

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Diplomová práce**

**Analýza sociální situace marginalizované  
populace perspektivou teorie sociální újmy**

**Bc. Barbora Mendlová**

Plzeň 2019

Západočeská univerzita v Plzni

**Fakulta filozofická**

Katedra antropologie

**Studijní program Antropologie**

**Studijní obor Sociální a kulturní antropologie**

**Diplomová práce**

**Analýza sociální situace marginalizované  
populace perspektivou teorie sociální újmy**

**Bc. Barbora Mendlová**

*Vedoucí práce:*

Mgr. Ladislav Toušek, Ph.D.

Katedra antropologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2019

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, srpen 2019 .....

## **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu mé diplomové práce Lacovi Touškovi za metodologické vedení a cenné rady, ráda bych rovněž poděkovala kolegům ze SPOLEČNOSTI TADY A TEĎ, o.p.s., dále Jiřímu Mertlovi za rady a podporu, Viktoru Davídkovi a dalším lidem, kteří přispěli radami a připomínkami a zejména klíčovým informantkám za sdílnost a ochotu.

## Obsah

1	ÚVOD .....	1
2	METODOLOGIE .....	1
2.1	Terénní výzkum .....	1
2.2	Informantky .....	2
2.3	Konstrukce a analýza dat .....	6
2.4	Etika .....	7
3	TEORETICKÁ VÝCHODISKA .....	9
3.1	Sociální újma .....	9
3.2	Antropologie byrokracie .....	12
3.3	Sociální vyloučení .....	16
4	INSTITUCIONÁLNÍ PROSTŘEDÍ .....	18
4.1	Úřad práce .....	20
4.2	Bytový odbor a Odbor sociálních služeb .....	22
4.3	OSPOD .....	27
5	SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ .....	29
5.1	Bydlení .....	29
5.2	Ekonomická situace .....	38
6	INTERAKCE .....	45
6.1	Návštěvy úřadů .....	45
6.2	Ochota pracovníků .....	52
6.3	„Každý chce něco jiného“ .....	54
6.4	Zmatek v systému .....	56
6.5	Práce a úřad práce .....	59
6.6	Restriktivní opatření .....	61

6.7	Shrnutí .....	67
7	SOCIÁLNÍ ÚJMA.....	69
8	ZÁVĚR .....	74
9	SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ .....	76
10	ABSTRACT .....	79

## 1 ÚVOD

Cílem práce je prostřednictvím příběhů mých klíčových informantek objasnit, jakým způsobem redistribuční systém sociální pomoci v České republice ovlivňuje životy chudých lidí, respektive popsat sociální újmu, kterou způsobuje. Sociální politiky Evropských států se v posledních třiceti výrazně proměnily. Tato změna, která bývá někdy označována jako tzv. neoliberální revoluce, je charakteristická posunem od důrazu na strukturální příčiny chudoby a sociálního vyloučení k důrazu na individuální selhání. Zodpovědnost za problémy se přesouvá na samotné oběti, v důsledku čehož se zavádí různá restriktivní opatření k jejich nápravě. V České republice jsou příkladem takových změn v sociální politice reformy z let 2006 – 2009 a 2010 – 2013 (Mertl 2017: 9–10).

Prostřednictvím konceptu sociální újmy se pokusím zdůraznit právě systémové příčiny chudoby a sociálního vyloučení a výše zmíněné restriktivní praktiky v životě konkrétních žen, které jsou optikou sociální politiky symbolicky kriminalizovány. Sociální systém předpokládá vinu, tj. zneužívání sociální pomoci recipienty/recipientkami, dokud neprokážou opak, přijmutím oněch kontrolních restriktivních opatření (Wacquant 2009: 79).

Text práce je členěna do osmi kapitol. V první kapitole je rozebrána metodologie výzkumu, druhá přibližuje teoretická východiska aplikovaná na zkoumaná témata. Následující kapitoly se zaměřují na institucionální kontext výzkumu, sociální kontext života informantek a pole vzájemné interakce, v jehož rámci jsou uplatňované zkoumané restriktivní praktiky vůči recipientům/kám sociální pomoci v kontextu užitých teorií. Konkrétní příklady sociální újmy identifikované v průběhu výzkumu jsou popsány v šesté kapitole. Závěr shrnuje poznatky vyplývající z analytické části práce.

## 2 METODOLOGIE

### 2.1 Terénní výzkum

Metodologickým těžištěm této práce je etnografický terénní výzkum realizovaný v Plzni po dobu tří let. Terénní výzkum je standardním nástrojem pro získávání antropologických dat. Jedná se o metodu, při níž je výzkumník přítomen každodennímu životu zkoumané populace. Za doporučenou dobu jeho trvání býval klasicky považován minimálně jeden rok. Dnes se nároky nekladou tolik na dobu trvání, jako spíše na sebereflexi výzkumníka a zahrnutí širokého kontextu, v němž je zkoumaná populace situována (Budilová 2015).

Kromě klasického etnografického výzkumu vycházím i z přístupu angažované antropologie. Ta je charakteristická tím, že se nesnaží být hodnotově neutrální, kulturně a morálně relativistická, naopak výzkumník se staví na stranu participantů (srov. např. Scheper-Hughes 1995; Bourgois, Schonberg 2009). Angažovaný přístup jsem zvolila proto, že právě touto perspektivou je možné interpretovat nelehkou sociální situaci informantek a zdůraznit systémovou nerovnost ve společnosti.

Předkládaná práce vychází ze zúčastněného pozorování, resp. z mé zkušenosti s jednáním na různých úřadech, ať již přímo s informantkami, které participovaly na tomto výzkumu, tak i z dalších situací, jichž jsem byla svědkem v posledních třech letech na úřadech v Plzni. Dále pak z pozorování v domácnostech informantek i každodenních situací ve veřejném prostoru města. Mými klíčovými informantkami bylo pět žen, se kterými dlouhodobě pracuji v rámci svého zaměstnání terénní aktivizační pracovnice na území města Plzně. S většinou z nich mám přátelský vztah, postavený na vzájemné důvěře. Takový vztah k informantkám může být výhodou i nevýhodou. Lze předpokládat, že díky blízkému osobnímu vztahu s informantkami je možné získat osobnější, hlubší informace a také



informace, které by za jiných okolností informantky nesdělily. Na druhou stranu je ale možné, že některé informace, resp. mé interpretace budou tímto vztahem zatížené, např. z obavy ze zklamání z mé strany, nebo mojí předpokládané reakce. Vybrané ženy jsem oslovila s prosbou o spolupráci a dostala jsem informovaný souhlas v ústní podobě. Poté jsme uskutečnily sérii individuálních schůzek, kdy jsme se bavily formou neformálního či polostrukturovaného rozhovoru o jejich pozitivních i negativních zkušenostech a problémech života v sociálním vyloučení<sup>1</sup> s důrazem na jednání s úřady a se sociálními pracovníky z různých institucí.

## 2.2 Informantky

Přístup ke klíčovým informantkám i ke zkoumanému terénu mi byl umožněn mým zaměstnáním. Informantky jsem poznala v rámci práce v organizaci SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s. Všechny jsou, či byly v minulosti klientkami této organizace. Výběr byl nepravděpodobnostní, tzn. nikoli náhodný, ale účelový, s ohledem na specifický charakter zkušeností, které chudé ženy v Plzni každodenně zažívají. Tento způsob je typický pro kvalitativní výzkum zaměřený na hloubkový výzkum citlivých témat (Bernard 2006: 186). V následujících odstavcích představím jednotlivé informantky formou krátké biografie.

Anna<sup>2</sup> je matkou čtyř dětí v předškolním věku. Pochází z Plzně, má čtyři sourozence. Základní školu ukončila standardně devátou třídou s dobrými známkami, poté se šla učit na pečovatelku. Na střední škole vydržela tři měsíce. V průběhu života se mnohokrát stěhovala, v dětství pobývala nějaký čas s rodinou v Anglii, za posledních sedm let se stěhovala cca desetkrát. V minulosti pobývala krátký čas v jiném městě

---

<sup>1</sup> K sociálnímu vyloučení více v kapitole 3.3.

<sup>2</sup> Jména infomantek jsou nahrazena pseudonymy.

v západních Čechách, kde má stále hlášené trvalé bydliště, což jí komplikuje jednání s úřady a přihlášení dětí do školy. Vždy zatím bydlela v dočasných a nejistých podmínkách u příbuzných, v komerčním pronájmu, v ubytovnách a azylových domech. Anna je Romka, což s sebou nese etnorasové stigma, ještě prohloubené tím, že její přítel a otec dětí je cizinec. Příjmy Anny tvoří téměř výhradně sociální dávky. Přítel z výplaty ze zaměstnání málokdy něco do domácnosti přispěje. Anna má poměrně závažné zdravotní problémy. V současnosti je rizikově těhotná, bydlí na segregované ubytovně. Má za sebou zkušenost s umístěním dětí do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na doporučení OSPOD (orgán sociálně-právní ochrany dětí). Nyní už má opět všechny děti u sebe.

Zdena má tři děti školního věku. Na rozdíl od matek dětí do tří let, které mohou být v domácnosti, je povinna navštěvovat Úřad práce a prokazovat snahu při shánění zaměstnání.<sup>3</sup> Zároveň je pod tlakem, aby umístila syna do mateřské školy, ač se na něj zatím nevztahuje zákonná povinnost ji navštěvovat, aby si mohla najít práci. Zdena by ho ráda umístila, ale školky v okolí nemají volnou kapacitu a upřednostňují větší děti. Zdena bydlela před lety v sociálně vyloučené lokalitě v centru města, nyní žije již několik let v nájemním bytě, který je ale špatně izolovaný, proto platí velmi vysoké částky za energie. O městský byt žádat nemůže, protože má u města vysoký dluh právě z doby, kdy bydlela ve výše zmíněné vyloučené lokalitě. Ona i její manžel mají základní vzdělání a její děti mají výchovné problémy a problém s docházkou do školy.

Soňa jako jediná ze vzorku somaticky neodpovídá stereotypní představě Romky. S ostatními informantkami ale sdílí stigma „špatných adres“, v průběhu života bydlela v několika tzv. sociálně vyloučených

---

<sup>3</sup> Matky do tří let věku dítěte mají zdravotní pojištění hrazeno automaticky a nevztahuje se na ně povinnost být registrované v evidenci uchazečů o zaměstnání v případě, že žádají o dávky hmotné nouze.

lokalitách a její manžel má tmavou pleť. Má za sebou velmi komplikované dětství. Narodila se v Plzni. Její matka byla hodně nemocná a s otcem, který matku soustavně bil, se rozvedli, když Soňa nastoupila na základní školu. S matkou měla Soňa dobrý vztah, s novou otcovou rodinou si však vztah nikdy nevybudovala. Na druhém stupni, po smrti mladšího bratra, začala mít výchovné problémy, které vyvrcholily dvouletým pobytem v dětském domově na Moravě, kde byla do svých sedmnácti let. Potom byla umístěna do domova v Karlovarském kraji, kde pracovala v porcelánce do dovršení osmnácti let. V té době začala opět navštěvovat matku, ke které se v osmnácti nastěhovala. Pracovala v pivovaru a brzy si našla přítele, se kterým čekala první dítě. Sestra jejího bratra jí přislíbila rychlý výdělek a vzala ji s sebou do příhraničního města na západě Čech. Tam Soňa zjistila, že se jedná o prostituci a prodej „bílého masa“ do zahraničí. Ze situace se dostala za pomoci známého, který ji odvezl zpět do Plzně. Tam ale zjistila, že její matka mezitím zemřela a roční dcera je v kojeneckém ústavu. Soňa byla v té době na ulici a její dcera dána k adopci. Po čase se postavila opět na nohy, pokračovala v práci v pivovaru a seznámila se s dalším mužem – jejím současným manželem, se kterým má sedm dětí a další dvě si v nedávné době vzali do pěstounské péče. Nejstarší dcera má přítele a batole, kteří s nimi sdílí domácnost. Druhý nejstarší syn je nyní ve výkonu trestu, v domácnosti tedy žije dvanáct osob. Soňa i její manžel jsou dlouhodobě nemocní a žádají o invalidní důchod, zatím neúspěšně.

Šárka je nejmladší z pěti sourozenců a vyrůstala v Plzni na Petrohradě. Navštěvovala běžnou základní školu, kde byla jen ona a její sourozenci považováni za Romy. Z bytu, kde vyrůstala, se její rodina musela odstěhovat po více než dvaceti letech kvůli tomu, že majitel nemovitost prodal. Šárka na základní škole prospívala dobře vyjma první třídy, kdy musela opakovat ročník (na místo běžně udělovaného

dodatečného odkladu), ale na druhém stupni se situace změnila a Šárka v sedmé třídě znovu propadla. Povinných devět let školní docházky tudíž završila na konci sedmé třídy. Byla sice přijata na učiliště, ale potkala v té době svého současného přítele, a na učiliště nenastoupila. On to prý nechtěl. Šárka je komunikativní, chápavá, rozumí dokumentům, je schopná si většinu zařizování na úřadech vyřídit sama. Její přítel navíc nedávno získal legální zaměstnání na plný úvazek. Jezdí s vysokozdvížným vozíkem v jednom z plzeňských skladů. Zdravotní, zejména respirační, komplikace přítele i dětí dává Šárka za vinu plísním, které se neustále vracejí a vyskytují se po celém bytě, kde s rodinou žije. Kromě plísně je nevyhovující i velikost obecního bytu. Ten má dispozici 1+1 a Šárka zde žije s přítelem a se třemi dětmi. Problematická je i lokalita, kde se byt nachází, která je označována jako sociálně vyloučená. Opakovaně žádá město o jiný, vhodnější byt, ale její žádost zůstává bez vyslyšení. Šárka i její přítel mají dluhy za černé jízdy MHD, nebankovní půjčky a na zdravotním pojištění. Společně pečují o nemocné prarodiče přítele.

