslyšíme, ale když jsme měli kancelář směrem do zahrady, tak někdy tam bylo jako na ranči - zpěv, hudba, ženy, víno atd.*

Jde o dvoupodlažní objekt, pravděpodobně z přelomu 19. a 20. století, v katastru nemovitostí uveden jako chráněná kulturní památka. V současnosti je však již zvenčí patrné výrazné zchátrání, které z něj mimo jiné dělá „špatnou adresu“. Objekt je umístěn nedaleko centra města, v prostoru představuje „solitér“, přestože je obklopen dalšími domy. Důvodem je mimo jiné i charakter stavby, který vyvolává dojem „zámečku“ se stylovým průjezdem uprostřed budovy a vlastním dvorním traktem. Budova jako celek i společné nebytové prostory budovy jsou dlouhodobě nemodernizované a neudržované. Neudržovaný je také dvorní trakt, na kterém je patrný každodenní provoz relativně velkého množství osob. Z hlediska zchátralosti a neudržovanosti je objekt v nejhorším stavu z identifikovaných lokalit v Odrách.

Důvody nákupu objektu do soukromých rukou jsou spíše než se spekulací s bydlením sociálně znevýhodněných osob či domácností spojovány s investicí do kulturně chráněné památky, obecně však nejsou nijak zvlášť tematizovány.

V objektu tazatelé během sběru dotazníků identifikovali 6 bytových jednotek, ve 4 případech z 5 byli tazatelé odmítnuti a objekt tak představuje dům, ve kterém jsme získali nejmenší podíl dotazníků, a to pouze 17%. Podle zkušeností tazatelů obyvatelé odmítali podílet se na výzkumu v souvislosti s informací, že výzkum je zadán Úřadem vlády. Strategie odmítání má však pravděpodobně širší souvislosti. Výzkumnice byla náhodou svědkem komentáře zástupce městského úřadu, který referoval



o tom, že v souvislosti s natáčením televize byli zástupci města i televizní štáb „vyhnáni“ a že obyvatelé odmítli jakoukoliv další komunikaci.

O důvodech, proč se obyvatelé objektu chovají uzavřeně a odmítavě, lze pouze spekulovat. Možným vysvětlením je pověst, kterou objekt a jeho obyvatelé mají mezi obyvateli a veřejnými aktéry Oder. Jde o velmi silné symbolické vyloučení, které obyvatelé objektu pociťují a podobně se vůči okolí vymezují. Tato situace je v podstatě vrcholem sociálního vyloučení.

Jeden z komunikačních partnerů z tohoto objektu situaci v souvislosti s výše popsanou událostí s natáčením televize popsal asi těmito slovy:

*„Město se o nás nezajímá, ale když chtěou ukázat romskej barák, tak přijdou sem!“*

Dalším možným důvodem může být ale skutečnost, že vlastníkem objektu je soukromá osoba, která objekt před několika málo lety odkoupila od města a jeho obyvatelé mohou mít obavy, že by v případě vynášení informací, případně stížností, ohrozili svou existenci v tomto objektu. K tomuto tvrzení ovšem nemáme žádné objektivní informace, uvádíme ho pouze jako hypotetické a jeho ověření nebylo v možnostech tohoto výzkumu.

Jak již bylo řečeno, nemůžeme mnoho soudit o obyvatelích domu na základě dotazníku za jednu domácnost, nicméně, můžeme si všimnout alespoň těch podmínek, u nichž není důvod předpokládat, že by měly být výrazně odlišné od zbytku domácností bydlících v domě, jako jsou například podmínky bydlení.

Domácnost bydlela v bytě se dvěma obytnými místnostmi, samostatnou kuchyní a vlastním sociálním zařízením, o celkové velikosti 40-60 m<sup>2</sup>. V bytě tekla teplá voda, ale topilo se kamny na tuhá paliva. Obyvatelé si stěžovali pouze na vlhkost a plíseň. Náklady spojené s bydlením nájemníci deklarovali ve výši 6900 Kč.

Jak již bylo řečeno, tento objekt podle komunikačních partnerů představuje největší „problém“, ve smyslu: *„To je klasika, tak tam je všechno.“* [z hlediska sociálně právní ochrany dětí]

Stanovení míry vyloučenosti objektu perspektivou sociálně vyloučené lokality:

<b>kritérium</b>	<b>hodnota</b>
prostorová ohraničenost (ano/ne)	ne
symbolické vyloučení (0-100 %)	100 %
status lokality (dům/shluk domů/ulice/rozsáhlejší území)	dům
prostorová odloučenost (0-100 %)	0 %
koncentrace na etnickém principu (0-100 %)	100 %
vizuální rozpoznatelnost (0-100 %)	75 %
nutnost opustit lokalitu pro zmírnění sociálního vyloučení (0-100 %)	100 %

## **2. objekt**

O jistém zárodku sociálně vyloučené lokality v Odrách by se dalo hovořit v souvislosti s městskou ubytovnou na ulici .... To, co by z ní mohlo takovou lokalitu vytvořit, je jednak její velikost (zhruba 75 bytových jednotek), stavebně-technický stav, který je momentálně v uspokojivém stavu, ale vzhledem ke stáří a typu budovy (bývalá ubytovna pro zaměstnance ze 70. - 80. let panelového typu) a provozu mnoha osob by se situace mohla postupně změnit. Struktura obyvatel (sociálně slabí osamělí rodiče, zejména matky s dětmi a osamělí jednotlivci, zejména muži) a převládající typ ubytování na základě smlouvy o ubytování nevytváří ani přirozenou skladbu obyvatel ani podmínky pro standardní bydlení včetně domovní svobody (vrátnice, regulace návštěv, pohybu dětí apod.), přestože je zde jinak udržován pořádek a čistota. Je nutno říci, že se správce objektu se snaží o to, aby zde zejména matky s dětmi nezůstávaly dlouhodobě a i jinak regulovat předpokládané negativní jevy (spojované mimo jiné i s bydlením romských rodin, kterým zde dlouhodobější ubytování není povolováno – *čímž jsou vylučováni do ještě méně vhodných typů ubytování – např. dražších soukromých ubytoven, kde je*

*společná kuchyně i koupelna*). Nicméně, tato adresa má potenciál stát se špatnou adresou, zvláště pro ty, pro které by se stala dlouhodobějším domovem.

## **2. Zadání popisu a analýzy**

Zadání popisu a analýzy je vhodné věnovat velkou pozornost zvláště, pokud je budeme zadávat externím zpracovatelům. Nejen v tomto případě se však vyplatí přesně popsat, co od analýzy očekáváme – bude nám stačit popis některých zjistitelných **údajů**, nebo se budeme snažit popsat i **mechanismy**, které některé lidi odsouvají na okraj? Kombinaci obou můžeme najít v zadání analýzy Moravskoslezského kraje (drobně upraveno). Plné znění zadávací dokumentace lze najít v odkaze, který je uveden v poznámce pod čarou – je nutné ošetřit smluvní podmínky, průběžnou kontrolu dodavatele, specifikovat metody apod.<sup>3</sup> Takto obsáhlá analýza se zadávala skrze veřejnou zakázku externímu subjektu a prováděla se téměř půl roku, ovšem lze se inspirovat oblastmi, které analýza sleduje.

Co se kvality výzkumníků týče, tyto analýzy zatím v České republice neumí dělat jakýkoliv subjekt nebo individuální výzkumník, je vhodné přesvědčit se nahlédnutím do předchozích analýz s ohledem na to, jestli není analýza stereotypní, odbyta minimalizováním pobytu v terénu mezi lidmi, málo popsaným kontextem rozhovorů, příliš odvážnou interpretací na základě malého množství dat apod. Vyplatí se zaslat informace o hledání výzkumníků na tuzemské katedry sociálních věd – zejména sociologie, antropologie a etnologie, případně i sociální geografie a sociální politiky, na Sociologický a Etnologický ústav Akademie věd ČR apod. I přesto, že pedagogové bývají zaměstnáni především grantovými výzkumy, mohou informace o aplikovaných výzkumech přeposlat svým studentům a v rámci široké vědecké obce. Univerzity se rovněž mohou hlásit do veřejných zakázek.

### **Kraj poptává:**

1. Zmapování a **popis** všech SVL v regionu. Analýza bude obsahovat fyzickou deskripci SVL a zachytí jejich umístění v rámci měst a obcí;
2. Popis **sociodemografické struktury** obyvatel SVL;
3. Popis **mechanismů, projevů a dopadů sociálního vyloučení** v hlavních tematických oblastech;
4. Analýza **potřeb** obyvatel SVL;
5. Popis dostupných sociálních **služeb** a aktivit zaměřených na pomoc obyvatelům SVL na území SVL dle uvedené konkretizace;
6. Popis **přístupu obcí** k problematice SVL, na jejichž území se nachází SVL a přijímaná řešení problematiky SVL ze strany obcí na podporu sociální integrace.

### **Ad I. Popis sociálně vyloučených lokalit**

Analýza bude obsahovat fyzickou deskripci sociálně vyloučených lokalit a zachytí jejich umístění v rámci měst a obcí. Analýza identifikuje a popíše SVL, které se vyskytují na území obcí s rozšířenou působností a obcí s pověřeným obecním úřadem v kraji s ohledem na prostorové vymezení lokality, její umístění, příčinu vzniku lokality.

Analýza bude obsahovat **fyzickou deskripci lokalit** minimálně v následujícím rozsahu:

1. vznik lokality (přirozená/řízená);
2. poloha lokalit vůči obci;

---

3 Plné znění zadávací dokumentace viz <http://www.esfcr.cz/zakazky/zpracovani-odborne-analyzy-socialne-vyloucenych-lokalit-v-1>

Zadávací dokumentaci k podrobnému průzkumu jedné obce viz <http://www.esfcr.cz/zakazky/provedeni-situacnich-analyz-formou-aplikovanych-vyzkumu-v>

3. kvalita bydlení;
4. infrastruktura, dostupnost dopravy, obchodů, inženýrské sítě;
5. dostupnost veřejných služeb a občanské vybavenosti;
6. kvalita veřejného prostranství.

V rámci fyzické deskripce lokalit bude posouzena u SVL míra:

- ▲ prostorového vyloučení s ohledem na dílčí atributy vyloučení v prostoru a rozsah prostorové separace od okolí;
- ▲ sociálního vyloučení ve smyslu sociální izolace nebo nemožnosti sdílet určité sociální statusy či sociální instituce a podílet se na sociálních, ekonomických, politických a kulturních aktivitách;
- ▲ ekonomického vyloučení jako zdroje a důsledku chudoby a vyloučení ze životního standardu a životních šancí obvyklých ve společnosti, zejména ve sféře marginalizace na trhu práce a omezení životních šancí;
- ▲ symbolického vyloučení jako přisuzování charakteristik většinovou společností a projevů stigmatizace.

## **Ad II. Sociodemografická struktura**

Popis sociodemografické struktury obyvatel v těchto lokalitách (počet, pohlaví, věková struktura, etnická struktura, migrace obyvatel, základní sociálně demografické údaje a data o bydlení, procentuální podíl obyvatel SVL ve vztahu k obyvatelům dané obce, úroveň vzdělání, zaměstnanost) na území kraje v územním členění dle správních obvodů ORP společně s popisem změn v územním rozložení a dalších údajů souvisejících se SVL ve srovnání s Analýzou sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti (2006).

## **Ad III. Popis mechanismů, projevů a dopadů sociálního vyloučení**

Analýza popíše minimálně následující tematické oblasti. Popíše mechanismy, projevy a dopady sociálního vyloučení v těchto tematických oblastech:

1. bydlení (bytový fond v lokalitách s ohledem na vlastníka, technický stav budov, forma smluvního vztahu podmiňující bydlení obyvatel lokalit, dostupnost sociálních služeb a aktivit zaměřených na poskytování bydlení a řešení problematiky ztráty bydlení);
2. zaměstnanost a trh práce (míra nezaměstnanosti obyvatel lokalit, nezaměstnanost – délka evidence na úřadu práce, hlavní a alternativní zdroje obživy, participace na trhu práce);
3. vzdělání a vzdělávání (úroveň dosaženého vzdělání, místní dostupnost vzdělávacích zařízení všech úrovních (MŠ, ZŠ, SŠ, VŠ) včetně existence přípravných ročníků na ZŠ, dostupnost institutu asistenta pedagoga na jednotlivých ZŠ, podíl návštěvnosti jednotlivých škol s ohledem na žáky pocházející ze sociálně znevýhodňujícího prostředí, využívání funkce psychologů a speciálních pedagogů na ZŠ, realizace nadstavbových aktivit (mimo školní curriculum, rámcové vzdělávací programy) zaměřených na inkluzi, spolupráce ZŠ a nestátních neziskových organizací);
4. bezpečnost a sociálně-patologické jevy (hlavní rizikové faktory, popis sociální patologie a jejich příčin a podob, popis SVL se zaměřením na výskyt zneužívání návykových látek včetně alkoholu, popis typu návykových látek včetně alkoholu, vliv užívání návykových látek včetně alkoholu na výskyt sociálně-patologických jevů v lokalitě, gambling, výskyt zastaváren v blízkosti SVL, kriminalita související se SVL apod.);
5. finanční strategie obyvatel (zadlužení, půjčky, hospodaření, životní náklady);
6. zdraví a zdravotní péče (subjektivní vnímání zdravotního stavu, dostupnost a kvalita lékařské péče, popis prostředí s ohledem na negativní dopad na zdravotní stav obyvatel lokalit).

Analýza identifikuje hlavní problémovou oblast v dané lokalitě a více ji přiblíží a popíše.

## **Ad IV. Analýza potřeb obyvatel SVL**

Analýza představí hlavní aktuální a dlouhodobé potřeby obyvatel SVL, a to na základě analýzy potřeb. Zjištěné potřeby budou konfrontovány s aktuální nabídkou služeb a aktivit na území SVL. Bude se jednat o popis a identifikaci potřeb ve vztahu k problematice v oblastech uvedených v bodě III.

V rámci analýzy potřeb bude také sledována rovina sociálních služeb, zejména pak:

- ▲ poptávka a povědomí o sociálních službách u cílové skupiny;
- ▲ zkušenosti a spokojenost s využíváním sociálních služeb;
- ▲ dostupnost sociálních, zdravotních a vzdělávacích služeb pro cílovou skupinu;
- ▲ lokální sociální politika a použité integrační/segregační postupy;
- ▲ jaké formy institucionalizované pomoci obyvatelé SVL reálně využívají;
- ▲ identifikace nízkých přístupových prahů institucionalizované pomoci;
- ▲ jaké nabízené formy institucionalizované pomoci obyvatelé SVL nevyužívají a z jakých důvodů;
- ▲ identifikace bariér přístupu k institucionalizované pomoci;
- ▲ alternativní využívané zdroje pomoci.

#### **Ad V. Popis dostupných sociálních služeb a aktivit**

Analýza popíše dostupné sociální služby a aktivity zaměřené na pomoc obyvatelům SVL na území SVL dle uvedené konkretizace.

- Zpracovat místní působnost registrovaných sociálních služeb dle územního členění obce s rozšířenou působností (ORP) a dle jednotlivých druhů sociálních služeb (dle paragrafů zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů);
- Zpracovat výstupy ze zjištěných potřeb cílové skupiny, zadavatelů sociálních služeb, stávajících sociálních služeb a spolupracujících institucí. Cílem bude řešení situace v podobě konkrétního návrhu rozložení a skladby služeb dle územního členění obce s rozšířenou působností (ORP) tak, aby byla zajištěna místní a typová dostupnost služeb na celém území kraje;
- Zpracovat návrhy na doplnění sítě sociálních služeb, příp. dalších aktivit, které nejsou realizovány v režimu sociálních služeb.

#### **Ad VI. Popis přístupu obcí**

Analýza popíše přístup obcí, na jejichž území se nachází SVL a přijímaná řešení problematiky SVL ze strany obcí na podporu sociální integrace. Předmětem této výzkumné aktivity bude zjištění stavu lokální sociální politiky.

Přístup bude zjišťován prostřednictvím rozhovorů s těmito aktéry:

- s romskými poradci, případně s pracovníky zastávající pozici romských poradců na ORP;
- se zástupci místních samospráv na jednotlivých obcích kraje – starosty příp. místostarosty zodpovědnými za danou oblast.

Analýza se zaměří na zhodnocení procesu integrace na území obce a na jednotlivá doporučení obcí. Popíše formy podpory sociální integrace a postoje místních samospráv k řešené předmětné problematice se zaměřením na:

1. míru podpory nestátních neziskových organizací (dále jen „NNO“) pracujících v SVL – cílová skupina etnické menšiny a obyvatelé žijící v SVL – ze strany obce;
2. podpora pedagogických asistentů na školách;
3. podpora institutu romského poradce;
4. podpora neformálních aktivit v SVL;
5. podpora aktivit kulturního a volnočasového charakteru ze strany obce;
6. podpora terénních pracovníků obcí zaměřených na terén v SVL.

### **3. Dostupná sekundární data**

Rozhovory s lidmi ohroženými sociálním vyloučením a s institucemi jsou primární, avšak mnohé údaje můžeme zjistit i ze sekundárních zdrojů, od různých institucí. Tyto zdroje nebudou často tak podrobné, jak bychom chtěli, avšak pomohou nám zorientovat se např. v početnosti, s jakou se určitý jev objevuje a v kombinaci určitých sociálních jevů v určité oblasti. Ve výzkumech se často začíná právě shromažďováním tohoto druhu dat.

Při získávání dat z institucí musíme počítat s **časovými možnostmi pracovníků**, které mohou být omezené, pracovníci zvláště z místních institucí často poskytují data nad rámec svých každodenních pracovních povinností. Vždy bude větší ochota poskytnout ta data a statistiky, které instituce běžně zpracovává, než vytvářet nové přehledy.

Prvním orientačním údajem může být **Sčítání lidu, domů a bytů za základní sídelní jednotky**, které shromažďuje Český statistický úřad. Větší pozornost je nutné věnovat sídelním jednotkám, kde existuje kombinace nezaměstnanosti (případně i ekonomické neaktivity), nízkého vzdělání, málo vybavených domácností, vícečlenných neúplných rodin s dětmi a často také korelace s romskou národností. Je rovněž možné porovnat situaci ze SLDB 2001 a 2011 a tak zjistit, které sídelní jednotce se nejvíce „přitížilo“. Sídelní jednotka je však často příliš hrubé rozlišení a v případě větší celkové populace jednotky nemusí přítomnost sociálně slabší populace (na úrovni domu nebo ulice) viditelně statistiku jednotky ovlivnit.

Podrobnější data bude mít **Úřad práce**. Z těchto dat nás zajímá zejména výplata příspěvku na bydlení a z dávek hmotné nouze příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. U příspěvku na živobytí pak i kolika společně posuzovaných lidí se týká. Zajímavým indikátorem krom samotného vyplácení doplatku je též vyplácení tohoto doplatku klientům bydlícím v bytech s tzv. „jinou“ formou bydlení mimo formy vlastnické či nájemní, což jsou často platby na ubytovnách. Vyplatí se rozhodně zmapovat ubytovny na území obcí<sup>4</sup>. Zajímají nás i lidé, kteří jsou vyřazeni z databáze ÚP na základě sankcí, což bývají ti, kteří jsou v nejhroší situaci. Na ÚP se nyní vracejí ke starému informačnímu systému (tzv. OK systém) a je pravděpodobné, že nejzajímavější - anonymizovaná **data za výplaty v jednotlivých ulicích**, které lidé uvádějí jako kontaktní (ne trvalou) adresu - nebudou dostupná. Pracovníci by však mohli určité koncentrace lidí pobírajících dávky lokalizovat i na základě své každodenní praxe. Při oslovování musíme respektovat častou přetíženost pracovníků a nesmíme nikdy žádat data s osobními údaji.