Hana je jedinou ženou ze vzorku, která má sekundární vzdělání. Má výuční list z rodinné školy. Bydlí s přítelem a dvěma dětmi na sídlišti v nájemním bytě. Hana se narodila s dětskou obrnou, je ochrnutá na jednu ruku a bere částečný invalidní důchod. Než se seznámila se současným přítelem, žila sama s malým synem a jako samoživitelka měla dvě zaměstnání. Pracovala v chráněné dílně na poloviční úvazek a chodila uklízet. V současnosti je na mateřské dovolené. V minulosti bydlela v různých částech Plzně.

Všechny uvedené informantky mají dvě nebo více dětí, pocházejí z Plzně nebo okolí a žijí zde většinu svého dospělého života, i když se všechny v rámci města často stěhovaly. Sdílenou charakteristikou většiny většiny informantek je etnorasové stigma. Jejich z vnějšku připsané Romství má reálné dopady na jejich celkové jednání a jednání sociálního

okolí vůči nim. Dalším společným znakem všech informantek je, že mají poměrně bohaté zkušenosti s úřady a s institucemi poskytujícími sociální služby, což je zásadní pro účely této práce.

Vzorek zahrnuje pět informantek. Původní záměr nebyl soustředit se pouze na ženský pohled na zkoumanou problematiku. V průběhu výzkumu se však ukázalo, že ve většině případů komunikaci s úřady a další činnosti spojené s chodem domácnosti (péče o děti, domácí činnosti, správa financí) obstarávají právě ženy. To je do určité míry zapříčiněno matrifokálním<sup>4</sup> charakterem domácností v sociálním vyloučení, kdy muži, v případě že jsou v domácnosti přítomni, jsou buď neaktivní, či zaměstnaní (ať už legálně či ilegálně)<sup>5</sup>, a zodpovědnost za chod domácnosti tak spadá na ženy. Diferenciace činností v rámci domácností je ve sledovaném vzorku relativně přísně rozdělena dle genderu.

Informantek je celkem pět, což odpovídá zvolené metodologii. Domnívám se, že vzhledem k hloubkovému charakteru výzkumu a citlivosti tématu, by nebylo možné v tomto formátu postihnout výrazně větší vzorek respondentek. Zároveň věřím, že data získaná v rámci výzkumu jsou dostatečná pro kontextualizaci zkoumaného problému v životě konkrétních osob, což je cílem této práce.

### **2.3 Konstrukce a analýza dat**

Data užitá v této práci jsou výsledkem zúčastněného pozorování v rámci práce s výše uvedenými klientkami/informantkami. Zúčastněným pozorováním zde mám na mysli aktivní i pasivní účast na fyzické i písemné komunikaci informátorek s úřady a s institucemi, pozorování v rámci

---

<sup>4</sup> Matrifokalita je „rodinný systém charakterizovaný ženským vedením a solidaritou, v němž muži hrají slabou a někdy pouze dočasnou úlohu“ (Murphy 1999: 228).

<sup>5</sup> Viz subkapitolu Ekonomická situace.

konzultací u klientek doma i schůzky ve veřejném prostoru. Důležitou součástí analyzovaných dat jsou přepsané rozhovory, které jsem vedla s informantkami individuálně v jejich domácnostech. Rozhovory měly neformální až polostrukturovaný charakter a týkaly se kromě biografických informací zejména zkušeností informantek s jednotlivými institucemi.

Přepisy rozhovorů a další data jsem klasifikovala a kódovala pomocí softwaru pro práci s kvalitativními daty MAXQDA. Program umožňuje typologizaci dat a jejich částečnou kvantifikaci (je-li třeba) při zachování důrazu na individuální povahu dat. Metoda práce s daty v MAXQDA zahrnuje dvě úrovně. V první z nich se pomocí kódování segmentů z datového korpusu vytvoří přehled jednotlivých případů, které tvoří tematické kategorie. První fáze je zpravidla založená na induktivním vytváření kódů a strukturaci dat. Ve druhé fázi se v rámci jednotlivých kategorií hledají rozdíly a data prochází druhým kolem kódování, kdy jsou nové kódy vytvářeny jak induktivně, tak deduktivně na základě užitých teorií. Ve strukturovaném datovém korpusu lze jednoduše sledovat souvislosti mezi jednotlivými kódy a kategoriemi (Kuckartz 2002). Takto zorganizovaná data se stala základem pro analýzu a následnou interpretaci, jež je obsahem praktické části práce.

## **2.4 Etika**

Ve zkoumaném terénu jsem se ocitla ve dvojí roli, v roli výzkumnice na straně jedné a v roli sociální pracovnice na straně druhé. V interakci s institucemi jsem vystupovala v roli sociální pracovnice. Jsem přesvědčena, že kdybych si bývala byla s pracovníci či pracovníky úřadů domluvila schůzky a vedla s nimi rozhovory v jiném, výzkumném kontextu, dozvěděla bych se informace odlišné, možná přímo protichůdné

(srov. Hejnal, Lupták 2013). Tudíž zde skrytou identitu považuji za obhajitelnou. Nikde v práci nezmiňuji jména úředníků, úřednic, sociálních pracovníků ani pracovnic a jména klientek jsou nahrazena pseudonymy. Rovněž neuvádím adresy, kde informantky bydlí. Místopisná označení uvádím pouze v případě „zavedených“ sociálně vyloučených lokalit, které se již dříve staly předmětem výzkumu (např. Růžička 2006b). Informovaný souhlas od informantek jsem dostala, jak je uvedeno výše, v ústní podobě.

Vzhledem k podmínkám života v sociálním vyloučení jsem zvolila přístup angažovaně antropologický. Zatímco tradiční akademický základní výzkum sklouzává k etickému relativismu, angažovaný výzkum se snaží upozornit na společenské problémy a zdůraznit újmu, která nejvíce doléhá právě na nejchudší, a tudíž nejzranitelnější část populace.

Vycházím z přístupu Nancy Scheper-Hughes (1995), která píše, že být pouze neutrálním výzkumníkem v terénu, kde zkoumaná populace zažívá příkoří je lidsky neetické. Antropolog, stejně jako každý jiný člověk, přijímá za své jednání morální, etickou a nakonec i politickou odpovědnost a musí si zvolit svou pozici. Scheper-Hughes navrhuje místo zavedeného termínu pozorování, v rámci antropologického výzkumu, termín svědectví. Svědectví, které je třeba předat dál a důsledně upozorňovat na strasti, které sužují subjekty výzkumu. Výzkum je třeba provádět citlivě. Citlivost, s jakou nasloucháme a pozorujeme, je aktem sdílené solidarity, empatie a uznání. V opačném případě je výzkumník indiferentní a staví se ke svým informantům zády. Antropologie musí stavět etiku vůči zkoumaným subjektům na první místo, protože mlčením a lhostejností kolaboruje s mocenskými strukturami, které jsou původci vykořisťování a dominance.

### 3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Pro naplnění cíle práce, tj. objasnění způsobů ovlivňování životů chudých lidí redistribučním systémem sociální pomoci v České republice, jsem zvolila následující koncepty, teorie, popř. perspektivy ukotvené v soudobých sociálních vědách.

Stěžejním analytickým nástrojem této práce je koncept sociální újmy, který umožňuje nahlédnout strukturální produkci chudoby a další druhy negativních vlivů na životy lidí. Dalším užitým přístupem je antropologie byrokracie. Sociální kontext výzkumu rámuji konceptem sociální exkluze. V následujících subkapitolách uvedené koncepty podrobněji představím.

#### 3.1 Sociální újma

Cílem této subkapitoly je stručně představit teorii sociální újmy a možnost jejího užití k definici újmy, která prostřednictvím systému sociálních politik každodenně působí v životech osob na okraji společnosti. Tato teorie umožňuje uchopit společenskou pozici informantek a analyzovat ji ve vztahu k potenciální neformální újmě, která vzniká skrze jejich interakci se sociálními institucemi a která jinak „není vidět“ a nejde postihnout. Ženy, které participovaly na tomto výzkumu, sdílejí nevýhodnou pozici v rámci uspořádání společnosti a tato jejich pozice se projevuje ve vztahu k ostatním aktérům. Nerovnost má své příčiny v neoliberálním způsobu organizace společnosti. Neoliberální ekonomické paradigma je dle teoretiků konceptu sociální újmy, Paddyho Hillyarda a Steva Tombse, fundamentálně újmové. Většina událostí ovlivňujících životy lidí je produkována stále komplexnější státně-korporátní sítí. Státy a korporace produkují nejenom nerovnost v distribuci příjmů a bohatství, ale také v přístupu ke zdravotní péči, sociálním službám, vzdělání, zaměstnání, atd.



(Hillyard et al. 2004: 32).

Koncept sociální újmy vychází z anglosaské tradice kriminologie, kde je kriminologie jako věda tradičně nahlížena jako součást sociálních věd. Koncept sociální újmy ale překračuje hranice konvenční kriminologie, ze které vychází, resp. proti které se vymezuje, a odlišuje se od ní skutečností, že posuzuje i neformální újmu, nikoli pouze formalizovanou ve formě identifikovaného a potrestatelného překročení pravidel.

Autoři Hillyard a Tombs (2017: 284-305) rozlišují přístup sociální újmy v rámci kriminologie a samostatnou disciplínu/vědní obor – *zemiologii*, která vychází z multidisciplinárního studia sociální újmy. Koncept sociální újmy nerozlišuje újmu podle toho, zda je či není klasifikovaná jako zločin, namísto toho se zaměřuje na veškerou újmu, která lidem vzniká, protože většina újmy by byla tradiční optikou hodnocena jako chyba, nehoda, nebo důsledek tržní ekonomiky (Hillyard et al. 2004: 1). Koncept vychází z přesvědčení, že oddělovat újmu, která by mohla být definovaná jako kriminální, od ostatních typů újmy nedává smysl. Všechny formy újmy musí být brány v potaz a být analyzovány společně (ibid.: 2).

Koncept sociální újmy na rozdíl od kriminologie poskytuje teoretický rámec pro výzkum efektů neúmyslných druhů újmy. Přičemž právě chudoba je tématem, ke kterému může tento koncept smysluplně přispět. (ibid.: 9). Autoři konceptu kritizují kriminologii za to, že ignoruje mnoho ničivých a škodlivých újem, zejména těch, které produkují samy státy, jež institucionalizovanou kriminologii limitují a určují, resp. využívají k ospravedlnění svých politik a odvádění pozornosti od důsledků svého jednání.

Hillyard s Tombsem dělí (ibid.: 19-20) typy sociální újmy do následujících kategorií, přičemž každá z nich může být produkována

státem, korporacemi či jednotlivci. Jedná se jednak o fyzickou újmu, která může mít podobu předčasného úmrtí, nemoci zaviněné léčbou nebo zákrokem, násilí, nehody, pracovního úrazu, nemoci z povolání, vystavení znečištění, ublížení na zdraví, nemoci či choroby zapříčiněné nedostatkem jídla či vhodného bydlení nebo mučení a brutality ze strany státních orgánů.

Dalším typem je finanční či ekonomická újma, do níž lze zařadit chudobu a ztrátu majetku či financí. Patří sem podvody, machinace s veřejnými rozpočty a důchody, nevýhodné finanční produkty, ale i zvedající se ceny zboží a služeb, kartelizace a fixace cen, redistribuce bohatství a příjmů od chudých k bohatým skrze regresivní zdanění a sociální politiku, osobní a společenské důsledky chudoby, nezaměstnanosti atp. Všechny tyto projevy mají výrazný, ne-li přímo determinující vliv na životy lidí.

Mezi další druhy újmy patří újma emoční/psychologická, zahrnující psychologické důsledky negativních emočních prožitků v různých kontextech a tzv. kulturní zabezpečení, které zahrnuje samostatnost, rozvoj a růst a přístup ke kulturním, intelektuálním a informačním zdrojům běžně přístupným ve společnosti. Jednotlivé druhy újmy od sebe nelze oddělit, jedna se přelévá v druhou, v celku tvoří komplexní sociální újmu.

Potenciál konceptu vidí jeho autoři zejména v možnosti využití výstupů výzkumů sociální újmy pro změnu sociální politiky. Konkrétně pro získání odpovídajícího obrazu o věcech, které se mohou přihodit v průběhu lidského života, získání možnosti srovnání v průběhu času. Komparace by umožnila relativní zvýznamnění újmy zažívané různými skupinami lidí. Zaměření na sociální újmu by obrátilo pozornost k podmínkám, kterým jsou lidé vystavení – znečištění, nedostatečné bydlení, rizikové pracovní prostředí, nedostatečná strava, nezaměstnanost a státní násilí. Přineslo by to výhody pro jednotlivce, ale i základ pro racionálnější politiku, i když je

zde riziko zneužití státem, jakožto zdrojem újmy. Na základě výzkumu sociální újmy by bylo možné určit zdroje újmy a zodpovědnost za ni. Státní politika by na to měla reagovat. Cílem sociálních politik by mělo být zredukovat újmu, kterou lidé zažívají od „kolébky do hrobu“. Sociální újma by měla být reflektována v rámci debat o politikách, zdrojích, prioritách a o vysoce nerovném systému soudního systému a trestního práva, aby bylo možné zavést progresivní změny. Přístup sociální újmy řeší problém s uchopením újmy zaviněné státem či korporacemi a problematizuje vztah moci a vědění (Hillyard et al. 2004: 21-24).

V této práci pracuji s konceptem sociální újmy jako s analytickým nástrojem v rámci angažovaného antropologického výzkumu, protože má potenciál smysluplně pojmenovat a analyticky uchopit konkrétní restriktivní praktiky systému sociální pomoci, které jsou předmětem analýzy této práce.

### **3.2 Antropologie byrokracie**

Újma, na kterou se v této práci zaměřuji, je působena státními institucemi, se kterými jsou mé informantky ve styku. Újma je institucemi produkována skrze mocenskou disproporci mezi zástupci/zástupkyněmi institucí a klienty/klientkami institucí. Antropologie byrokracie by měla přispět k vysvětlení, proč tomu tak je, a poukázat na mechanismy, skrze něž se tak děje. V této subkapitole se zaměřím na přiblížení vybraných příspěvků k antropologickému zkoumání byrokracie.

Javier Auyero v knize *Patients of State* (2012) píše o čekání na úřadech v Argentině, které symbolizuje subjektivní efekt politické dominance. Stát je abstraktní struktura na makro-úrovni a konkrétní na mikro-úrovni ve formě institucí, se kterými jsou chudí lidé v přímé a úzké

interakci. Lipsky (1969) zavedl termín *street-level bureaucrats*, kterým označuje právě zaměstnance veřejné správy. Prostřednictvím těchto úředníků dává stát lidem „politické lekce“ a ukazuje jim jejich místo ve společnosti (Auyero 2012: 7). Aby lidé dosáhli na to, na co mají nárok, musí často trpělivě dodržovat zjevně arbitrární, nejasné a věčně se měnící úřední požadavky (latinský kořen slova *patience* je slovo označující vlastnost trpělivě snášet utrpení). Pro dosažení požadované pomoci, služeb, sociálních dávek, musí chudí lidé prokázat, že si je zaslouží právě poslušným čekáním (ibid.: 9). Státní úředníci dávají chudým najevo, že jejich čas je méně hodnotný než čas ostatních lidí. Nakládání s chudobou je řízeno „sociální“ a „trestající“ rukou státu. Ať už je výsledkem jednání s úřady cokoli, je to determinováno rozhodnutím politiků a politika není chudými lidmi vnímána jako aktivita, do které by se mohli zapojit, nebo jako „motor“ změn k lepšímu, ale spíše jako cizí a vzdálená praktika, vůči které jsou bezbranní (ibid.: 16-20).

Esej Davida Graebra *Dead Zones of Imagination: On violence, bureaucracy, and interpretive labor* (2012) se zaměřuje na strukturální násilí v jednání státních institucí, které definuje následovně:

Násilí má, jako forma jednání, specifické vlastnosti. Lidské vztahy založené na násilí vytvářejí pokřivenou strukturu představitosti. Zodpovědnost za interpretace, které jsou potřeba k tomu, aby bylo mocným umožněno fungovat bez ohledu na to, co se kolem nich děje, padá na bezmocné, kteří tak mají tendenci k empatii s mocnými mnohem větší než mocní s nimi. (Graeber 2012: 105).

Podle autora existují určité oblasti lidského života, jež jsou pusté, prosté, zapomenuté nebo vyloženě stupidní, a to pouze kvůli násilí. Násilím je zde myšleno všudypřítomné strukturální násilí, které definuje podmínky naší existence. Jedná se o více či méně drobné hrozby užití síly, které leží za vším od prosazování pravidel, kde se může sedět, stát, jíst nebo pít

v parcích, či dalších veřejných místech, po hrozby či fyzické zastrašování nebo útoky posilující prosazování nevyslovených genderových norem (ibid.: 105-106). Graeber nechápe strukturální násilí jako strukturu, která má nějaké násilné efekty, ať je či není užito fyzického násilí, ale spíše se kloní k feministické tradici a za příhodnější považuje termín struktura násilí, přičemž pouze konstantní strach z fyzického násilí umožňuje existenci těchto struktur a dovoluje jim mít násilné efekty.

Graeber tvrdí, že byrokratické postupy nejsou samy o sobě hloupé, ani že produkují chování, které sami aktéři považují za hloupé, ale že to jsou neměnné způsoby, jak řídit sociální situace, které už jsou samy hloupé, protože jsou založené na strukturálním násilí. Pečovatelské domy, banky, zdravotní pojišťovny, všechny tyto instituce spojuje násilí – jsou zapojeny do alokace zdrojů v rámci systému vlastnického práva, které je regulované a chráněné vládami v systému, který v podstatě stojí na hrozbě síly, přičemž tato síla je pouze eufemistické označení pro násilí. Byrokracie, a s ní související strukturální násilí, umožňuje arbitrární rozhodování, čímž brání debatě, objasnění a vyjednávání. Následkem čehož oběti strukturálního násilí chápou tyto postupy jako hloupé či nesmyslné (ibid.: 112-115).

Michael Herzfeld se ve své knize *The Social Production of Indifference* zabývá státní byrokracií a produkcí lhostejnosti v tzv. západních demokraciích, přičemž vychází z konceptu *theodicej*, odvozeného z Webrova výzkumu náboženství (Herzfeld 1993: 5). Herzfeld nahlíží byrokracii jako symbolický systém, který je každodenně potvrzován státem, a to pomocí ritualizovaných úkonů, zástupných státních symbolů a pomocí všudypřítomných stereotypů.

Stereotypy hrají zásadní roli v Herzfeldově pojetí byrokracie. Jsou podle něj skutečně nebezpečné – každý stereotyp obsahuje nějakou

arbitrární „pravdu“, která si nárokuje neporazitelnou obhajobu v „rozumu“, „přirozenosti“ nebo v kombinaci obojího. Byrokrati sdílejí s ostatními lidmi etické alibi zlého, bezcitného systému. Když se zaměříme na to, jak úředníci interpretují svůj mandát užívat každodenně „velké pravdy“, a na to, jak ostatní odůvodňují ponížení, kterému se jim od nich dostává, snadněji nahlédneme, jakým způsobem leží jejich moc, včetně jejich vlastního ponížení od nadřízených, na záměrném odtržení promluvy od významu. Vyprázdňený jazyk se stává ultimátní obrannou zdí – strukturovaným systémem kategorií, jejichž autorita je tak koherentní, že ji (téměř) nejde neuposlechnout. Rétorika je klíčem k sociální produkci indiference ve státní byrokracii (ibid.: 80-81).

Umění byrokratické hry, ať už směrem od klienta k úředníkovi či naopak, je v esencionalizování vlastních činů, jako logických, pevně ukotvených, podpořených svou zřejmostí (ibid.: 86). Byrokraté mají dvě možnosti, kam se odvolat v případě, že se pokouší utéci před osobní zodpovědností za svá rozhodnutí: vyšší autoritu a klasifikaci, podle níž „systém“ třídí lidi (ibid.: 95).

Stereotypy zaplňují prázdné místo v taxonomii a jejich oblíbenost umožňuje rozkvět indiference. Lhostejnost je to, na co narazí ti, kteří se snaží vstoupit do „naší“ skupiny, a ukazuje se v podobě výroku „neznáte pravidla“ (ibid.: 95-96). Samotní byrokraté jsou často předmětem takových stereotypů. Stereotypy jsou sdíleny v sociálním životě, reprezentují dlouhodobě zaběhnuté předsudky a, stejně jako nacionální ideologie, užívají okolnosti sociálního života k exkluzi jiných na kulturním poli. Jsou zobrazením důkladné, někdy až hrozivé abstrakce jinakosti. Jsou tudíž stavebním materiálem praktikovaného nacionalismu (ibid.: 71-72).

Auyero identifikoval disciplinarizaci, Graeber abstraktnost a Herzfeld stereotypy jako hlavní prostředky, prostřednictvím nichž dochází

k vytváření újmy při interakci s byrokratickým aparátem. Pomocí těchto teorií se pokusím rozebrat zkušenosti informantek s jednáním s úřady v následující kapitole.

### 3.3 Sociální vyloučení

Sociální pozici informantek rámuji konceptem sociální exkluze, což činí i zákon o sociálních službách, i když termín užívá v jiném smyslu.<sup>6</sup> Koncept sociální exkluze je multidimenzionální proces a fenomén, jehož jednotlivé dimenze se „přelévají“ jedna v druhou a způsobují vyloučení jedince či skupiny na okraj společnosti. Přičemž klade důraz na vztah mezi sociálně vyloučenými a majoritní společností. Základními komponenty sociálního vyloučení jsou chudoba a nízký příjem, nedostatečný přístup na trh práce, nefunkční sociální sítě a slabá podpora v blízkém okolí, dopad lokálního prostředí a charakteristik sousedství, vyloučení z přístupu k sociálním službám a vyloučení z rodiny a pospolitního systému, které zajišťují osobní integraci (Toušek, Růžička 2014: 118-119).

Sociálním vyloučením zde obecně chápu „proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti, je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti.“ Přičemž „[p]říčiny, které sociální vyloučení způsobují, jsou různorodé. Obecně je můžeme rozlišit na příčiny vnější a vnitřní.“ (Toušek 2007: nestránkováno).

V této práci se budu soustředit zejména na příčiny vnější, a to proto, že souzním s tvrzením Simona Winlowa a Stevea Halla, že chudí a nezaměstnaní jsou oběti neoliberálního uspořádání společnosti a tzv. vnitřní příčiny jsou z větší části důsledkem příčin vnějších. Tito autoři se ve

---

<sup>6</sup> viz kapitolu 4. Institucionální prostředí.

své knize *Rethinking Social Exclusion: The End of the Social?* (2013) podrobně zabývají genezí konceptu, jeho uplatnitelností v dnešní době a táží se podobně jako Mareš (2000), z čeho a jak jsou sociálně vyloučení vlastně vyloučení, ale přicházejí s odlišnou odpovědí. Zatímco Mareš odpovídá na tuto otázku výčtem dimenzí sociálního vyloučení (ekonomické, sociální v užším smyslu, kulturní, prostorové a symbolické) a shrnutím různých náhledů na tuto problematiku, podle Winlowa s Hallem je sociální vyloučení nezbytnou součástí liberálně kapitalistického uspořádání a v důsledku jsou vyloučení vlastně všichni, protože sociálně, tak jak bylo vnímáno dříve, již neexistuje (současná doba je *post-sociální*). Aby někteří lidé mohli být bohatí, musí existovat i lidé chudí. Tento trend stále nabírá na síle, a do situace sociálního vyloučení se globálně dostává čím dál více lidí (Hall, Winlow 2013).

Prostřednictvím antropologie byrokracie jsou v této práci analyzovány konkrétní interakce informantek s institucemi. Sociální vyloučení představuje socioekonomické pozadí výzkumu a sociální újmu, se pokusím prostřednictvím analýzy interakcí odkrýt.



## 4 INSTITUCIONÁLNÍ PROSTŘEDÍ

Instituce státní sociální pomoci i další „pomáhající“ organizace tvoří most mezi majoritou a chudými/sociálně vyloučenými, který udržuje relativní smír mezi oběma skupinami.

[Sociální most] zásadně poznamenává, utváří a reprodukuje hierarchické uspořádání světa [...]. Na jednu stranu nabízí jakousi cestu k ekonomickým zdrojům a sociálnímu uznání (reflektování a respektování přítomnosti marginalizované skupiny ve společnosti a přiznání jí jisté míry významnosti), ale na stranu druhou marginalizované odstřihává od sociálního prostoru, v rámci něhož dochází k systémem posvěcené redistribuci zdrojů a uznání (Levínská, Bittnerová, Doubek 2017: 33).

Funkce „pomáhajících“ institucí je jednak „pomoc“, ale ve stále větší míře i kontrola (Levínská, Bittnerová, Doubek 2017: 33, Mertl 2017).

Pro výzkum dopadu sociálních politik je třeba definovat jednotlivé instituce, jejichž prostřednictvím jsou uplatňována restriktivní opatření, jež jsou předmětem analýzy v této práci. Tato kapitola postupně představuje instituce, se kterými informantky přicházejí nejčastěji do styku. Jedná se o Úřad práce (zejména Oddělení státní sociální podpory, Odbor hmotné nouze a Odbor zprostředkování zaměstnání), OSPOD, Bytový odbor Magistrátu města Plzně a Odbor sociálních služeb.

Většina zaměstnanců v práci s klienty na Úřadu práce, pracovníci/ce OSPOD, někteří zaměstnanci magistrátu a pracovníci/ce neziskových organizací podléhají zákonu o sociálních službách.<sup>7</sup> Zákon o sociálních službách definuje některé základní termíny, se kterými pracuje a zásady a postupy, které jsou sice deklarované, ale v praxi nesamozřejmě.

Zákon o sociálních službách je v definici příjemce služby celkem

---

<sup>7</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

vágní.