V případě dat o **nezaměstnanosti** nás může zajímat poměr volných míst a uchazečů v obci a dále podíl dlouhodobě nezaměstnaných na celkovém počtu nezaměstnaných. Podle výzkumů jsou nejvíce ohroženy, např. ztrátou bydlení, jakékoliv domácnosti „kde je alespoň jedna osoba dlouhodobě nezaměstnaná (ať už s dětmi nebo bez dětí), dále jednočlenné domácnosti starobních důchodců, domácnosti samoživitelů (samoživitelek) na rodičovské dovolené, ale i domácnosti pracujících samoživitelů (samoživitelek) z KZAM 5 – 6 (provozní pracovníci ve službách a obchodě a zemědělci) a KZAM 9 (pomocní dělníci) s jedním

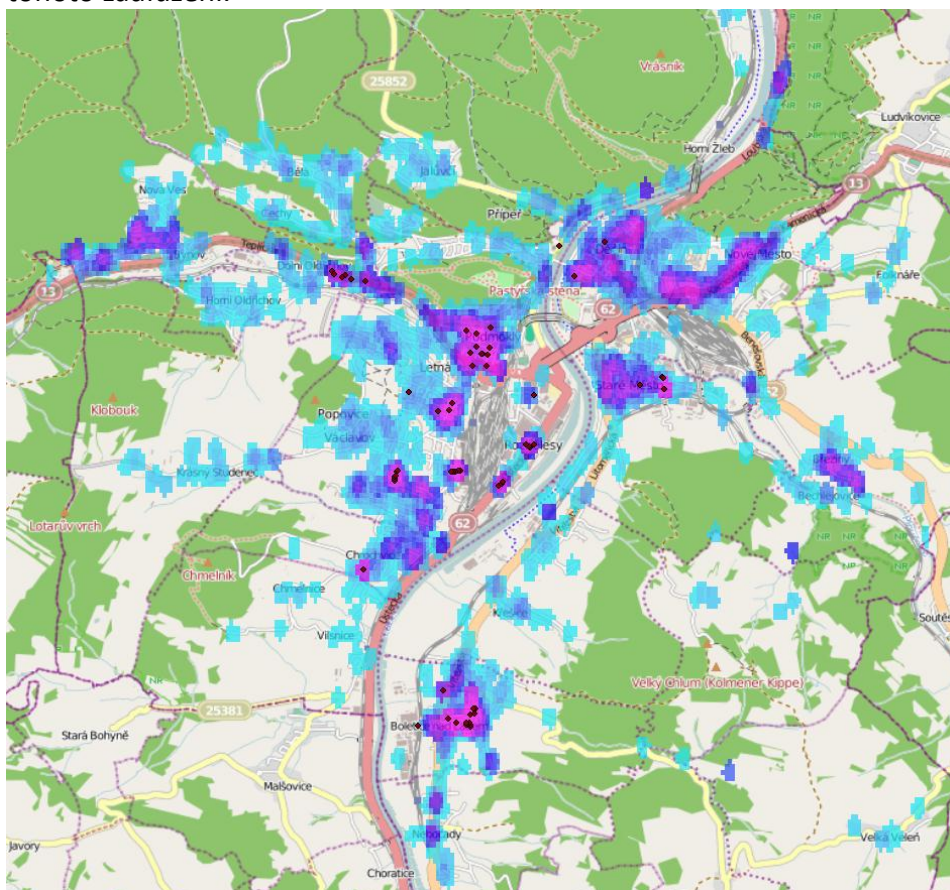
---

4 Popis ubytoven naleznete například v příloze této studie <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/dokumenty-pro-lokalitu-melnicko/podkladova-anal-pro-form-koncepcie-bydleni-mesta-melnik-ptackova-k-frantova-v-2012/download>

dítětem.<sup>5</sup> Ze samoživitelů jsou pak nejvíce ohrožení ti, kteří mají jedno dítě, jsou na rodičovské dovolené, nezaměstnaní nebo nízkokvalifikovaní zaměstnaní. U nezaměstnanosti tedy můžeme s ÚP konzultovat, které kombinace dat by bylo možné poskytnout (například nezaměstnaní pomocní dělníci – třída 9 v rámci klasifikace zaměstnání).

Významným zdrojem dat může být **Odbor sociálních věcí obcí a kraje**. Pracovníci obce mohou opět poukázat na to, ve které části obce mají zhruba kolik klientů a kde se situace zhoršuje. Mohou poskytnout další podklady, včetně **údajů z komunitního plánování sociálních služeb** a měli by mít přehled, ve které oblasti služeb jim chybějí kapacity. Mnohé kraje pro vlastní potřebu rovněž zpracovávají vlastní **analýzy krajských sociálně vyloučených lokalit** a na každém kraji rovněž působí **krajský romský koordinátor**, který má přehled o největších koncentracích vyloučeného romského obyvatelstva. Tyto zdroje informací je vhodné prověřit v každém případě, abychom nedělali práci zbytečně dvakrát.

Zajímavým údajem jsou **dluhy vůči obci** (ať už na nájemném nebo třeba z odpadu) – tato data by měla evidovat obec a zajímat by nás mohl výskyt zadlužení v určitých ulicích či výše tohoto zadlužení.



Obr. 1 Dlužníci vůči městu Děčín, koncentrace v Děčíně se zohledněním výše dluhu, fialovými body vyznačeny adresy domů označených za sociálně vyloučenou lokalitu.<sup>6</sup>

5 Sunega, P. 2010. Zhodnocení finanční dostupnosti bydlení, kvantifikace sociálně potřebných domácností a návrhy na zavedení systému propustného (podporovaného) bydlení v Roudnici nad Labem – podkladová studie.

6 <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/dokumenty-pro-lokalitu-decin/analiza-dat-k-zadluzenosti-obyvatel-na-prikladu-decina-spot-2013/download>



V některých obcích má podrobnější znalost situace i místní **nezisková organizace**, která poskytuje služby sociálního poradenství (např. i protidluhové), nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, azylový dům či terénní programy neboli terénní sociální práci. Může nám opět pomoci identifikovat nejhroženější části obce, ovšem musíme mít na paměti, že neziskové organizace nemusejí pracovat v celé obci stejnoměrně.

Při stanovování hrubého odhadu míry sociálního vyloučení v určitých prostorových jednotkách a počtu lidí ohrožených sociálním vyloučením je nutná **opatrnost**. Stává se, že jsou hrubé odhady počtů nadsazené i o 100%, navíc v dnešní době jsou některé oblasti charakteristické vysokou proměnlivostí lokalit (např. rychlý vznik a zánik ubytovny) a velkou migrací obyvatel. Stane se též, že nějaká lokalita ve městě získá nálepku špatné adresy a té se pak má problém zbavit, i když situace v terénu se mohla mezi tím radikálně změnit. Rovněž dochází k tomu, že ostatní a stejně sociálně vyloučené lokality mohou být veřejnosti a někdy i sociálním pracovníkům prakticky neznámé a mohou jimi být opomíjeny (např. některé domy soukromých vlastníků a špatně dostupné ubytovny). Stigmatizovat můžeme lokalitu paradoxně i zveřejněním výzkumu, který ji jako „vyloučenou“ definuje, proto je nutná velká opatrnost ohledně toho, co budeme zveřejňovat, a v případě zavádění změn je nutné vypracovat strategie komunikace s občany.

Na instituce se můžeme obrátit i v případě dat o **migraci**. Z evidence obyvatel (Správní odbor) získáme pouze údaje o lidech s trvalým pobytem, více vypovídající však může být **počet nových spisů**, které byly založeny na **Úřadu práce** (nebo převedeny odjinud - odkud, plus ty převedené jinam - kam) a týkají se hmotné nouze, zejména **příspěvku na živobytí s počtem společně posuzovaných osob**.

**Městská policie** může mít rovněž velké znalosti o méně bezpečných oblastech obcí, i když nebývá pravidlem, že by se největší počet přestupků koncentroval právě v oblasti, kde lidé, kteří se mohou stát pachateli (ale i oběťmi) přestupkové nebo i trestné činnosti, bydlí.

Pokud získáme některé údaje, můžeme je zanést do excelové tabulky nebo i improvizované mapy a sledovat nejzávažnější průniky sociálních rizik v regionu. Ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 2006 vypracovalo interaktivní mapu sociálně vyloučených lokalit [http://www.esfcr.cz/mapa/int\\_CR.html](http://www.esfcr.cz/mapa/int_CR.html), tato mapa však není zcela aktuální, některé lokality zanikly, jiné se zvětšily a vzniklo mnoho menších lokalit, do kterých se přistěhovali lidé z větších měst. V roce 2015 plánuje MPSV zveřejnit aktualizaci této mapy, v roce 2014 proběhne nové mapování. Analýzy bohužel zastarávají, proto je nutné ověřit si, zda se situace v průběhu let nezměnila a nepoužívat data z nich bez kontroly.

Po vyhodnocení dat ze sekundárních zdrojů se můžeme samozřejmě vydat i za ověřením dat v terénu, kontaktovat místní obyvatele a zjistit jejich největší potřeby nebo je rovnou zapojit do aktivit komunitního rozvoje. V příloze naleznete návod, jak takové potřeby zjišťovat, případně jak navázat spolupráci s lidmi.