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“ Přičemž „[...] zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci [...].<sup>8</sup>

Zákon definuje dvě základní zásady poskytování sociálních služeb, a to univerzální nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství v souvislosti s nepříznivou životní situací a zásadu zachování lidské důstojnosti.

Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Citace ilustruje individualizaci příčin chudoby a sociálního vyloučení - je třeba vycházet z „individuálních potřeb“, pomoc má na osoby „působit aktivně“, rozvíjet „samostatnost“ atd. Zejména požadavek zajištění lidské důstojnosti a dodržování lidských práv v praktikách úřadů sociální pomoci je řadou autorů považován za nenaplněný (např. Mertl 2017, Wacquant 2009)

Definice sociálního vyloučení v rámci zákona o sociálních službách zahrnuje pouze vágní formulaci o vyloučení z běžného života. Individuální osoby jsou tedy sociálně vyloučené z „běžného života“ v důsledku „nepříznivé sociální situace“. Taková situace je způsobena „z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní

---

<sup>8</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů“. Do běžného života se mají osoby navrátit dosažením vlastních „příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti“ aby mohli žít „způsobem, který je ve společnosti považován za běžný“ a to prostřednictvím „sociální služby“.

#### 4.1 Úřad práce

Úřad práce (ÚP) je základní instituce, prostřednictvím které stát redistribuuje sociální pomoc. Praxe Úřadu práce je charakteristická ritualizovanými, odosobněnými úkony, které budou analyzovány níže prostřednictvím optiky antropologie byrokracie. Následující odstavce podrobněji přibližují jednotlivé oddělení ÚP, které jsou informantkami nejčastěji navštěvované. První dvě, tj. Oddělení státní sociální podpory a Oddělení hmotné nouze, vyplácejí finanční sociální pomoc.

Oddělení státní sociální podpory<sup>9</sup> poskytuje dávky širšímu spektru osob než Oddělení hmotné nouze. Mezi podmínky přiznání patří bydliště na území ČR, výše čistých příjmů společně posuzovaných osob, jimiž jsou rodiče a děti ve společné domácnosti, popř. všechny osoby trvalé hlášené na společné adrese.

Dávky vyplácené skrze státní sociální podporu jsou přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné a pohřebné a jsou nárokové, tzn. že splňuje-li žadatel podmínky přiznání, jsou mu přiznány. Je zde tudíž omezen prostor pro rozhodování konkrétních pracovníků

---

<sup>9</sup> Systém státní sociální podpory je upraven zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

úřadů.

Dávky v hmotné nouzi jsou specificky zaměřené na chudé. K přiznání dávek v hmotné nouzi je třeba každý měsíc dokládat příjmy a výdaje za bydlení.

Osoba či rodina [je v hmotné nouzi, pokud] nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Současně si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit (uplatněním nároků a pohledávek, prodejem nebo využitím majetku) a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním.<sup>10</sup>

Oddělení hmotné nouze poskytuje dávky: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc. Systém pomoci v hmotné nouzi<sup>11</sup> má chudé motivovat k aktivní snaze zajistit si prostředky potřebné pro život, a to nejlépe prostřednictvím legálního zaměstnání. „[K]aždá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá.“<sup>12</sup> Systém pomoci v hmotné nouzi stát definuje jako prostředek boje proti sociálnímu vyloučení. A to jednak finanční podporou a jednak sociální prací poskytovanou zaměstnanci ve spolupráci se sociálními pracovníky obcí. Participace na hledání zaměstnání v rámci pravidelných konzultací v kontaktním centru ÚP je podmínkou pro výplatu dávek hmotné nouze. Matky, popř. zákonní zástupci dětí do čtyř let, v databázi uchazečů o zaměstnání evidovány být nemusí.

Hlavní a původní agendou Úřadu práce je zprostředkování zaměstnání, vedení evidence uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání. Děje se tak na klientské úrovni na kontaktním pracovišti Úřadu

---

<sup>10</sup> Zdroj: <https://www.mpsv.cz/cs/5> (navštíveno 26. 7. 2018).

<sup>11</sup> Upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

<sup>12</sup> Zdroj: <https://www.mpsv.cz/cs/5> (navštíveno 26. 6. 2018).

práce. Pracovníci a pracovnice kontaktního pracoviště také přidělují uchazečům veřejně prospěšné práce, zprostředkovávají či organizují povinné i nepovinné rekvalifikační kurzy, poskytují sociálně právní poradenství a vypracovávají s uchazeči individuální akční plány.<sup>13</sup>

„Zaměstnanost“ je stěžejním pojmem Úřadu práce, což je zřejmé z jeho názvu. Zařazením hlavní instituce státní sociální pomoci právě pod Úřad práce není náhoda. Souvisí to s rozvojem tzv. aktivizačních programů a *workfare*, což je forma poskytování sociální pomoci přímo odvislá od prokázání snahy konkrétních recipientů/recipientek sociální pomoci pracovat, resp. dávky si odpracovat, a tak se posunout z kategorie *undeserving poor* do kategorie *deserving poor* (Mertl 2017: 110–111).

## 4.2 Bytový odbor a Odbor sociálních služeb

Bytový odbor Magistrátu města Plzně má na starosti zejména plánování výstavby, pronájem a správu bytového fondu města.<sup>14</sup> V červenci loňského roku Město Plzeň zavedlo nová pravidla pro přidělování bytů ve vlastnictví města. Stejně jako v minulosti jsou byty o podlahové ploše o velikosti maximálně do 90 m<sup>2</sup> s koeficientem kvality domu nižším než 1,0 (tzn. byty v neatraktivních lokalitách a/nebo špatném technickém stavu<sup>15</sup>) přidělovány podle bodového systému osobám s podprůměrným výdělkem<sup>16</sup> a osobám vedeným na Úřadu práce jako nezaměstnané, nebo vedeným jako příjemci sociálních dávek. Konkrétní nová pravidla bodování žádostí o byt nejsou zveřejněna, Město Plzeň ale deklaruje změny v

<sup>13</sup> Zdroj: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup> (navštíveno 18. 6. 2019).

<sup>14</sup> Zdroj: <https://www.plzen.eu/obcan/urad/magistrat-mesta-plzne/technicky-urad/odbor-bytovy/> (navštíveno 20. 7. 2019).

<sup>15</sup> Koeficient je vypočítán na základě neatraktivnosti lokality a špatného technického stavu bytu v rozmezí 1,0 - 0,7. Tímto koeficientem se násobí určená výše nájemného pro daný rok na metr čtvereční.

<sup>16</sup> Žádost o obecní byt si může podat osoba, jejíž příjem nesmí překročit průměrnou měsíční mzdu za národní hospodářství vyhlášenou ČSÚ, vždy k 1. 1. daného roku.

souladu s typologií ETHOS<sup>17</sup>, aby byla efektivněji vyhodnocena potřebnost žadatele s ohledem na jeho bytovou nouzi.<sup>18</sup> Osoby s vyšším příjmem žádají o větší a/nebo „lepší“ byty v jiném režimu.

Na konci roku 2018 Bytový odbor evidoval 1 773 žádostí o byt. Město Plzeň disponuje jen omezeným bytovým fondem. K 31. 12. 2018 vlastnilo 2 901 bytů. Z tohoto počtu ještě dojde k prodeji cca 509 bytů.<sup>19</sup> Po prodeji bytů, případně po jejich demolici a výstavbě nových bytů v lokalitě Zátíší, bude město Plzeň vlastnit přibližně 2 500 bytů. To je číslo, pod které by se počet bytu ve vlastnictví města Plzně neměl již dále snižovat.<sup>20</sup> V současné době je z celkového počtu bytů jen 516 využitelných pro nájem nízkopříjmovým domácnostem (mají koeficient menší než 1).

Další byty vznikají v režimu sociálního bydlení ve spolupráci Bytového odboru a Odboru sociálních služeb. Bytový odbor vede evidenci sociálních bytů, Odbor sociálních služeb doporučuje nájemce do sociálních bytů a poskytuje v těchto bytech nájemcům podporu ve formě sociální práce. Jedná se o byty s různým statusem (sociální, dostupné, krizové a sociální bydlení s dotací), různými podmínkami přidělení, různou cenou nájmu na metr čtvereční a různou mírou povinné participace na řešení své situace s městským sociálním pracovníkem.

V Plachého ulici v bloku domů dříve označovaných jako sociálně vyloučená lokalita „Plac“ by mělo vzniknout 13 bytových jednotek 1+1 a 1+kk pro lidi, kteří se nemohou za tržních podmínek dostat ke standardnímu nájemnímu bytu - v rámci projektu Pilotní testování

---

<sup>17</sup> Zdroj: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf) (navštíveno 20. 7. 2019)

<sup>18</sup> Zdroj: <https://www.plzen.eu/urad/vyridte-si-na-uradu/clanky/pravidla-pro-nakladani-s-uvolnenymi-byty-v-domech-ve-vlastnictvi-mesta-plzne.aspx> (navštíveno 20. 7. 2019)

<sup>19</sup> Většina těchto bytů je v lokalitě Sylván (nájemci bytu mají smlouvou určeno, že byt jim po určité době bude prodán do vlastnictví – což vychází z dotačních podmínek pro výstavbu těchto bytů).

<sup>20</sup> Zdroj: Koncepte sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2019 – 2022, dostupné z

[https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018\\_obcan/urad/verejne\\_dokumenty/koncepcni\\_dokumenty/190412\\_Koncepcie\\_socialniho\\_dostupneho\\_bydleni\\_2019\\_2022.pdf](https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018_obcan/urad/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/190412_Koncepcie_socialniho_dostupneho_bydleni_2019_2022.pdf) (staženo 21. 7. 2019).

koncepte sociálních bydlení v Plzni byli vybráni klienti splňující nastavené podmínky pro tento typ bydlení. Jeden byt byl vyčleněn jako krizový byt. Dále by zde mělo vzniknout pro sociální účely 12 bytových jednotek 1+1 a 1+kk. Zde je počítáno s nabídkou tzv. dostupného bydlení, určeného především pro samoživitele s nízkými příjmy, rodiny pečující o postižené dítě a pro další občany. Sociální bydlení s dotací se zavádí v 15 bytových jednotkách ve vybraných domech města Plzně. Byty jsou určeny pro ekonomicky aktivní osoby, které nemohou za tržních podmínek získat přiměřené, kvalitativně standardní a prostorově nevyložené nájemní bydlení.

V ulici Zátíší se počítá s výstavbou bytových domů s byty pro seniory, zdravotně postižené osoby, samoživitele a samoživitelky s nízkými příjmy, rodiny pečující o dítě vyžadující péči, oběti domácího násilí, osoby v tíživé bytové situaci a pro mladé začínající rodiny. Vybudováno zde bude ve třech etapách až 183 bytových jednotek v 18 nových domech. Bude se jednat o byty 2+kk a 1+kk. Z toho by mělo být 56 startovacích bytů pro mladé lidi a samoživitele a 32 bytu pro původní obyvatele, kteří se budou chtít do lokality vrátit.<sup>21</sup>

Město ve své Koncepti<sup>22</sup> předpokládá, že bude stabilně udržovat 50 bytů vyčleněných pro bydlení osob z různých cílových skupin s podporou sociálního pracovníka.<sup>23</sup> Dle potřeby by měly být byty ze stávajícího bytového fondu města doplňovány tak, aby deklarovaná kapacita byla zachována. Optimální počet bytových jednotek ve vlastnictví města je podle odhadu města v rozmezí cca 3 až 3,2 tis. bytu. Tento stav by byl

---

<sup>21</sup> Zbytek bytů by měl sloužit seniorům, osobám zdravotně postiženým a dalším cílovým skupinám. Koncepte sociálního bydlení 2019–2020.

<sup>22</sup> Koncepte sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2019 – 2022 dostupné z [https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018\\_obcan/urad/verejne\\_dokumenty/koncepcni\\_dokumenty/190412\\_Koncepcce\\_socialniho\\_dostupneho\\_bydleni\\_2019\\_2022.pdf](https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018_obcan/urad/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/190412_Koncepcce_socialniho_dostupneho_bydleni_2019_2022.pdf) (staženo 21. 7. 2019).

<sup>23</sup> Mezi cílové skupiny patří: mladí lidé opouštějící ústavní výchovu či pěstounskou péči, osoby s duševním onemocněním či psychickými problémy, osoby bez domova dlouhodobě žijící v azylových domech, ubytovnách či v nevyhovujícím bydlení a osoby se zdravotním postižením.

podle odhadů optimální, ale Koncepce konstatuje, že jej nelze v krátkodobém horizontu dosáhnout.

Sociální práce je vykonávána jednotlivými městskými obvody a Magistrátem města Plzně. Podle statistiky uvedené v Konceptci připadá na 12,55 úvazků sociálních pracovníků v Plzni celkem 2 436 klientů, tj. průměrně 194,1 klientů na úvazek, přičemž nejvytíženější jsou sociální pracovníci městského obvodu Plzeň 3 (265,2 klientů na úvazek) v závěsu s pracovníky městského obvodu Plzeň 1 (234 klientů na úvazek), úvazky v jednotlivých městských částech se pohybují od 0,1 po 2,7.<sup>24</sup>

Z celkového množství klientů má dle Koncepce problémy s bydlením 468 klientů. To je při celkem 12,55 úvazcích sociálních pracovníků téměř dvojnásobek, než určuje v Konceptci deklarovaná zásada - že sociální pracovník poskytující podporu v rámci sociálního bydlení nebude mít na starosti více než 20 klientů. Zdůrazňuji, že zde počítám pouze s klienty v problematice bydlení.

Koncepce navrhuje centralizovat všechny sociální pracovníky podpory sociálního bydlení pod nově vzniklé Oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení. Neupřesňuje jejich počet, zato zdůrazňuje, že při práci s klienty sociální pracovníci vycházejí z principu *Bydlení především*, za využití metody *case management*.

Žadatel o sociální bydlení musí splňovat následující požadavky: předně musí být v bytové nouzi, což posuzuje sociální pracovník na základě sociálního šetření v domácnosti/místě pobytu klienta, musí mít podanou žádost o byt na Bytovém odboru, nesmí mít dluh vůči městu vyšší než 30 000Kč a při evidenci dluhu je podmínkou uznání dluhu, uzavření

---

<sup>24</sup> Koncepce sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2019 – 2022 dostupné z [https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018\\_obcan/urad/verejne\\_dokumenty/koncepcni\\_dokumenty/190412\\_Koncepce\\_socialniho\\_dostupneho\\_bydleni\\_2019\\_2022.pdf](https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018_obcan/urad/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/190412_Koncepce_socialniho_dostupneho_bydleni_2019_2022.pdf) (staženo 21. 7. 2019).



splátkového kalendáře a jeho splácení. Dále je třeba doložit potvrzení příjmů a prohlášení o cílové skupině (na základě sociálního šetření vydává pracovník Odboru sociálních služeb). Splní-li žadatel všechny podmínky a bude-li vybrán mezi ostatními žadateli a Bytový odbor bude mít k dispozici vhodný byt, pak může získat nájemní smlouvu na 12 měsíců. Součástí nájemní smlouvy je notářský zápis se svolením k přímé vykonatelnosti, který představuje exekuční titul, kdy v případě řádného a včasného neplnění povinností je na jeho základě možné nařídit exekuci. Nájemní smlouva zahrnuje ustanovení o spolupráci se sociálním pracovníkem. Porušení spolupráce<sup>25</sup> je hrubým porušením smluvních povinností nájemce a je důvodem pro ukončení nájemní smlouvy.<sup>26</sup>

Činnost města Plzně v oblasti sociálního bydlení je progresivním a důležitým krokem vpřed, nicméně stále je to řešení nedostatečné a většiny sociálně vyloučených v Plzni se zatím nedotýká. Všechny rekonstruované a nově vznikající byty jsou malé. Pro účely sociálního bydlení budou užity i větší byty různě distribuované po městě, ale lze předpokládat, že početnější rodiny budou znevýhodněné. Zapojení do sociálního bydlení je komplikovaným byrokratickým procesem. Je potřeba se vejít do sledovaných kategorií a doufat, že město bude mít k dispozici byt, který vyhodnotí jako vhodný pro konkrétního žadatele. Počty městských sociálních pracovníků, kteří by měli mít potřebné rodiny na starosti, jsou velmi nedostatečné. Projektový přístup k řešení bydlení v jednotlivých městech může vytyčit efektivní cesty pro podporu dostupnosti bydlení, ale neřeší ji na celostátní úrovni. Přístup ke stabilnímu bydlení je přitom

---

<sup>25</sup> Konkrétní příklady porušení spolupráce: klient nespolupracuje se sociálními pracovníky oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení OSS po dobu min. 3 měsíců. Nereaguje na jeho telefonáty, nedochází na sjednané schůzky, úmyslně neplní nastavený individuální plán.

<sup>26</sup> Zdroj: Příloha č.6 Podmínky výběr nájemců – Soc. byty dostupné z <https://www.plzen.eu/urad/vyridte-si-na-uradu/clanky/pravidla-pro-nakladani-s-uvolnenymi-byty-v-domech-ve-vlastnictvi-mesta-plzne.aspx> (staženo 20. 7. 2019).

nezbytnou podmínkou pro změnu v dalších oblastech života, jako je zaměstnání nebo vzdělání dětí (Samec, Trlifajová 2019: 4).

### 4.3 OSPOD

Sociálně-právní ochrana dětí je definována zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, a některými dalšími zákony.<sup>27</sup> OSPOD v kontextu tohoto výzkumu vystupuje hlavně jako hrozba soudního odebrání dětí pro zanedbání školní docházky nebo nevyhovujícího bydlení, která v případě informantek nebyla naplněna. Nicméně jako reálná hrozba hraje důležitou roli, zejména v době, kdy je ohroženo bydlení.

Pracovnice OSPOD v případě podezření na ohrožení vývoje dítěte provádí sociální šetření v domácnostech. Kontroluje přítomnost dostatek jídla, vybavení domácnosti a vhodnost prostředí. Posouzení jednotlivých pracovníků se může lišit. Některé pracovníky klientům pomáhají více, např. aktivně podporují klienty v hledání lepšího bydlení, píšou s klienty žádosti o příspěvky z nadací, doporučují a vyhledávají způsoby, jak situaci klientů zlepšit. Jiné do situace klientů vůbec nezasahují, nemají čas a nejednají ani v situacích, kdy je, dle posouzení pracovníků naší organizace, zasáhnout třeba.

V případě, že jsou děti z rodiny odebrány soudně, je obtížné je dostat zpět. Podmínky pro odebrání jsou odlišné od podmínek navrácení. Například je-li dítě odebráno pro ztrátu bydlení, pro navrácení dítěte

---

<sup>27</sup> V zákoně o sociálně-právní ochraně dětí jsou upravena jen některá opatření směřující k ochraně dětí, další jsou obsažena v řadě právních předpisů, které se vždy věnují specifické oblasti. Těmi předpisy jsou např. zákon o rodině, občanský soudní řád, trestní zákon, trestní řád, zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy, ve znění pozdějších předpisů, právní předpisy o sociálním zabezpečení, zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů, zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů, a další.

nestačí zajištění bydlení, např. na ubytovně kde již děti jsou. Často je třeba zajistit bydlení lepší. Podobná situace nastává v případě, že žena žijící na ubytovně čeká dítě. To že na ubytovně již děti jsou, neznamena automaticky, že zde mohou být i další. Pracovnice OSPOD kontrolují tzv. výbavičku, zda má maminka dětský olejíček, krém, mýdlo, oblečení a postýlku a individuálně posuzují vhodnost prostředí.

Podle odhadů Platformy pro sociální bydlení je každoročně v České republice umístěno přibližně 6000 do státní péče, přičemž 61% z nich z důvodu nevyhovujícího bydlení.<sup>28</sup>

Samotná bytová situace nemůže být dle judikatury důvodem pro umístění dítěte do ústavní výchovy. Problémy bydlení však mohou negativně ovlivňovat celkovou situaci domácnosti. V praxi také dochází k tomu, že v případě špatné bytové situace je dítě umístěno na žádost rodičů nebo po dohodě s OSPOD na přechodnou dobu do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP).<sup>29</sup> V případě umístění dítěte do ZDVOP není získání dětí zpět do péče tak náročné, rozhodnutí o navrácení v tomto případě nenáleží soudu odtrženému od kontextu.

---

<sup>28</sup> Platforma pro sociální bydlení, LUMOS: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. [online] Dostupné z <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%C3%A1va-o-vylou%C4%8Den%C3%AD-z-bydlen%C3%AD-za-rok-2018.pdf> (staženo 18. 7. 2019).

<sup>29</sup> Novák, Matoušek (nedatováno). Analýza dopadů opatření rapid re-housing pro rodiny s dětmi na veřejné rozpočty. [online] Dostupné z [https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/3\\_cbarrh\\_161003\\_1str.pdf](https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/3_cbarrh_161003_1str.pdf)

## 5 SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

Abychom lépe porozuměli následující analýze interakce klientek/informantek a reprezentantů institucí, je třeba nahlédnout, z jakého prostředí aktérky vychází. Informantky sdílí nevýhodnou situaci v rámci vyjednávání se státními institucemi, která pramení z jejich socio-ekonomického pozadí. Informantky nemají kvalitní vzdělání, pochází z chudých rodin, ve kterých se status reprodukuje. Sociální újma je provází již od jejich početí. Prostředí, ze kterého informantky pochází, naplňuje podmínky sociální exkluze.<sup>30</sup>

V této kapitole je pozornost věnována zejména bydlení, protože absence stabilního bydlení je palčivým problémem, který často provází další negativní jevy či je přímo způsobuje. Vede ke vzniku dluhů a exekucí, nezaměstnanosti nebo nejistému zaměstnání a horší školní docházce dětí (Samec, Trlifajová 2019: 3). Stát je odpovědný za podmínky, které svým občanům zajišťuje, a je tedy odpovědný za újmu způsobenou nevhodným bydlením a finanční situací lidí (exekuce, efektivita systému veřejné sociální pomoci, sociální bydlení) a má potenciál pomocí legislativy tuto újmu snižovat (Hillyard et al. 2004), ale neděje se tak.<sup>31</sup> Následující subkapitoly se věnují bydlení a ekonomickým poměrům v domácnostech.

### 5.1 Bydlení

Najít v Plzni bydlení pro rodinu s dětmi, která nese etnorasové stigma a navíc má dluh u města, není jednoduché. Standardizovaný postup užívaný napříč sociálními službami vyžaduje nejprve zažádat město o městský byt.

---

<sup>30</sup> Viz subkapitolu sociální vyloučení.

<sup>31</sup> Alespoň ne dostatečně, vláda se sice zavázala situaci řešit prostřednictvím novely insolvenčního zákona, která ale nezaručuje možnost oddlužení všem, kdo by ji potřebovali. Zákon o sociálním bydlení stále nemá konkrétní podobu ani viditelný horizont schválení.

Dále si podat žádosti o pobytové sociální služby – azylové domy. Následuje hledání na soukromém trhu s byty, což je v tržním prostředí pro osoby sociálně vyloučené velmi problematické (diskriminace na trhu s bydlením je vážný, ve společnosti hluboce zakořeněný problém, související s etnorasovým stigmatem), popř. existují další formy komerčního ubytování – zejména ubytovny.

Všechny informantky bydlí v současnosti ve více či méně nevyhovujícím bydlení a v minulosti se často stěhovaly. Např. Anna se v průběhu svého dospělého života ve svých pětadvaceti letech stěhovala desetkrát. Bydlela v městském bytě, na ubytovně, u příbuzných, v azylových domech i v soukromém pronájmu. V následujících odstavcích přiblížím některá úskalí zmíněných typů bydlení.

Azylové domy mají dlouhé seznamy žádostí. Žádosti je třeba každý měsíc aktualizovat, aby nebyly vyřazeny. Kapacita plzeňských azylových domů je 132 lůžek.<sup>32</sup> V Plzni jsou jen čtyři. Každý je zaměřen na jinou cílovou skupinu. Jeden azylový dům se zaměřuje pouze na ženy s dětmi, další na ženy s dětmi a těhotné ženy, jeden na muže a jeden ubytovává rodiny s dětmi. Vzhledem k omezené kapacitě je častým jevem rozdělení rodin. Služeb azylového domu využívá matka s dětmi a otec si platí ubytování jinde. To s sebou nese zhoršení vztahů v rodině a také se navyšuje finanční zátěž rodiny, protože je třeba hradit dvojí bydlení. Zásadní nevýhodou azylových domů oproti jiným možnostem bydlení je omezená doba ubytování. Rodina zde nesmí zůstat déle než jeden rok, navíc podmínky stanovují různě vysoký práh přijetí a samotné bydlení zde pro ubytovaného znamená povinnost dodržovat více či méně striktní pravidla a snášet neustálou kontrolu. Pravidla na jednotlivých azylových

---

<sup>32</sup> Zdroj: Koncepce sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2019 – 2022 dostupné z

[https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018\\_obcan/urad/verejne\\_dokumenty/koncepcni\\_dokumenty/190412\\_Koncepce\\_socialniho\\_dostupneho\\_bydleni\\_2019\\_2022.pdf](https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018_obcan/urad/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/190412_Koncepce_socialniho_dostupneho_bydleni_2019_2022.pdf) (staženo 21. 7. 2019).

domech se liší. Návštěvy bývají zakázané. Na některých jsou ještě další přísnější pravidla: klienti musí být do osmi hodin večer doma, poslední možnost si jít zakouřit je v deset, děti nesmí zůstat ani chvilku bez dozoru, každý pohyb je podrobně monitorován nepřetržitou službou ve vrátnici apod. Kvalita poskytovaných sociálních služeb je také odlišná, často probíhá pouze formálně (je vytvořena nějaká forma individuálního plánu, ale dále se s klienty nepracuje).

K 30. 9. 2018 byla celková kapacita ubytoven se schváleným provozním řádem po odečtu kolejí a ubytoven pro zaměstnance 1 450 lůžek na území města Plzně. Fungování ubytoven je velmi proměnlivé a odvíjí se od poptávky na trhu práce vzhledem k zaměstnávání zahraničních dělníků,<sup>33</sup> kterých se stavbou dalších montoven přibývá.<sup>34</sup> Bydlení na ubytovně je charakteristické stísněnými prostory, špatnými hygienickými podmínkami, častým výskytem štěnic či dalších parazitů. Sociální zařízení a kuchyně jsou většinou sdíleny v rámci podlaží. Oproti azylovým domům umožňují společný život celé rodiny, byť v nedůstojném a nemotivujícím prostředí.