## Závěr

Jelikož jsou místní akční skupiny novým subjektem v oblasti sociálního začleňování, není zatím zřejmé, které z naznačených postupů budou nejvhodnější s ohledem na kapacitu členů MAS nebo do jaké úrovně podrobnosti bude vhodné popis situace provádět. Do velké míry to však záleží i na charakteru sociálního vyloučení v regionu a na typ aktivit, které budou chtít jednotlivé MAS rozvíjet – od plošně zaměřených po aktivity soustředěné na jednu obec. Počítáme tedy s tím, že metodika poslouží jako podklad k výběru vhodné kombinace metod.

Agentura pro sociální začleňování může posloužit i jako konzultační místo pro případ náročnějších externích zadání, připomínkování analýz, objasnění metodologických otázek, nebo i tipů na oslovení výzkumníků.<sup>7</sup>

---

7 Dotazy je možné „s mírou“ adresovat na [synkova.hana@vlada.cz](mailto:synkova.hana@vlada.cz)

## **Příloha 1.**

### **Zjišťování potřeb obyvatel ohrožených sociálním vyloučením a možné formy spolupráce**

#### **Proč potřeby zjišťovat?**

Přímo zjišťované potřeby mohou zacetit absenci informací o lokalitě, přispět k lepšímu zacílení projektů a politik. MAS je může zjišťovat zprostředkovaně od institucí, ovšem přímý kontakt s obyvateli přináší cennější informace.

#### **Potřeby**

*Potřebou je zpravidla označován subjektivní pocit určitého nedostatku. Každý má určité potřeby, které hierarchizuje a vytváří tak své životní strategie. Potřeby tak velmi zjednodušeně můžeme označit jako motiv k jednání.*

Lidé v sociálně vyloučených lokalitách bývají často z velké části romského původu. O lidech žijících v prostředí sociálně vyloučených lokalit však nemůžeme smýšlet jako o jednotné komunitě, která má stejné potřeby, zájmy nebo životní strategie vyplývající paušálně z jakési „mentality“, která je dána jejich etnicitou. Jejich potřeby, zájmy a životní strategie utvářejí spíše podmínky, ve kterých lidé žijí a sociální sítě, které mají. Často se také v prostředí sociálně vyloučených lokalit setkáváme spíše s konfliktními vztahy mezi jednotlivými domácnostmi a rodinami, které vyvracejí představy o jednotné komunitě se stejnými potřebami.

Potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit nám mohou popsat pracovníci obcí a nevládních organizací, poukážeme však nyní na několik možných nevýhod zprostředkování informací o potřebách a aktérů, kteří figurují jako zprostředkovatelé:

- ✧ Zprostředkovaně identifikované potřeby mohou být někdy ovlivněny potřebami a zájmy místních institucí, kteří chtějí udržet chod své organizace, či jsou ovlivněni kontextem své profese, která se zajímá jen o určité otázky a nabízí určité typy „řešení“.
- ✧ Někteří pracovníci institucí mohou nahlížet na obyvatele sociálně vyloučených lokalit jako na jednotnou komunitu, která sdílí stejné potřeby a své životní strategie volí právě na základě své „mentality“ a etnické příslušnosti nebo naopak sdílejí názor, že potřeby lidí potýkajících se se sociálním vyloučením jsou jednotné.
- ✧ Potřeby lokalit, jež jsou mediálně nebo lokálně známé jako „problémové“ a lokality, kde tyto organizace působí, dostávají větší prostor v diskusích a na ně se primárně zaměřují případná řešení. Mohou se opomíjet hůře dostupné (např. venkovské) lokality.

Bez rizika není ani získání zástupce z řad samotných obyvatel. Tento zástupce se může stavět do role prostředníka, ale může mít zkreslenou představu o potřebách všech obyvatel, vyplatí se tedy mluvit s větším počtem lidí různých věkových a sociálních kategorií, různého pohlaví a z různých rodin.

Určité obtíže při zjišťování potřeb mohou způsobit komunikační dovednosti tazatele a dotazovaného, kdy lidé nemusejí být zvyklí na požádání pregnantně formulovat své potřeby a naopak tazatel se není schopen zeptat, tak aby mu lidé porozuměli. Obtížnost s vyjadřováním potřeb se však uvádí u jednorázových šetření potřeb obecně u všech skupin – potřeby si nemusíme plně uvědomovat, mění se v průběhu života s naší sociální situací a rolí, s osobou tazatele, nemusíme je umět vyjádřit slovy, v dané situaci se to nehodí, případně je otázka nevhodně položena. Dešifrovat „potřeby“ je pak často nutné z obecných přání týkajících se možnosti změny aktuální tíživé životní situace. Tuto bariéru je možné odbourat zejména opakovaným přímým kontaktem spojeným s lepší znalostí lokality, neformálními kontakty s lidmi, kdy si řečené a odhadované ověřujeme, vlastním pozorováním nebo opakovanými skupinovými diskusemi.

### **Přímý kontakt**

Pro zjišťování potřeb obyvatel sociálně vyloučených lokalit je tak nejvhodnějším přístupem přímý neformální kontakt s případným využitím některých metod výzkumu jako jsou individuální rozhovory s různou mírou strukturovanosti a „formálnosti“, skupinové rozhovory nebo ankety.

### **Navázání kontaktu**

Pro navázání kontaktu s obyvateli sociálně vyloučených lokalit je možné kontaktovat někoho z místních, kteří prostředí sociálně vyloučené lokality velmi dobře znají, mohou poskytnout řadu důležitých informací a zprostředkovat kontakt s vybranými jednotlivci nebo domácnostmi. Často se může jednat o poskytovatele sociálních služeb z řad neziskových organizací, odbor sociálních věcí městského úřadu a jejich terénní sociální pracovníky, romské aktivisty nebo kurátory pro mládež či krajské romské koordinátory. Prostřednictvím těchto partnerů můžeme vstupovat do prostředí sociálně vyloučené lokality s cílem vytvořit si vazby na některé jednotlivce a domácnosti. Vazby si však rovněž můžeme vytvářet sami a zachytit i obyvatele, kteří nejsou v kontaktu s danými organizacemi.

### **Klíčové osoby v lokalitě**

Cílem a příležitostí vytvoření sítě informátorů či „klíčových osob“ v lokalitě není ani tak jednorázový plošný průzkum potřeb, jako spíše vytvoření komunikačního prostředí, které může upřesnit potřeby jednotlivých skupin, generovat témata možných prosazovaných opatření, diskutovat chystané změny, podat zpětnou vazbu a upozornit na nedostatky fungování projektů a opatření. Tyto informace nebudou zprostředkované, ale budou k dispozici „z první ruky“. Zpětně se tímto komunikačním prostředím zase mohou šířit informace o činnosti MAS. Pro zjišťování potřeb a dalších podstatných informací je vhodné použít metodu neformálního individuálního rozhovoru, která zároveň umožňuje navázání osobního kontaktu.

## **Metody zjišťování potřeb a zvyšování participace**

Protože proces sociálního začleňování probíhá zároveň v mnoha oblastech, ve kterých je připravována řada opatření jak na úrovni samospráv, tak na úrovni dalších lokálních institucí, je nutné zjišťovat potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit ve všech klíčových oblastech (bydlení, zaměstnání a přístup na trh práce, vzdělávání, rodina, bezpečnost, sociální služby, zdraví).

Metody zjišťování potřeb volíme v závislosti na specifické situaci v lokalitě – někde stačí neformální individuální kontakt, jinde máme potřebu široce diskutovat chystané změny nebo uspořádat určité šetření jako podklad pro naši práci. Tato kapitola představí nejčastější formy zjišťování potřeb, popíše již realizovaná výzkumná šetření a ke konci také představí kritiku konceptu potřeb a upozorní na chyby v interpretaci výsledků.

### **Neformální návštěvy**

Jak jsme již uvedli v odstavci o klíčových informátorech, jde o minimalizovanou formu ověřování potřeb v lokalitě (více viz metoda rozhovor).

### **Veřejná shromáždění**

Veřejné shromáždění můžeme iniciovat v momentě chystaného velkého projektu, změny politiky, která má potenciál dotknout se mnoha lidí, případně projektu, ve kterém je důležité jeho přesné přizpůsobení místní situaci (př. rekonstrukce místního hřiště; umístění, výbava a program nízkoprahového klubu).

**Příklad:** V Kolíně se realizovalo několik veřejných diskusí v prostorách „dvorků“ jednotlivých domů ohledně bytové situace – za účasti reprezentantů města, NNO a lokálního konzultanta Agentury. I když se zatím jednalo spíše o informační akci, mají podobná shromáždění potenciál i k větší zpětné vazbě a diskusi opatření.

### **Účast na jednání MAS**

Některé obyvatele můžeme přizvat i na jednání MAS. Pro ty, pro které je formální jednání, jeho administrativní slovník a zaobírání se „texty“ obtížnou bariérou účasti, je vhodné vymyslet alternativní formy spolupodílení se.

### **Jednání a návštěva MAS v lokalitě**

Některá jednání je možné přesunout přímo do lokality a tuto akci spojit s neformálními rozhovory s lidmi. Je možné vyčlenit ze svého plánování určité cíle, do jejichž plánování by bylo vhodné a možné zapojit přímo obyvatele lokalit a přenést část plánování „do terénu“ (takto to dělají např. při práci Agentury v Bruntále). Možnou formou účasti na proměnách lokality je i zavedení mikrograntového programu.

**Příklad:** V Kolíně proběhlo jedno jednání Agentury a jejích partnerů přímo v prostorách lokality, bylo spojeno i s neformálními návštěvami a rozhovory lokálních partnerů s lidmi. Přínosem byla u některých partnerů i pouhá návštěva „v obávaném ghettu“, kam jinak nechodí, rozptýlení určitého stereotypního vidění, poznání rozmanitosti místních rodin, získání přímé zpětné vazby i pro partnery. Je zájem toto jednání opakovat. Některé pracovní skupiny v pravidelných intervalech jednají v lokalitě.

### **Místní pracovní/diskusní skupiny**

Krom jednorázových setkání je možné zorganizovat i pravidelnější skupiny, které se schází nad řešením určitého problému, např. i se zástupci týmu připravujícího projekt apod. K této spolupráci je možné pokusit se motivovat hlavně ty jednotlivce, kterých se určitá situace bezprostředně a hluboce dotýká. Je nutné formu setkání vhodně přizpůsobit časovým/prostorovým/komunikačním možnostem místních lidí. Nelze očekávat, že by lidé v těchto skupinách vydrželi automaticky, zvláště pokud uvidí, že se „nic neděje“ a jejich situace se nelepší. Nutná je proto systematická a průběžná práce třeba i s drobnými, ale okamžitými zlepšeními situace.

### **Rozhovor**

Rozhovor je klasickou výzkumnou metodou postavenou na přímém kontaktu. Pomocí rozhovoru lze zjistit nejen určité informace, ale prozkoumat i motivy a postoje respondentů. Na základě rozhovoru můžeme s jistou opatrností danou mírou otevřenosti vztahu s respondentem a našimi komunikačními schopnostmi následně formulovat co respondent potřebuje, čeho je schopen, co je ochotný přijmout, jaké jsou jeho pohledy na život a potřebné změny v lokalitě či jak odhaduje reakci ostatních lidí na chystané změny. Hovořili jsme již o vhodnosti neformálního rozhovoru, který nemá strukturu danou například rozhovorovým listem s jednotně kladenými otázkami, i na něj však můžeme vztáhnout jistá komunikační pravidla.

Pravidla rozhovoru:

- používání otevřených otázek
- nejdříve necháme respondenta mluvit, poté klademe upřesňující (uzavřenější) otázky
- dodržování pravidel aktivního naslouchání
- zaměření na význam sdělení
- mluvíme proto, abychom dosáhli lepšího porozumění, neděláme závěry - dáváme najevo, že jsme porozuměli sdělení (zrcadlení)
- převyprávění důležité informace, kterou jsme získali (parafrázování)

Čeho se vyvarovat:

- příkazování, vyžadování
- varování, strašení, moralizování, poučování
- posměch
- přerušování hovoru, nezáměr
- výslech (negativně může být vnímáno například zapisování při rozhovoru)

Při rozhovoru i jiných výzkumných metodách a zpracování dat je vhodné řídit se společenskovědními etickými kodexy, např. směnicemi České asociace pro sociální antropologii <http://www.casaonline.cz/ke-stazeni>, mj. například ochránit anonymitu respondenta.

Rozhovor je flexibilní metodou – sahá od neformálního krátkého ověřování určitých informací, například k chystanému projektu, po komplexní strukturovanější rozhovor s rozhovorovým listem, který má popsat potřeby respondenta v rámci určitého šetření – například:



#### I. Bydlení

Zda se jedná o ubytovnu, nájemní byt města nebo byt v soukromém vlastnictví, vlastní byt či dům. Zda bydlí s příbuznými, zda mají dostatek prostoru a soukromí. Jak je dům vytápěn a vybaven. Jak se do lokality dostali, jak dlouho v lokalitě žijí. Jestli je výše nájemného přiměřená, jestli by případně chtěli bydlet jinde v okolí a kde a proč.

#### II. Zaměstnání

Zda pracují, jak dlouho jsou nezaměstnaní, kde dříve nebo naposledy pracovali, jak často navštěvují Úřad práce. Zda vykonávají veřejně prospěšné práce a jak jsou s nimi spokojeni. Zda a jak si přivydělávají v nezaměstnanosti.

#### III. Vzdělávání

Jakého vzdělání dosáhli. Na co kladou největší důraz při výchově dětí, jakou školu navštěvují děti. Zda vnímají nějaký rozdíl mezi praktickou a základní školou. Zda děti navštěvují předškolní zařízení a jaké. Zda bylo dítě přeřazeno na jinou školu a proč. Jak často hovoří s učitelem svých dětí, jak jsou se školou spokojeni. Jak se děti připravují do školy a jakou podporu by v tomto směru uvítali.

#### IV. Rodina

Co stojí nejvíce peněz, za co se nejvíce utráčí z rodinného rozpočtu. Výchovné problémy dětí, zda rodinu navštěvuje OSPOD.

Jak vypadá jejich běžný den, z jakých důvodů opouštějí lokalitu a kam a jak často chodí mimo lokalitu. Sociálně patologické jevy – jaké největší problémy vidí a jak by se daly řešit.

#### V. Bezpečnost

Co vnímají jako bezpečnostní riziko, zda se v lokalitě cítí bezpečně. Co by uvítali pro větší bezpečnost v lokalitě. Jakým místům se raději vyhýbají. Zda se setkávají s diskriminací.

#### VI. Sociální služby

Zda využívají některé sociální služby, zda jim někdo pomáhá. Jak jsou spokojeni se sociálními službami.

### **Polostrukturovaný rozhovor**

Polostrukturovaný rozhovor probíhá podle předem zpracovaných okruhů otázek, tazatel klade doplňující a upřesňující otázky. V zájmu porozumění se snaží v případě malé srozumitelnosti otázku přeformulovat. Tento způsob rozhovoru je vhodný pro zjišťování potřeb většího rozsahu.

**Zjišťování potřeb** lze iniciovat např. ve spolupráci s místní NNO, některé organizace mají tento bod zahrnut povinně přímo do projektu (jiné projekty vyžadují zpracování potřeb před podáním) a na tuto aktivitu využívají vlastní terénní sociální pracovníky. Ti mají na jedné straně dobrý přístup do terénu, na straně druhé často oslovují pouze svoje dosavadní klienty, vůči kterým jsou v profesním (mocenském) vztahu a nerozšiřují svoje dotazy na dosud „nespolupracující“ populaci. Výsledná data tak mohou být zkreslená a nekritická k místním sociálním službám.

**Příklad:** Český západ o.s. zahrnul do svého projektu na rozšíření Terénních programů na Tepelsku (OPLZZ) klíčovou aktivitu „Zjištění potřeb lokality a jejich zakomponování do Strategických dokumentů kraje“. Uskutečnil rozhovory s 2 x 10 respondenty různého věku, pohlaví a sociální úrovně, žijících v různých lokalitách zahrnutých do projektu terénních programů. Data chce využít pro rozšíření služeb NNO, tvorbu strategických dokumentů kraje a měst, návazné projektové aktivity. Sběr dat proběhl prostřednictvím terénních pracovníků. **PODROBNĚJI VIZ PŘÍLOHA 2.**

### **Řízený skupinový rozhovor**

Pokud tuto metodu přizpůsobíme podmínkám sociálně vyloučené lokality, jde zpravidla o rozhovor, který se vede s (6)8-12 účastníky, přednostně z různých skupin, případně i rozmanitých sociodemografických charakteristik (pokud není naopak záměrem pozvat mládež na rozhovor o nízkoprahovém klubu). Koná se v účastníkům příjemném prostředí, diskutující by měli na sebe navzájem vidět. Tento rozhovor má moderátora a je zpravidla nahráván. Moderátor by měl být schopen ovlivňovat skupinovou dynamiku, pokud bude jedna osoba příliš dominovat, zajistit vyjádření všech účastníků a udržovat téma hovoru, které detailně zná. Moderátor může postřehy z diskuse zaznamenávat na flipchart nebo před diskusí pustit určitou prezentaci. Otázek není mnoho (doporučováno je 4-7) a postupují od obecnějších ke konkrétním. Před samotným rozhovorem se zpracovává jeho scénář (od uvítání a vysvětlení účelu a použití dat, přes průběh a závěr) a je vhodné funkčnost otázek otestovat předem. Po rozhovoru je vhodné rychle zaznamenat první postřehy, data z přepisu se pak mohou porovnávat s jinými zdroji dat (např. s individuálními rozhovory o potřebách) a při interpretaci uvádět do kontextu.

**Příklad:** Lokální konzultant Agentury v Sokolově zorganizoval diskusi s cílem zvýšit návštěvnost místní mateřské školky. Diskusi zorganizoval s maminkami, které vodily děti do klubu při místní neziskové organizaci a s maminkami, které nechodily ani do klubu ani do školky. Maminky byly z různých skupin a různého sociálního zázemí s různým počtem dětí. Diskusi moderoval romský pracovník Agentury a koordinátorka předškolního klubu / klubu matek. Maminky byly uvítány, pozvány k občerstvení, byl získán jejich souhlas s nahráváním. Otázky se po motivačním úvodu týkaly následujících témat:

- ✦ Jak vypadá jejich den nyní a jak by vypadal, kdyby chodily jejich děti 5 dní v týdnu do školky?
- ✦ Jak moc o možnosti chodit do školky vědí a co si o ní myslí? (plus co si o ní myslí jiné rodiny)
- ✦ Co brání tomu posílat děti do MŠ? /chodit k zápisu.../nebo proč je konkrétně jejich dítě doma a jestli to tak mají i ostatní maminky?
- ✦ Vědí, že rok před nástupem do základní školy se neplatí školné v MŠ? Že mohou dítě vyzvednout před obědem a nemusejí platit obědy?
- ✦ Co by maminky musely řešit navíc?
- ✦ Co by mohlo pomoci tu bariéru překonat (u nich, ale i u ostatních maminek)?

Následovalo poděkování a nabídka dalšího setkání (už propracovanějšího, např. s přizváním ředitelek MŠ, další diskuse o bariérách etc.)

### **Pozorování**

Mnohem přesnější metodou než jednorázové rozhovory, je dlouhodobější pozorování. To pomůže ověřit jednorázově vyjádřené potřeby a zachytit i ty potřeby, o kterých lidé nemluví, ale které se ukážou jako evidentní z delšího pobytu v lokalitě. Zejména proto je vhodné se do lokality vracet.