Obecní byty Město Plzeň v minulosti poskytovalo k bydlení chudým lidem na základě strukturálního rasismu (Růžička 2006a), ani dnes nejsou pravidla zcela průhledná. Městské byty jsou většinou situovány na

---

<sup>33</sup> Zdroj: Koncepce sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2019 – 2022 dostupné z

[https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018\\_obcan/urad/verejne\\_dokumenty/koncepcni\\_dokumenty/190412\\_Koncepce\\_socialniho\\_dostupneho\\_bydleni\\_2019\\_2022.pdf](https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018_obcan/urad/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/190412_Koncepce_socialniho_dostupneho_bydleni_2019_2022.pdf) (staženo 21. 7. 2019).

<sup>34</sup> V roce 2014 tvořili největší skupinu na ubytovnách cizinci - 40,5 % uvedlo, že pochází ze zahraničí. O něco menší skupinu dotázaných tvořili osoby pocházející z Plzně a okolí - 37,1 % a zbytek jsou osoby, které přišly z různých částí České republiky - 22,2 %. Nejčastějším důvodem příchodu do Plzně je hledání zaměstnání - to uvedlo celých 75,45 % dotázaných. 11,9 % osob odkazovalo, že do Plzně přišly za svými příbuznými. Vzhledem k tomu, že počet ubytoven, které ubytovávají rodiny s dětmi, se stále snižuje (ubytovny dávají přednost solventnějším pracovníkům, kteří jsou méně nároční na prostor) předpokládám, že situace dnes se změnila v neprospěch osob z Plzně. Zdroj: Studie LATENTNÍ BEZDOMOVECTVÍ, dostupné z <https://socialnisluzby.plzen.eu/zajistime-poradime/dokumenty-a-zajimavosti/studie-latentni-bezdomovectvi.aspx> (staženo 20. 7. 2019).

„špatných“ adresách a často jsou ve špatném technickém stavu, tj. nesou známky selektivní disinvestice majitele nemovitosti, tj. Města Plzně (srov. Růžička 2010). Ačkoli plzeňské sociálně vyloučené lokality zanikly či oslabují,<sup>35</sup> ani další městské bydlení nespĺňuje nároky běžně kladené na adekvátní bydlení. OSN definuje právo na adekvátní bydlení takto: „Lidské právo na adekvátní bydlení zahrnuje více než jen čtyři zdi a střechu. Je to právo každé ženy, muže, dorostence či dítěte na získání udržitelného, jistého a bezpečného domova a komunity, kde může důstojně a klidně žít.“<sup>36</sup> To zahrnuje:

Právní jistotu užívání bydlení, kde jde o právní ochranu před nuceným vystěhováním, šikanou ze strany pronajímatelů a jinými aspekty ohrožující stálé bydlení. Finanční dostupnost, v tom smyslu, že náklady na bydlení by neměly být tak vysoké, aby se jídlo, vzdělání a zdravotní péče staly nedostupnými. Obyvatelnost, což v podstatě znamená, že bydlení je v dobrém technickém stavu a poskytuje adekvátní přístřeší a místo k životu. Vybavenost bytu, kde jde především o infrastrukturu potřebnou pro použitelnost daného obydlí, tzn. sanitární zařízení, prostory k přípravě a vaření jídla, dřezy, úložné prostory, topení a osvětlení a možnosti likvidace odpadu. Fyzickou dostupnost, kterou se myslí, že bydlení by mělo být dostupné pro ty, kteří o něj žádají. V rámci možností musí být zajišťovány podmínky pro osoby s tělesným postižením nebo život omezující chorobou, aby mohly žít samostatně. Umístění, tzn. bydlení musí umožňovat přístup k potřebným službám. To zahrnuje vzdělávací, zdravotní, nákupní a jiné služby. Bydlení by také mělo být v dosahu pracovních příležitostí a možností občanské participace. Bydlení by se nemělo nacházet v prostředí ohrožující zdraví. Kulturní adekvátnost, tzn. bydlení by mělo lidem umožnit žít způsobem, který nenarušuje jejich

---

<sup>35</sup> Z vyloučených lokalit identifikovaných v roce 2006 většina zanikla. Pouze v lokalitě Plac stále bydlí menší počet rodin, i když v jiných číslech popisných, než která jsou v analýze identifikována a lokalita Železniční 36 pouze proměnila svůj status (srov. Růžička 2006b).

<sup>36</sup> Zdroj: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/toolkit/Pages/RighttoAdequateHousingToolkit.aspx> (staženo 18. 7. 2019), překlad můj.

kulturu, tj. bydlení by mělo umožnit vyjádření kulturní identity (definice OSN In Pleace 2017: 36).

Byty poskytnuté městem sice často nejsou přímo součástí přesně vymezené sociálně vyloučené lokality, jsou však zpravidla v jejím sousedství, potažmo v městských čtvrtích, které jsou vnímané jako méně atraktivní (Jižní předměstí a Petrohrad). Výměna městského bytu za jiný je výjimečným jevem a odmítnutí přiděleného bytu žadatele diskvalifikuje ze systému přidělování na několik let.

Šárka má zkušenost s bydlením v sousedství sociálně vyloučené lokality v malém přízemním bytě, kde žije s partnerem a třemi předškolními dětmi. Je zde plíseň, které se ani přes usilovnou snahu nelze zbavit. Šárka si opakovaně podávala žádost o jiný byt, která byla zatím vždy zamítnuta. Další nevýhodu Šárka s partnerem spatřuje v sousedství lokality „Plac“.

*Hlavně nás tady pořád otravujou lidi. Klepou na okna. Od té doby, co jsme se tady nastěhovali. Prostě furt. Musíš jim dělat vrátníka a je ti blbý říct ne, když jseš tady v přízemí. Znají nás ještě k tomu všichni, to je ta nevýhoda. Jdeš ven s dětma, to je hrůza tady... zavšivený. To když vidíš, tak máš strach o děti potom, nemůžeš je nechat. Na Slovanech nebo na Lochotíně můžeš být v parku, a máš klid. Tady je nemůžeš nechat jen tak. Tady se bojíš. Můžou najít stříkačku, nebo něco. My jsme ji kolikrát měli na chodbě v hodinách. Kalhotky jsme měli v hodinách.*

Své zkušenosti s bydlením v městském bytě v sociálně vyloučené lokalitě má i Soňa.

*Zkušenosti mám kladný i záporný. Když jsme bydleli v Resslovce<sup>37</sup>, tam ten barák byl dům hrůzy, o kterým řekli, že ho budou bourat, protože tam je dřevomorka. Tak nám nabízeli byty a dali nám v [ulice na Jižním Předměstí]. Já jsem byla spokojená, tolik nás nebylo. Pak asi po 6 letech*

---

<sup>37</sup> Sociálně vyloučená lokalita v centru města, která zanikla v roce 2009.



statik řek, že ten barák byl postavenej na pískovci, ono to vlhko se zvedalo nahoru, a my jsme měli plíseň, hlavně na podzim a v zimě, do půlky stěny. A v rohu nám začala kvést taková houba. Já to dala pryč, ono to tam za 14 dní bylo znova. Já jsem si zažádala o byt, oni to vyfotili a řekli, že je to havarijní a dali nám byt. Dali nám tenhle byt, kterej jsem vzala, protože se mi líbil. Byly tu dřív palandy, tady byl vchod, tady byly vestavěný skříně. Jenomže minulý majitel, co tady bydlel, tak tady všechno udělal na dřevě. Děti byly na palandě, a pod tím byly ty vestavěný skříně, tam byla natažená elektrika. Jenomže on tu elektriku nátáhnul z rozvodny na chodbičce načerno sem a bylo to v těch palandách. A jak děti vylily vodu, tak chytly ty kabely a začali jsme hořet. Ono to nebylo zaizolovaný, takže ty palandy potom sundali oni z bytáku, zazdili ten vchod a udělali nám normální tuhle místnost. Když jsem zjistila, že je dcera těhotná, tak jsem chtěla požádat i o větší... Ne. My tu bydlíme asi 4 a půl roku a zrovna jsme dostali do pěstounky děti s tím, že jsme si chtěli zažádat o větší byt. Takže jsem tam šla a oni mi řekli: „Paní, podejte si žádost, zrovna tady máme velké byty a máme jich tu dost.“ Já jsem si podala žádost a říkám jim, jak dlouho budu čekat a ona mi říká: „My nemáme velký byty, máme jenom samý malý.“ Já říkám: „Vy jste mi říkala asi před čtrnácti dny, abych si vypsala papíry a že bych... (pauza) ...že mám ty děti v pěstounce, že bych měla hned nárok na byt a tuto.“ „No my nemáme, my máme samý malý.“ Tak jsme to nechali být. Já jsem tam chodila otravovat. Chodím tam otravovat asi tři roky, co mám [děti v pěstounské péči]. Prostě byt větší není. Než se narodila malá, tak jsme byli ukázat těhotenskou knížku na magistrátu, na bytáku ve Škroupovce. Zrovna tam seděla nějaká paní, taková blondýna, jedna taková brejlatá na krátko ostříhaná, byl tam pan [jméno úředníka] a ještě tam s ním byl jeden, co se tam vždycky přicmrndává. Tak já říkám: „Tak já vám tu nesu tu těhotenskou knížku, abyste si jí ofotili a až se narodí malá, tak vám sem přinesu rodnej list, to bude další člen do rodiny. Za ty tři roky by tu mohl být nějakej velkej byt.“ „Ale my tu žádnéj nemáme. To si udělejte tak, uvolněte si všechny místnosti, protože byty nejsou. Ted' se řeší Zátíší,

*vnitroblok v Plachovce<sup>38</sup>, a tam žádný velký byty nejsou. A až něco bude...“ A město že nemá peníze na velký opravy, a až něco bude, tak že oni mi dají vědět.*

Majitelé nemovitostí, se kterými mají informantky zkušenost, pronajímají nemovitosti ve špatném technickém stavu právě sociálně vyloučeným, kteří jsou ochotni platit vyšší nájem, protože jsou na volném trhu s byty diskriminováni. Za podobnou nemovitost by majitelé dostali na běžném trhu výrazně nižší částku. Další výhodou pro majitele bytů je, že sociálně vyloučení se většinou nepřou o svá práva, protože je buď neznají (Uhl 2006), anebo jsou prostě rádi, že mají kde bydlet. Majitelé do nemovitostí neinvestují. Dvě z informantek v soukromém nájmu bydlí, ale sužuje je nejistota.

Hana majitele viděla naposledy před lety a komunikuje s ním pouze poštou nebo SMS zprávami. Nájemné posílá na účet. Sama pravidelně sepisuje prodloužení nájemní smlouvy a posílá ho majiteli k podpisu poštou na pražskou adresu. Hana do bytu nechce investovat, protože nemá jistotu, jak dlouho tam zůstane, a majitel bytu žádné úpravy dělat nechce.

V podobné situaci je i Zdena, která s rodinou obývá podkrovní byt, kde okna špatně těsní, a proto platí za plyn, kterým se v bytě topí, velmi vysoké částky. Zdena je v situaci, kdy si nemůže zažádat o městský byt, protože z dluhu na nájemném v městském bytě v lokalitě „Plac“ se z necelých 50 tisíc časem stalo 600 tisíc, přičemž dluh u města je výrazně diskriminující faktor ovlivňující systém přidělování bytů. Majitel bytového domu, ve kterém bydlí nyní, je muž v důchodovém věku, proto se Zdena obává, že až zemře, dědicové dům prodají nebo zrekonstruují, a ona se bude muset s rodinou stěhovat.

---

<sup>38</sup> Viz sociální bydlení v předchozí kapitole.

*Dneska s bydlením je to těžký, protože Romáky málokde berou. A když berou, tak chtěj po nás 30-40 tisíc dopředu. S bytákem je to to samý. Když si podám žádost, tak budu čekat dvacet let, to mě bude pomalu 50, když tam mám takovej obrovskej dluh. Takže já nemam žádný východisko. Já musím zůstat tady a tím to hasne. A když mě vyhodí, no tak mě vyhodí. Jiný východisko já nemam. Jako 600 000 já dohromady nedám nikdy. A když si udělám splátkovej kalendář, tak to stejně nikdy nesplatím. To je takový, víte co. Přitom z těch 47 000, to je palba, že to nemá hlavu ani patu - 600 000, ty krásu.*

Anna bydlela v soukromém nájmu několikrát. V jednom případě celý dům vyhořel, po druhé se musela odstěhovat, protože majitel neplatil vodné a stočné. Praktiky některých vlastníků nemovitostí se orientují na inkasování vysokého nájemného včetně služeb, často přímo z Úřadu práce ve formě přímé úhrady prostřednictvím doplatku na bydlení včetně záloh na vodné a stočné apod., ale ti tyto neplatí. Nájemníci tak sice mají nájemné i zálohy uhrazené, ale přesto si musí hledat jiné bydlení. To se stalo i Anně. Ta platila vodné a stočné a další energie spolu s nájmem přímo majiteli, ten ale za vodu neplatil, a tak byla odpojena.

Některé výše popsané praktiky majitelů nemovitostí ve vztahu k nájemníkům lze zařadit mezi podnikatelské praktiky orientované na nejchudší populaci, tzv. obchod s chudobou.

Za tímto termínem je možné si představit výnosný obchod s bydlením pro chudé. [...] Zároveň však označuje predátorské praktiky spojované s činností exekutorů namířenou vůči zranitelným částem populace. [...] Stejně tak se ale „obchod s chudobou“ používá ve vztahu ke kriminálnímu jednání ze strany poskytovatelů bydlení proti jejich klientům (Kupka a kol. 2018: 125).

Jedním z řešení problému tzv. obchodu s chudobou na státní úrovni má být nová forma dávek na bydlení, vycházející z předpokladu zneužívání

dávek na bydlení, zejm. recipienty a ubytovatelé, kteří dávky inkasují často přímo z Úřadu práce. Zároveň implicitně předpokládá možnost volby na straně ubytovaných. Aktuálně se vláda zabývá návrhem nového zákona, kterým chce upravit dávky na bydlení, a to sloučením příspěvku a doplatku na bydlení do jedné dávky, přičemž konkrétní data dokládající zneužívání v návrhu chybí (Samec, Trlifajová 2019: 8).

Dávky na bydlení pokrývající přemrštěné ceny bydlení v segregovaných lokalitách zejména v některých severočeských městech se do jisté míry staly symbolem celého problému nastavení dávkových systémů. Vysoká koncentrace segregovaných, převážně romských lokalit, často spojená se zvýšenou vnitřní migrací, se kterými se tamní obce potýkají, je ale důsledkem řady různých vlivů, nikoliv jen systému nastavení dávek. [...] Větší kontrola obcí nad výší i místem vyplácení dávek nabízí iluzi kontroly nad přítomností nechtěných chudých. Dosavadní kroky samospráv ale vedly v mnoha případech spíše k nárůstu vnitřní migrace, větší nestabilitě a přesouvání lidí mezi jednotlivými obcemi. [...] Problémy, s nimiž se tyto obce potýkají, dominují v debatě o dávkách na bydlení i přesto, že dávky čerpá daleko širší skupina lidí a problém "obchodu s chudobou" souvisí s dávkami pouze částečně (ibid.: 4).

Autoři citované studie spatřují největší riziko návrhu zákona zejména ve zrušení hlavního nástroje podpory bydlení pro nižší střední třídu, v absenci řešení problému nízkopříjmových domácností, které často žijí v nekvalitním, předraženém bydlení, v absenci jasné definice rozhodovacích procesů a zvýšení byrokratické náročnosti, zvýšení rizika migrace a přesouvání problémů nejchudších mezi obcemi a vzniku vysokých, v návrhu nevyčíslených vedlejších nákladů (ibid.: 8–11).

Pro nízkopříjmové domácnosti návrh zákona přináší dvě zásadní rizika. Riziko úplného bezdomovectví pro lidi z ubytoven, kteří mají být vyřazeni z možnosti dávku čerpat. A riziko ztráty domova v případě

vyločení z evidence Úřadu práce, která má být nově povinná pro všechny žadatele s čistým příjmem pod hranicí životního minima (ibid.: 9).

Celkově lze návrh zákona považovat za další neoliberalizaci systému veřejné sociální pomoci a rozšíření restriktivních opatření vůči recipientům sociální pomoci. Důraz je kladen zejména na zvýšení kontroly. Návrh zákona deklaruje omezení zneužívání dávek, které ale není nijak podpořeno daty a zároveň nevyčísluje další náklady spojené s vyšší kontrolou a byrokratickou zátěží, přičemž osekává již nyní kapacitně poddimenzovanou podpůrnou sociální práci, která je součástí systému pomoci v hmotné nouzi.<sup>39</sup>

„Připravovaný zákon je v základních prvcích podobný Příspěvků na bydlení. Při podrobnějším pohledu se nicméně ukazuje, že v přístupu k žadatelům se celá dávka přesouvá směrem k výrazně kontrolovaným dávkám v hmotné nouzi (Doplatek na bydlení). To se odráží do navyšování množství kontrolních mechanismů, které nejen zvyšují byrokratickou náročnost, ale zároveň bude přispívat ke stigmatizaci pracujících domácností, které mají nízké příjmy nebo důchody“ (ibid.: 10).

Ať už bude tento návrh v současné podobě schválen, či nikoli, ilustruje vývoj státních politik v sociální oblasti. Ostatně systém pomoci v hmotné nouzi už velmi podobně funguje. Tato změna by pak zrušila výhody systému pomoci v hmotné nouzi, tj. povinnost poskytování sociální práce, a zároveň rozšířila jeho nevýhody (kontrola, stigmatizace) na větší okruh osob.

## 5.2 Ekonomická situace

Rodinné rozpočty informantek se z větší části skládají z různých typů

---

<sup>39</sup> Viz subkapitulu Úřad práce.

sociálních dávek, které jsou jediným pravidelným příjmem domácnosti. Výjimkou je Hana, jejíž přítel je legálně zaměstnán a vydělává většinu do společného rozpočtu. Partneři některých dalších informantek též pracují, ale většinou ilegálně a nepravidelně, a to zejména kvůli dluhům a exekucím.

*Stejně neušetříš nic ani tak, ani tak. Já jsem rád, že jsem si udělal ten řidičák. Ani na pracák už nepůjdu. Nechám se vyřadit. Já jdu do práce, ať mám sám nějaký peníze. Najdu si něco s autem, budu vozit třeba poštu. Rejstřík mám čistej, tak co. Ona bude brát sama nějaký peníze, mi neříkej, že ne. A budeme se mít líp. Ten stát, to je na hovno. My jsme spolu, a tím pádem, když ona bere a já pudu do práce, já to vydělám, a ona o to přijde. A co mam dělat. Já nejdu! To radši budu spát, než abych měl stejný peníze. Když už jdu do práce, tak je chci vidět. Ještě na to, že mi seberou exekuci, tak ještě v mínusu budu. Proto nedělám, na co?*

*A práci na papíry před tím nechtěl z jakýho důvodu? Třeba že mu budou strhávat? Jo, on se bál toho. Tisíc korun mu strhávají. Už třikrát nebo tak nějak. Jako exekučně. [...] Plus co ještě platí zvlášť, asi patnáct set, no, musíme se toho nějak zbavit.*

Zároveň se příjem z ilegálního zaměstnání neuvádí v žádostech o dávky, kde je třeba dokládat příjmy společně posuzovaných osob, a z nichž je posuzován nárok na dávky a vypočítávána jejich výše. Většina informantek pobírá dávky: přídavky na děti, rodičovský příspěvek a příspěvek na bydlení. Dále příspěvky v rámci pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Na peněžitou pomoc v mateřství potom informantky s jednou výjimkou nemají nárok, protože nemají „odpracováno“, tzn. nebyly účastnicemi nemocenského pojištění po dobu minimálně 270 dnů v uplynulých 2 letech.

Sociální dávky, zejména dávky v hmotné nouzi, nezajišťují pravidelný jistý příjem a dávky státní sociální podpory jsou pro úhradu

výdajů spojených s provozem domácnosti nedostačující. Vzhledem k četnosti návštěv a množství dokumentů, které je třeba dokládat, se může stát, že je klient/ka sankčně vyřazen/a, a nemůže o dávky žádat po dobu tří měsíců. Střídání období s dávkami a bez dávek koreluje se situací s bydlením, resp. s platbou nájemného, přičemž každý nenadálý výdaj může vratkou ekonomickou stabilitu domácnosti narušit. Podle data výplaty dávek se strukturuje ekonomický měsíční cyklus domácnosti. Velkou výhodou je pobírat více druhů dávek v různých termínech, rozložených v průběhu měsíce.

*Když máme ty peníze furt, výbor nám je nepozastaví, nejsou problémy se soudama a furt je ten koloběh, tak se nedostanu do dluhů s elektrickou, s plynem, s nájmem. [...] My máme rozdělený ty peníze. Sedmýho беру já na účet přídavky na děti, dcera má desátýho mateřskou a já беру bydlení a úhradu potřeb dítěte. Což беру teďka jenom na [dítě v pěst. péči], protože [druhé dítě v pěstounské péči] má sirotčí a ten bere pátýho, šestýho. Potom máme odměnu pěstouna a ta nám chodí patnáctýho až osumnáctýho. Nějak se to rozloží. Ze začátku jsme to měli všechno najednou ze začátku měsíce, toho sedmýho jsme měli všechno. Takže se nakoupilo, ale už nebylo kde vzít, když se to utratilo.*

Další informantky berou dávky jen jednou měsíčně. A s penězi těžko vychází.

*Jo, takže jde o tu hmotnou nouzi. Protože bereš jenom desátýho a pak už nebereš. Takže musíš vyjít do konce měsíc plus ještě do desátýho, to se prostě nedá.*

*Když jsem brala od [pracovnice úřadu] 1 400 to bydlení, byla jsem na tom líp. Vyšla jsem i s nájmem i s elektrickou i s jídlem. Ale teďka nic. Co mi udělala to bydlení tak málo, nemám zaplacenou elektriku od března nebo od dubna. To už je 5 měsíců, už mi přišly i papíry, že dvacátýho devátýho mi přijdou vypnout.*

Když před výplatou dávek peníze nestačí, běžně se využívá služeb zastaváren, které představují pro chudé alternativu ke kontokorentu<sup>40</sup> (srov. Dvořáková 2016). Soňa kalkuluje, kdy se jí vyplatí šperky vyplatit, a kdy už je nemá smysl kvůli vysokým úrokům vykupovat.

*Když mám zlatý náušnice, a pak na to nemam, tak je tam radši nechám. Prostě to nebudu vybírat, když mám v peněžence 2000. A dát 1300 támhle do zastavárny. [...] Je rozdíl když to dáte ke konci měsíce třeba na tejdny, nebo když to dáte třeba na tři, čtyři tejdny, na celej měsíc. Pak už jsou ty úroky velký.*

Když je z čeho nakupovat, některé informantky nakupují zásoby, tak aby jídlo bylo i později, když už prostředky dojdou.

*Já jezdím pro maso do ledničky a do mrazáku. Víím, kde mají levné maso. Koupím třeba za tři, za čtyři tisíce maso. děcka mi pomůžou, jedem taxíkem. Stojí to 130 korun. To vyjde nastejno jak jízdenky. Cukry, mouky oleje, chodím tam, kde jsou akce.*

*Protože my jsme zvyklí mít jako vy, my jdeme do Kauflandu, nakoupíme si prostě všechno, ať máme furt co jíst. To je základ. Pro děti všechno.*

Vysokou finanční zátěží se může stát člen rodiny ve výkonu trestu. Sonina rodina nebyla dostatečně informována o bezplatných právních službách, a tak si pro první soudní řízení ze tří najala soukromého advokáta. Dále dobíjí synovi telefonní kartu, aby s ním mohla být v kontaktu. A posílá mu kapesné a balíky s jídlem a hygienickými potřebami.

*A co ten [syn] sedí, tak ještě platíme toho advokáta. Toho máme na splátky. Ten chce po nás padesát tisíc. Už jsme složili dvacet pět. Takže se mu snažíme nějak dávat. Jenže Míša není plnoletý, je mladistvej, takže nám přišlo platit za něj soudy. Ten soud jeden, co ted'ka měl, tak mu přišlo*

---

<sup>40</sup> Dočasná zástava cennosti pomůže překonat období do výplaty (dávek). Při výkupu věci zpět se platí navíc úrok podobně jako v případě úvěrového produktu nazývaného kontokorent.



*7800. Ještě čeká dva soudy. Když zavolá a řekne, že chce peníze na kredit, to je tisíc. Může volat každé den dvacet minut. Ale mi mu na ten kredit musíme posílat. To stojí čtyřicet korun dvacet minut. Takže na celý měsíc mu to vyjde asi 1100. Teďka oni tam mají tu kantýnu. Každé tejdě si můžou nakupovat. Mají tam konzervy, protože ty obědy tam moc valný nejsou, co oni dostávají, nebo ty svačiny. [...] Dneska volal a říkal: „Mami, pošli mi nějaký peníze na účet.“ Člověk mu neřekne ne. Jo, pošlu. Ale až budu mít. Už to leze do rozpočtu, a zase беру od pusy jim [ostatním dětem]. Určitě to tisícikoruna nespraví. Manžel říkal alespoň dva a půl tisíce. Za to už bych mohla nakoupit dětem.*

Zaměstnání mužů v domácnosti informantek je, jak je uvedeno výše, často ilegální a nepravdělné. Annin přítel je cizinec a pracuje s jejími příbuznými (muži) na stavbách a výkopech. Sám nemá kompetence si zaměstnání najít a v továrně či montovně už pracovat nechce. Charakter zaměstnávání odpovídá modelu příbuzenských pracovních skupin v sociálním vyloučení, kdy skrze solidární příbuzenské sítě jsou pro zaměstnání upřednostňováni příbuzní před nepříbuznými bez ohledu na pracovní výkon jednotlivců (Hajská, Poduška 2006). Podobně je na tom i Zdenin manžel, který si v nedávné době udělal živnostenský list a pokoušel se podnikat v Německu. To se mu ale nepodařilo a v současnosti jezdí s příbuzenskou pracovní skupinou po republice provádět také stavební a výkopové práce. Příjem z takového zaměstnání je nejistý. Annin přítel něco do domácnosti přispěje zřídka, Anna s jeho penězi nemůže předem počítat. Partneři dalších dvou informantek mají legální zaměstnání. Soňa má syny v produktivním věku. Mladší z nich je ale ve výkonu trestu, starší je čerstvě zaměstnán jako pomocný správce v bytovém družstvu. Její manžel přestal pracovat před deseti lety, kdy si při práci na výkopech „zničil nohy a záda“. Nárok na invalidní důchod nemá, protože nemá „odpracováno“ a nejde o invaliditu z povolání, protože pracoval načerno. S pomocí rady pracovnice městského úřadu ale rodina našla způsob, jak dávky chytře rozložit, aby

měla Soňa i manžel v budoucnosti na invalidní důchod nárok.