### **Komunitní práce**

Fungující komunitní práce je schopna zajistit mnohé informační a participační kanály. Organizace různých akcí je pak mnohem jednodušší, protože může využít již vytvořených struktur.

### **Potřeby obyvatel obce obecně**

I když je tato metodika primárně o sociálně vyloučených lokalitách, zjišťování potřeb celé obce se v některých případech ukazuje jako podstatné. Vydělování potřeb nejchudších

obyvatel nemusí být ostatními obyvateli vnímáno příliš pozitivně. Z informací o celé obci můžeme získat odpovídající kontext a možnost srovnání.

**Příklad:** V Toužimi proběhla velká **anketa** s 350 respondenty (desetina obyvatel obce), ve které byli tázáni na preference ve fungování obce, nejožehavější problémy i dostupnost sociálních služeb. Pro obci to bylo první zmapování terénu vůbec, ocenila nejen přehlednost dat, ale i odpovědi na otevřené otázky. **PODROBNĚJI VIZ PŘÍLOHA 2.**

### **Interpretace dat**

Při interpretaci dat je důležité nezklamat důvěru lidí, kteří nám mohli poskytnout určité osobní a citlivé informace a snažit se věrně a nehodnotícím způsobem reprodukovat jejich pohled na realitu a vlastní potřeby. To, co lidé ve výzkumu sdělují, je ovlivněno situací a kontextem výzkumu, metodou, kladenými otázkami i osobou výzkumníka. Všechny tyto limity a nemožnost zjistit „objektivní fakta“ je nutné reflektovat. Zejména citlivé je v tomto ohledu spojení sociálního pracovníka a výzkumníka v jedné osobě, které může zablokovat kritiku služeb, případně se sociální pracovník nechová jako výzkumník, který si dělá přehled o situaci, ale spíše jako někdo, kdo chce klientův život rovnou ovlivnit.

Ve výsledné zprávě je důležité odlišit, co přímo říkali respondenti (nejlépe přímou citací v uvozovkách) a co je již shrnutím a interpretací výzkumníka. Do interpretace by se neměly dostávat zobecnění nezaložená na datech nebo příliš „skupinové přemýšlení“ homogenizující výzkumný vzorek („chtějí hodně dětí, to je pro ně typické“...), stejně tak určité soudy o morální a „civilizační“ úrovni respondentů, kdy výzkumník je samozřejmě na vyšší úrovni vývoje („je to dobrá rodina, měli uklizeno“, „tuto otázku respondenti nepochopili z důvodů své nízké komunikační kompetence“).

Pokud se stane, že lidé deklarují nějakou potřebu, která by mohla mít pro další práci i rodiny samotné negativní následky (např. většina rodičů bude preferovat místní praktickou školu), není možné se spokojit jen s tímto zjištěním, ale je nutné se doptávat proč tomu tak je – cítí se tam bezpečněji? Je to blíže bydlišti? Takto je pak možné dojít v interpretaci k jiným závěrům, než že rodiny záměrně škodí svým dětem, a situaci efektivněji řešit.

### **Kritika zjišťování potřeb**

Koncept potřeb byl dlouho považován za samozřejmost, potřeby měly být „objektivně zjiřitelné“ nebo měřitelné. Během let však došlo k mnoha posunům v přemýšlení o potřebách. Podíváme se nyní na některé kritiky a posuny v přemýšlení o potřebách.

**To, co z výzkumu „sesbíráme“ nemusí jednoznačně odpovídat tomu, co lidé opravdu potřebují.** Potřeby nejsou dané, ale jsou ovlivněné naší výchovou, mění se s tím, v jaké situaci se nacházíme i s tím, kdo a jak se nás ptá. Některé potřeby též zůstanou nevyjádřeny, protože je lidé vyjádřit neumí, případně není možné a vhodné o potřebě mluvit (o určitých intimních potřebách, nebo o těch potřebách, o kterých se domnívají, že by je tazatel nepřijal

jako legitimní – tzn. když se bude tázat sociální pracovník, dozví se jiné skutečnosti, než když se bude tázat respondenta sourozenec). Vždy tedy získáme určitý neúplný obraz.

Informace o určité potřebě neznámá, že víme, jakým způsobem by bylo nejvhodnější ji naplnit. Některé podrobnější výzkumy se tedy rovnou ptají na způsoby preferovaného naplňování potřeb. Pokud se táže jen výzkumník a neproběhne hlubší rozhovor, dozví se jen to, co chce slyšet. Nejrizikovější je z tohoto hlediska dotazník, kde si druhý člověk může jen vybrat z toho, co výzkumník předpřipravil. Hlubšími rozhovory se tedy výzkumník může někdy dostat trochu blíže k tomu, co si druhý člověk myslí.

Ve starší literatuře se můžeme setkat s oddělováním základních, často i životních, potřeb a určité „nadstavby“, případně věcí, které člověk „chce“ a které „potřebuje“. Lidé však stejně často a se stejnou intenzitou vyjadřují touhu po uznání, respektu a sociální participaci, jako po tom, aby jim nespádl dům na hlavu a aby měli co jíst. **Potřeba uznání** může být podobně urgentní, jen se hůře zjišťuje a mnoho anket se na ni ani neptá.

Experti velmi často určovali, co je „opravdová potřeba“ a co klient už nepotřebuje, jenom „chce“. Hranice mezi tím, co chceme a co potřebujeme, je však nejasná a mění se (je dnes mobilní telefon a přístup k internetu základní potřebou nebo „nadstandardem“?). Otázka, kdo rozhoduje o tom, co kdo potřebuje, je tedy zásadní. **Za potřeby se nakonec považuje spíše to, co jako potřebu uznají ti druzí**, především sociální pracovníci a úředníci. Výzkumy „potřeb“ jsou tedy problematické v tom, že se většinou ptají jen na ty potřeby, které jsou uznatelné pro instituce.

### **Nové přístupy: lidé jsou „experty na svoji vlastní situaci“**

Dnes se v progresivní sociální politice prosazuje hledisko, že naopak lidé jsou „experty na svoji vlastní situaci“. V mnoha případech jde jen o rétoriku, některé instituce však hledají metody, jak zpřístupnit lidem proces společného plánování změn, lokálně zejména prostřednictvím komunitní práce a postupného zavádění různých diskusních a demokratických mechanismů. Na státní i evropské úrovni se nyní pořádají např. setkání lidí se zkušeností s chudobou.

Kromě potřeb je někdy vhodnější **zjišťovat zdroje a příležitosti**, které lidé mají – lidé s většími zdroji mají lepší šanci reagovat na nečekanou krizovou situaci. Tento přístup je k situaci lidí o něco citlivější a pracuje se pak spíše na zvyšování zdrojů a příležitostí. Od zjišťování potřeb se některé organizace (např. Oxfam) také přesunuly k **prosazování práv**, protože tento koncept nabízí lepší možnost kritizovat strukturální nedostatky a nerovnoprávnosti. Místo řešení jedné místní potřeby je tedy vhodné podívat se na to, jestli není **nedostatek systémový** a kdo je za věc zodpovědný. Pro mnohé organizace je však technicky a politicky jednodušší řešit lokální jednotlivosti než systémové nedostatky. V oblasti komunikace a spolupráce s obyvateli a v koncepčních řešeních má nedostatky mnoho obcí. Tato metodika by měla místním akčním skupinám, jako široké koalici aktérů, pomoci právě v podpoře těchto procesů.

## **Příloha 2. Příklady zadání k šetření potřeb**

### **Příklad první**

Český západ o.s. Rozšíření Terénních programů na Tepelsku, klíčová aktivita: **Zjištění potřeb lokality a jejich zakomponování do Strategických dokumentů kraje**

**Popis:** Projekt se jako první věnuje všem vyloučeným lokalitám na Tepelsku a Toužimsku. Český západ získal poměrně velké množství dat týkajících se vyloučených lokalit, jejich obyvatel, možností a potenciálu. Zpracování nemá podobu sociologického dokumentu nebo analýzy, je spíše praktickým shrnutím. Data mají posloužit NNO k vytvoření dalších navazujících služeb a aktivit nebo k obsahové úpravě stávajících služeb. Data mají být využita při tvorbě dalších strategických dokumentů kraje, případně města Toužim a Teplá. Na ty mohou navazovat nové dotační tituly a aktivity. Sledované ukazatele a dotazníky pro klienty připravila projektová manažerka po poradě s koordinátorem pro záležitosti romské komunity Krajského úřadu Karlovarského kraje a Agenturou pro sociální začleňování, relevantní data sbírali terénní pracovníci. Závěry a návrhy jsou prezentovány na expertních platformách.

### **Zadání:**

#### **Respondenti:**

- vytipovat 2 x 10 respondentů různého věku, pohlaví a sociální úrovně, žijících v různých lokalitách zahrnutých do projektu TP

#### **Základní údaje o respondentech:**

- Muž/žena
- Věk
- Rodinný stav (svobodný, ženatý, druh, rozvedený, vdovec)
- Počet dětí
- Státní občanství
- Trvalé bydliště (stačí lokalita / obec)
- Dosažené vzdělání (bez vzdělání, několik tříd ZŠ, základní, vyučení bez maturity, maturita, vyšší než střední)
- Zaměstnání (nezaměstnanost) a doba trvání
- Délka pobytu v lokalitě

**Okruhy otázek k rozhovoru** (přizpůsobit individuálně podle konkrétního respondenta, jednotlivé formulovat otázky srozumitelně a přirozeně):

#### **1. Bydlení**

- Současný způsob a úroveň bydlení? (jak hodnotí...?)
- Jak velký je byt a kolik tam bydlí lidí?
- Bydlí spolu i více generací?
- Vyhovuje jim to? Proč ano/ne?
- Mají koupelnu/WC?
- Jak topí (kamna, plyn, elektřina, ústřední)?
- Voda studená/teplá, způsob ohřevu?
- Vodoměry: pro každý byt, pro vchod, pro dům (způsob vyúčtování energií)?
- Právní vztahy pronajímatel/nájemce?
- Výše nájmu?
- Jakým způsobem platí nájem?
- Měli / mají někdy dluh na nájmu a energiích? Pokud ano, jak a proč tento dluh vznikl?
- Jak dluh na bydlení řešili nebo řeší (pokud ho řeší): splácení, půjčky od společností, půjčky od rodiny nebo známých, jinak...?
- Jak ne/fungují věci v jejich domě (společné prostory, opravy, úklidy apod.)?
- Je v domě někdo domovníkem (pokud ne, byl by potřebný...)?
- Odvoz odpadů (zda jim dostačují popelnice / kontejnery, zda se pravidelně vyváží odpad, zda je to finančně zvládnutelné..)?
- Jsou pro ně z místa bydliště dobře dosažitelné běžné služby a instituce (pošta, školka, škola, obchody, lékař, úřady...)?
- Jak se dopravují (autem, vlakem, veřejnou dopravou...)?

- Jak je zajištěno okolí místa bydliště (veřejné osvětlení, příjezdové cesty...)?
- Čím jim ne/vyhovuje obec (místo), ve které žijí?
- Chtějí tu bydlet i nadále? Proč ano/ne?
- Pokud by se chtěli přestěhovat, kam?
- Co by se mělo zlepšit v jejich bydlení?
- Byli by ochotni pro zlepšení místa bydliště něco udělat? Pokud ano, co (pomoci svépomocí vybudovat hřiště, pravidelně uklízet a udržovat veřejné prostranství atd.)?
- Jak by vypadalo jejich ideální bydlení?

## 2. Finanční a hmotné zajištění

- Zvládnání hospodaření se současnými příjmy?
- Za co nejvíce měsíčně utratí?
- Společné hospodaření ve vícegenerační domácnosti (každý vaří a hospodaří sám nebo všichni dohromady nebo se střídají)?
- V čem se musí kvůli penězům omezovat?
- Pokud si půjčujete peníze, od koho, jak často a jak velké částky (příp. na jaký úrok)?
- Jak se daří půjčky splácet, splácejí (pokud ne, proč)? Co se děje při nesplácení (zkušenosti a exekucí apod.)?
- Využili někdy alternativní způsoby splácení dluhů (odpracování, prostituce, krádeže...)?
- Máte účet (v bance, v poštovní spořitelně...)?
- Uvažovali jste někdy o insolvenční (osobním bankrotu)?

## 3. Zaměstnání

- Současné zaměstnání? Jaký pracovní poměr (trvalý, brigáda apod.)?
- Zaměstnanec / Podnikatel / Student/ V domácnosti / Mateřská dovolená / Důchodce / Invalidní důchod (částečný/plný) / Nezaměstnaný / Péče o osobu blízkou
- Pobírají nebo pobírali dávky v nezaměstnanosti?
- Jsou v evidenci úřadu práce? Pokud ano, tak jak dlouho (délka nezaměstnanosti)? Pokud ne, proč (jsou-li bez zaměstnání)?
- Hledají si zaměstnání? Pokud ano, jak (ÚP, příbuzní, známí v okolí, známí mimo lokalitu, inzeráty, osobní doptávání u zaměstnavatelů...)?
- Setkali se při hledání práce s diskriminací? Pokud ano, jak to řešili?
- Dělají v současnosti něco pro zvýšení příjmu (práce načerno práce, sběr šrotu, papíru, lesních plodů...)? Pokud ano, je to trvalejší nebo pouze nárazová záležitost?
- Pracují (pracovali) ve veřejné službě nebo veřejně prospěšných pracích? Jak tuto práci hodnotí?
- Jakou by si představovali odměnu (plat) za svoji práci a jaké další podmínky (práce v místě bydliště, hrazené cestovné, ubytování, příspěvky na stravování, zálohové platby, práce na směny – osmi nebo vícehodinové)?
- Omezená pracovní způsobilost (pokud ano, z jakého důvodu)?
- Pokud nepracují, chtěli by pracovat? Pokud ne proč?

## 4. Vzdělávání

- Typ absolvované základní školy (běžná základní, zvláštní, pomocná)?
- Vzdělávání dětí (do jaké školy chodí, pokud ZŠ praktická nebo speciální – proč)?
- Komunikace a spolupráce se školou?
- Předškolní příprava (MŠ, přípravný ročník – proč ano/ne...)?
- Pravidelnost školní docházek / absence dětí ve škole?
- Jak hodnotí sloučení škol (ZŠ a ZŠP) v Teplé (z hlediska dětí i rodičů – co je špatné a co dobré...)?
- Je pro ně (a pro jejich děti) učitel pozitivním vzorem?
- Podporují (chtějí dále podporovat) své děti ve vzdělávání? Proč ano/ne?
- Absolvování rekvalifikačních a jiných kurzů v dospělosti?
- Chtěli by se dále vzdělávat (nebo si doplnit vzdělání – příp. jaké)?

## 5. Rodina

- Plánují (plánovali) své rodičovství?
- Jak velká rodina je pro ně ideální?
- Žijí společně ve vícegenerační rodině (s prarodiči, příp. dalšími příbuznými)?
- Konflikty v rodině (četnost, důvody, řešení)?
- Vzájemná podpora v rodině (v jakých situacích, jak konkrétně vypadá...)?

## 6. Zdraví

- Jaký je aktuální zdravotní stav (chronická a závažnější onemocnění – i blízkých rodinných příslušníků ve společné domácnosti)?
- Pokud je zdravotní stav zhoršen, čím je to zřejmě nejvíce způsobeno / ovlivněno (styl života, bydlení, nedostatek peněz, jiné příčiny...)?
- Zkušenosti s lékaři (pozitivní, negativní, odmítnutí, diskriminace...)?
- Jak často chodí k lékaři (praktickému, zubnímu, očnímu, dalším specialistům...)?



- Jak často navštěvují s dětmi pediatra?
- Dostávají pozvánky na preventivní prohlídky a kontroly (dospělých / dětí)?
- Mají všichni v rodině zdravotní pojištění (platnou kartičku pojištění)?
- Kouření, pití alkoholu, pití kávy, jiné návykové látky (nebo někdo z rodiny)?
- V případě drogových závislostí (včetně alkoholismu) v rodině: proběhlo nějaké léčení?

## 7. Společnost a komunita

### Občanské záležitosti

- Jak často a proč docházejí na úřady (a na které)?
- Vědí, co jim mohou nabídnout úřady (ÚP, MÚ, KÚ atd.) a jak tyto možnosti hodnotí?
- Zkušenosti s jednáním s úředníky (pozitivní / negativní)?
- Jak řeší, pokud je jednání s úřady špatné nebo diskriminační (stížnosti apod.)?
- Ne/dostatek informací od úřadů?
- Znají starostku města (alespoň jméno), vedoucí soc. odboru nebo další radní a zastupitele?
- Chodí volit? (Proč ano/ne?)
- Mají / chtěli by mít svůj domovní / osadní výbor apod.?
- Vědí, kam se obrátit v mimořádných (nebo krizových) životních situacích?
- Vědí, jak fungují samosprávné, krajské a státní instituce – a chtěli by to sami vidět (navštívit v rámci exkurze apod.)?

### Sociální služby

- Jaké sociální služby využívají (nebo někdo s rodinných příslušníků)? (Nabídnout výběr a ptát se i na organizace – příp. na jména konkrétních osob, které jim služby poskytují..)
- Spokojenost s poskytovanými službami (přístup pracovníků, srozumitelná komunikace, důvěra, nabídka služeb, dostupnost...)?
- Jaké služby jim chybí?
- Pozitivní/negativní zkušenost (zážitek) s poskytováním nějaké sociální služby (popsat)?

### Sociální vazby a vztahy

- Jsou původními (rodilými) obyvateli lokality nebo se přistěhovali (v tom případě kdy, odkud a proč se přistěhovali)?
- Jejich vztahy s ostatními obyvateli lokality (rodilými i přistěhovalými)?
- Mají rodinu (příbuzné) v této lokalitě nebo v blízkém okolí? Navštěvují se (jak často)?
- S kým se nejčastěji stýkají (kdo jsou jejich přátelé)?
- Mají nějaké přítele i mimo místní lokalitu (ve města apod.)? Jsou to lidé ze stejné komunity (nebo etnika), anebo ne?
- Setkávají se s předsudky a odmítnutím ve svém okolí?
- Kam ve městě chodí nebo nechodí (místa oblíbená a riziková) a proč?
- Jak vypadá (přibližně) jejich režim dne, týdne, měsíce, roku...?
- Respektují nějaké neformální autority v lokalitě (kdo je pro ně výraznou osobností v lokalitě/komunitě, koho by si zvolili nebo vybrali jako zástupce atd..)?
- Jak probíhá běžný život v místní komunitě (sdružení, spolky, slavnosti, zábavy, svatby, pohřby, schůze, společné akce...)? Zachovávají nějaké tradice (které a jak)?
- K jaké národnosti se hlásí (pokud chtějí sdělit) a proč?

### Bezpečnost

- Pocit bezpečí v lokalitě (kde a kdy to zde není bezpečné a proč)?
- Kdo je pro ně nejvíce nebezpečný?
- Stali se někdy obětí trestného činu?
- Byli někdy sami trestaní? Pokud ano, za co (chtějí-li sdělit)?
- Jak často se v lokalitě objevuje policie?
- Jak vnímají policii (co se jim vybaví v souvislosti s tímto slovem)?
- Co pociťují jako největší nebezpečí a ohrožení (např. konflikty v rodině, prostituce, alkohol, drogy, automaty, domácí násilí, rasové násilí a projevy, krádeže...)?

## 8. Osobní situace

### Volný čas

- Jak tráví svůj volný čas a kolik ho mají?
- Omezuje je (nebo jejich děti) v trávení volného času nedostatečný pocit bezpečí v lokalitě?
- Omezuje je (nebo jejich děti) v trávení volného času nedostatek financí?
- Kde si děti hrají?
- Jak tráví děti volný čas (chodí někam...)?
- Kam by svoje děti nepustili?
- Je nabídka volnočasových aktivit pro ně (a pro jejich děti) v blízkém okolí dostatečná?

### Priority

- Cítí se ve své životě spokojeni? (Proč ano/ne?)
- Jaké problémy řeší nejčastěji?
- Se kterými věcmi si nedokážou sami poradit (potřebují pomoc)?

- Od koho pomoc očekávají a na koho se obracejí s žádostí o pomoc?
- Které věci považují za nejdůležitější v životě?
- Považují se za věřící? (Jaká církev / náboženství?) – Mají potřebu žít nábožensky (spirituálně)?
- Chodí někdy do kostela?
- Znají osobně nějakého duchovního (faráře, kazatele apod.)?
- Mají nějaké vlastní duchovní vzory?
- Chtěli by se účastni duchovních/náboženských aktivit (bohoslužeb, slavností, poutí apod.) v rámci své komunity (ochota dojet třeba i někam v okolí – na Dobrou Vodu apod.)?
- Jaké mají vyhlídky (očekávání, obavy...) směrem do budoucnosti (především té blízké)?
- Co by chtěli změnit ve svém životě?
- Co by chtěli změnit ve své lokalitě/obci?
- Co jim v uskutečnění takových změn brání?

## Příklad druhý: Metodologie a rozhovorový list k anketě v obci Toužim

**Cíle ankety:** zjistit potřeby obyvatel Toužimi, zlepšit přehled obce o vnímání potřeb a komunikaci občanů se zastupiteli.

**Metodologie:** na základě evidence obyvatel či posledního sčítání (bude-li dostupné) vytipovat proporcčně respondenty, kteří budou zařazeni do ankety. Tazatelé by se měli alespoň „zhruba“ snažit najít respondenty ze všech navržených kategorií (v praxi však bylo zúženo primárně na věk a gender). Tazatelé budou vyplňovat anketu s občany společně, např. tak, že se jich budou tázat, vysvětlovat otázky. Tazatel bude mít přehled o tom, co jsou sociální služby a kam lidi směřovat v případě, že opravdu budou mít potíže.

- pohlaví
- věk (např. 15-25, 26-39, 40-59, 60-a výše nebo nějaké jiné/jemnější členění)
- bydliště v rámci obce (všechny části obce zastoupené podle počtu lidí zde bydlících)
- mít ve vzorku proporcčně romské občany, nezaměstnané, lidi se základním vzděláním...

**Počet tázaných:** Pokud by bylo hodně tazatelů a vymyslelo by se dobře oslovení, bylo by možné například oslovit i 10% obyvatel obce (kolem 380 obyvatel), vyhodnocování tolika anket je však poměrně náročné.

XX

**Hlavička ankety:** bude obsahovat oslovení občanů, cíle ankety, informace o použití a zveřejnění výsledků (kde, kdy), ujištění o anonymitě

### 1. Jaké oblasti by naše město mělo věnovat největší pozornost?

- Řešení problémů rodin s dětmi
- Pozornost mládeži (př. volnočasové aktivity)
- Pomoc osobám v obtížné sociální situaci (př. nezaměstnanost, dluhy)
- Péče o handicapované občany
- Řešení problémů osob ohrožených závislostí (př. alkohol, drogy, gambling)
- Péče o seniory

### 2. Jaká z výše zmíněných oblastí se dotýká konkrétně Vaší rodiny a nejbližšího okolí?

- Řešení problémů rodin s dětmi
- Pozornost mládeži (př. volnočasové aktivity)
- Pomoc osobám v obtížné sociální situaci (př. nezaměstnanost, dluhy)
- Péče o handicapované občany
- Řešení problémů osob ohrožených závislostí (př. alkohol, drogy, gambling)
- Péče o seniory

**3. Víte, co jsou sociální služby a kde je najít? – sociální služby pomáhají lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci (nemohou se postarat o sebe a o domácnost, potřebují s něčím poradit, mají problémy – sociální službou je třeba domov seniorů nebo i poradna, kde Vám pomohou s formuláři)**

1. Víím, kde najít informace o sociálních službách

2. O sociálních službách téměř nic nevím
3. Nevím přesně, co si pod pojmem sociální služby představit
4. O sociální služby se nezajímám
5. Orientuji se pouze v sociálních službách, které využívám
6. V sociálních službách se orientuji dobře

**4. Využíváte některé sociální služby?**

7. Využívám
8. Využívá je někdo z rodiny
9. Nevyužívám(e)

**5. Které služby využíváte? Kde? Prosím, vypište:**

.....

**6. Jste s kvalitou Vámi využívaných služeb spokojen(a)?**

7. Ano
8. Spíše ano
9. Spíše ne
10. Ne

**7. Co by se podle Vás mělo na fungování těchto služeb změnit? Prosím, napište:**

.....

**8. Které ze služeb jsou podle Vás pro občany Toužimi těžko dostupné (např. chybí zde a musí se za nimi dojíždět)?**

**Označte libovolný počet služeb**

1. Péče o staré lidi
2. Aktivity pro mládež, kde se mohou nejen zabavit, ale i řešit své problémy
3. Péče o handicapované
4. Pomoc rodinám s dětmi, které mají problémy
5. Poradny
  - a. Pro oblast práce
  - b. Pro oblast dluhů, bydlení
  - c. Pomoc s komunikací s úřady, vyplňováním formulářů, vyřizováním
6. Služby, kdy Vám pracovník s výše zmíněnými problémy poradí přímo doma
7. Služby pro lidi se závislostí např. na alkoholu nebo drogách
8. Nějaké další? (vyjmenujte).....

**9. V jaké oblasti byste uvítal Vy nebo Vaši blízcí pomoc? Označte libovolný počet.**

1. Pomoc s bydlením
2. Pomoc s rodinnou situací
3. Pomoc s finanční situací
4. Sociální a právní otázky
5. Pomoc při hledání práce
6. Pomoc se zvýšením kvalifikace
7. Komunikace s úřady, formuláře, vyřizování
8. Pomoc s péčí o rodinného příslušníka
9. Pomoc s péčí o svou osobu
10. Pomoc s péčí o své zdraví
11. Pomoc s péčí o domácnost
12. Pomoc s dětmi (výchova, aktivity, doučování)
13. Pomoc s mládeží
14. Pomoc se závislostí
15. Se vším
16. S ničím

**10. Pokud pomoc potřebujete, víte, kam se obrátit?**

1. Ano - uveďte prosím, kam.....
2. Ne

**11. Na koho se obrátíte, když chcete získat informace o sociálních službách?**

1. Na člověka s podobným problémem
2. Kontaktuji organizaci, o které vím, že dané služby poskytuje
3. Vyhledám pomoc u přátel, v rodině
4. Získám informace z internetu
5. Zeptám se na městském úřadě
6. Nevím

**12. Máte-li zájem o informace k sociálním službám, odpovězte prosím, jakým způsobem chcete být informován(a):**

1. Internet – webové stránky města
2. V Toužimských novinách
3. Místní rozhlas
4. Úřední deska obce a jiné vývěsky
5. Informace SMSkou
6. Vyžádaný e-mail na adresu .....
7. Další (uveďte jak).....

**13. Pro kterou skupinu je v naší obci málo aktivit?**

1. Děti
2. Mládež
3. Rodiny s dětmi
4. Ekonomicky aktivní lidé
5. Senioři
6. Pro všechny
7. Jsem spokojen/a

**14. Jaké aktivity a zařízení pro volný čas konkrétně v obci chybí?**

- Kroužky pro děti a mládež
- Sportovní hřiště/areál pro veřejnost, sportovní akce
- Dětská hřiště
- Kulturní centrum, kulturní akce, koncerty, kino...
- Jiné:.....

**15. Co považujete za hlavní překážky rozvoje obce (můžete se věnovat práci, vztahům, infrastruktuře, dostupnosti aktivit a služeb atd.) ?** .....<sup>8</sup>

**16. Chybí Vám ve městě bezbariérové přístupy (nemůže se tam dostat vozíčkář, senior, kočárek)?**

ano – uveďte kde: .....  
ne

**17. Cítíte se v Toužimi bezpečně? Pokud spíše ne, nebo ne, vysvětlete proč**

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne - proč.....
- Ne - proč.....

**18. Které lokalitě města je nutné věnovat pozornost z hlediska bezpečnosti? .....**

**19. Co konkrétně by se mělo v naší obci zlepšit? .....**<sup>9</sup>

**20. Co se Vám v naší obci naopak líbí? .....**<sup>10</sup>

8

Při dotazníkovém šetření na tuto otázku hledali lidé těžko odpověď.

9 Při dotazníkovém šetření na tuto otázku lidé odpovídali „všechno“.

10 Při dotazníkovém šetření na tuto otázku hledali lidé těžko odpověď nebo odkazovali na výše zodpovězené otázky.

XX

**Anonymizované údaje o respondentovi/respondentce:**

<b>Pohlaví</b>	ž		m	
<b>Věk</b>	15-25	26-39	40-59	60-a výše
<b>Část obce, kde respondent/ka bydlí:</b>				
<b>Ekonomická aktivita:</b>	zaměstnanec	OSVČ	mateřská-rodčovská dovolená	v domácnosti
	nezaměstnaný/á	důchodce	student/ka	invalidní důchodce
<b>Vzdělání:</b>	základní	vyučen/a	středoškolské	vyšší odborné
	vysokoškolské			

Tazatel děkuje za vyplnění ankety...