*Tak nám jedna paní na výboře řekla: „Ne, že to na mě řeknete, ale zkuste to - vy jděte na Úřad práce a na manžela napište ty pěstounský [plat pěstouna]. Protože vy, když si zažádáte o [invalidní] důchod, vy máte odděláno, máte děti, plus ještě jste brala ten příspěvek na péči na [syna].“ (jsem brala tři roky, teď tu pěstounskou jsem měla, takže já svý léta budu mít) „Ať vydrží [manžel] na tý pěstounský čtyři, pět let, a pak si může požádat znova o ten [invalidní] důchod.“ Teď má druhěj stupeň schváleněj, tím pádem oni mu uznají i ty peníze, protože bude mít prakticky odpracováno, protože ta pěstounská se počítá [...]. Takže takhle jsme to udělali minulej rok v květnu, takže on má za sebou jeden rok. Já jsem na Úřadu práce.*

Většina informantek a jejich rodinných příslušníků má dluhy, a to zejména u dopravních podniků. Některé o nich mají přehled a řeší je. Ale například Anna vůbec neví, jak na tom je, kolik a komu dluží. Vzhledem k častému střídání adres a kvůli trvalému bydlišti v jiném městě jí nechodí pošta, současně stále řeší akutnější problémy (zejména bydlení a zdravotní stav svůj i dětí) a řešení dluhů odkládá.

Šárčin přítel má dluh na zdravotním pojištění a u dopravních podniků a Šárka má dvě nebankovní půjčky.

*Mám tam třeba sto, dvě stě (tisíc) maximálně... 150, něco takovýho - dopravní podniky. Dopravní podniky, to je svinstvo. Já jsem byl mladej, ukázal jsem to bábě, že mě chytli, třeba 600. Chodili jsme ven, tuto... to je ono. A chytali mě dvakrát denně. Já jsem se tomu smál, mně to bylo jedno. Já jsem to doma neřek, a už to bylo. A teď co s tím. Teď, když toho má člověk tolik na hlavě, tak to je konec. To už se z toho nejde jen tak vyhrabat.*

*No a já bych právě chtěla tu půjčku. Provident mam a pak mám ještě jednu, to je ta nebankovní. Já jsem si vzala 38 000, a chtějí po mně asi 76 nebo 82 platit. A teď mi spadly strašně velký úroky, asi 220 000. A furt to roste*

*a roste. Já jsem se o tom s někým bavila, že to taky měl a nějak sepsali nějaký papír a ty úroky jí odpadly. Já bych to taky takhle chtěla. Oni mi tu půjčku neměli dát. Já měla jenom mateřskou a bydlení jako příjmy. A to by se nemělo počítat. Protože já to taky neberu. Já to posílám rovnou na nájem. [...] Já už mám Provident pět let, a nedávaj mi úroky na víc. Ale tohle mám dva nebo tři roky a ty úroky už jsou 220 000. A bůhví kolik je to teď. Vůbec žádný papíry mi od nich nechodí. Nic prostě. Ani od Providentu. Nic mi prostě nechodí. Jak je to možný? Už bych s tím fakt chtěla něco dělat. Já mam jenom tohle a nic jinýho nemam. A je to škoda, protože pak to padne na děti.*

*My už v tom umíme chodit, každej se musí naučit v tom chodit. Když máš dluhy, udělat to tak, aby „přijde exekuce, nemůžou na mě“ - auto není na mě, můžu si jezdit. Ale je to blbý. Chceš mít všechno na sebe v klidu. To nemůžeš, když po tobě jdou. To je pravda, každej si to udělal sám ty dluhy, tak ať si to taky zaplatí. Když už chtěj nějak pomáhat, nebo tuto, tak by taky mohli člověku nějak pomoci s těma dluhama, protože dneska tím trpí všichni. Co vim, dneska každej má dluhy, jestli je to Čech nebo Cigán, nebo kdokoli. Každý, každý, každý. Když někdo řekne, že je čistej, tak to je výjimka normálně. Protože, každej něco má nebo si něco platí.*

## 6 INTERAKCE

V této kapitole se zaměřím na analýzu konkrétních situací, zahrnujících interakci klientek veřejného systému sociální pomoci s úřady. Vyjednávání na úřadech se vyznačuje strukturálním násilím, resp. strukturou násilí, kdy nepřijetí kontrolních restriktivních opatření uplatňovaných zaměstnanci úřadů má velmi konkrétní materiální konsekvence (Greaber 2012). Tím může být zejména odříznutí příjmů, a tudíž hrozba života na ulici. Život na ulici se pojí s odebráním dětí. Tím vzniká komplexní sociální újma zahrnující kromě zjevné fyzické a ekonomické újmy i ostatní, zejména emoční újmu skrze odebrání dětí (Hillyard et al. 2015). Systém se přes deklarované zjednodušování a úspory stále komplikuje v požadavcích na recipinty/recipientky, přičemž deklarovaná úsporná opatření, která by měla vyselektovat z řad recipientů pomoci ty, kteří dávky čerpají neoprávněně, má za následek nepřiměřený dohled a nárůst povinností pro všechny žadatele a v důsledku odeprání pomoci těm nejchudším (Mertl 2017, Wacquant 2009). Navíc úspory na dávkách neznamenají snížení nákladů státu, stát naopak utratí více za ústavní výchovu pro odebrané děti, navýšení byrokratické zátěže, apod.<sup>41</sup>

### 6.1 Návštěvy úřadů

První návštěva jednotlivých oddělení ÚP obnáší doložení vyplněných formulářů, předložení osobních dokladů a potvrzených dokumentů dokazujících příjmy všech společně posuzovaných osob, právní titul k bytu<sup>42</sup> apod. Žadatelé jsou tázáni na soukromé záležitosti, rodinné

<sup>41</sup> Platforma pro sociální bydlení, LUMOS: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. [online] Dostupné z <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%C3%A1va-o-vylou%C4%8Den%C3%AD-z-bydlen%C3%AD-za-rok-2018.pdf> (staženo 18. 7. 2019).

<sup>42</sup> Už při opatřování těchto dokumentů může vzniknout problém. Např. zaměstnavatel Šárčina přítele není ochotný poskytovat potvrzení pro účely dávek. Bylo třeba vyjednávat, vysvětlovat a přesvědčovat. Taktéž nájemní, podnájemní a ubytovací smlouvy mohou být komplikací. Např. když se rodina přestěhuje do

poměry i volný čas. Neposkytnutí informací nebo jejich zkreslení se považuje za důkaz nekalých úmyslů a může mít za následek neposkytnutí pomoci/bytu či sankční vyřazení.

Návštěvy úřadů jsou charakteristické absencí dialogu, odosobněným jednáním, nepřihlížením ke specifikům konkrétních žadatelů, i když např. pracovníci hmotné nouze by měli přihlížet k individuální situaci žadatelů. Ve vztahu k pracovníkům úřadů pak chybí důvěra a každá soukromá informace o poměrech v domácnosti nese potenciální riziko sankce, nepřiznání dávky apod. Prostředí úřadu je formalizované, striktně odděluje pracovníky a klienty skleněnými přepážkami, číselný vyvolávací systém pak pocit odosobnění ještě umocňuje. V takovém prostředí je pak těžké představit si funkční sociální práci, která je deklarovanou součástí systému pomoci v hmotné nouzi (srov. Mertl 2017: 106-107).

Všechny ženy, které participovaly na tomto výzkumu, chodí vyřizovat pochůzky po úřadech několikrát do měsíce. Úřad, který je třeba navštěvovat nejčastěji, je kontaktní pracoviště ÚP a hmotná nouze. Je třeba si vyzvednout stravenky<sup>43</sup>, v jiném datu doložit vyplněné „papíry“ za aktuální měsíc, resp. přijít na schůzku na kontaktní pracoviště v přesnou hodinu, doložit snahu sehnat si zaměstnání apod. To jsou úkony, které se pravidelně opakují. Když nenastane žádná změna, mají stejný průběh. Herzfeld v této souvislosti hovoří o podobnosti s rituálem, který podobně jako v náboženství utvrzuje řád. Bezproblémovým splněním požadavku spolupráce, docházky a odevzdání dokumentů se potvrzuje smysl a funkčnost společnosti. Konvenční přístup k byrokracii je v juxtapozici

---

kvalitativně lepšího bytu, který je ale v podnájmu, nikoli nájmu (je např. v družstevním vlastnictví), tak rodina ztrácí nárok na příspěvek na bydlení vyplácený SSP, takže v případě, že příjmy nestačí, je třeba žádat o doplatek na bydlení na HN a podrobit se důslednější kontrole a častějším návštěvám úřadu.

<sup>43</sup> Stravenky, přesněji poukázky, jsou součástí výplaty příspěvku na živobytí, a to ve výši 35-65% z částky. Jde o jedno z opatření proti zneužívání dávek. Stravenky lze utratit pouze za jídlo a potřeby do domácnosti, má se tak předejít útratě dávek za alkohol, cigarety, drogy, automaty apod.

k definici rituálu (Tambiah 1979 in Herzfeld 1993):

Rituál [...] je složen ze schématického a daného pořadí slov a činností [...], jejichž obsah a forma jsou charakteristické různým stupněm formálnosti (konvencí), stereotypem (rigiditou), kondenzací (fúzí), nadbytečností (opakováním).

Téměř bez úprav lze tuto definici aplikovat na lidový pohled na byrokracii, protože popisuje některé známé aspekty byrokratické praxe: stereotyp a praxe na společném zázemí zvyklosti (Herzfeld 1993: 18). Pracovníci zkontrolují dokumenty, a když je vše v pořádku, stanoví se datum další schůzky a návštěva končí. Když něco v pořádku není nebo se vyskytne nějaká jiná komplikace, pak se na hmotnou nouzi chodí mnohem častěji.

*A když se něco víc řeší, tak už... Já jsem tam byla včera, dneska a minulej tejden dvakrát. Takže sem tam byla za měsíc čtyřikrát. A to je jenom na hmotný nouzi. A to tam půjdu ještě jednou minimálně.*

Příkladem nadbytečné byrokracie, opakovaného dokládání stejných dokumentů, může být situace, kdy sociální pracovnice za přepážkou vyzvala informantku, aby doložila návrh na určení otcovství dvou synů. Údajně měla jméno sdělit pracovníci OSPOD z města, ve kterém dříve bydlela, proto by jí nemělo nic bránit v podání návrhu, po jehož vyřízení by si mohla zvýšit příjem o výživné.<sup>44</sup> Anna už jednou takový návrh podávala na neznámého otce.

*Přišla jsem tam ráno. Řekla mi, že mám vypsát papíry na červen. Šla jsem tam. Pak ona se koukala do nějakých papírů, řekla: „Běžte domů, ty papíry si vemte, vypište si papíry, přineste mi papíry ze soudu a výpis z účtu.“ Já jsem přišla domů, vypsala jsem papíry, hledala jsem papíry ze soudu, vytisknout výpis z účtu. Šla jsem tam. Ona už četla ten papír ze soudu a řekla, že jí to nezajímá. Začla se mi smát a řekla mi, že mám jít zpátky na*

---

<sup>44</sup> Viz hmotná nouze v kapitole institucionální prostředí.

*soud, že prostě musím udat otce [dětí] a začala na mě křičet. Já jsem říkala, že proč mám jít na soud, když už jsem tam byla. Pak někomu volala, že mi nemaj dávat v pondělí stravenky a pak mi dala ty papíry a řekla: „To si vemte a odejděte tady odsud!“ Tak já jsem šla. Chytla jsem se s ní taky. A ona mi potom řekla: „Vrať se zpátky,“ a já jsem řekla, že ne. No a nevzala si ode mě ty papíry, nic. [...] Ted' se mi [úřednice] vůbec nelíbila, jak na mě křičela, že jí to nezajímá. Ještě mi řekla: „Já vám žádný peníze posílat nebudu,“ že bych chtěla zadarmo všechno. No a já jsem jí řekla: „To mi nevyplácíte vy, to nejde z vaší kapsy.“ Ona mi řekla, když něco chci bydlení a živobytí, tak mám udělat to, co chce ona, a pak ona mi to pošle. Jak nepřinesu papír od soudu, že tam budou ty otcové, tak nepošle nic. Taky poslala tu výzvu. Tam to píše. Všichni mi říkali, i [sousedka] mi říkala, když jsem přišla sem bydlet, že si mám na ní dávat pozor. A nechtělo se mi věřit. Zdála se mi normální. A ona mi furt říkala: „To je začátek.“ No ale jak se ke mně ted' chovala. Musela jsem odejít.*

*Já jsem říkala [úřednici], že nemám proč kecat, že ty jména prostě neznám, že jsem to vůbec neřekla. A ona řekla, že jí to vůbec nezajímá, že jí to řekli z OSPODu z [jiného města] a že oni si taky nevymejšeje.*

Kromě toho, že pracovnice byla velmi neprofesionální, je výše citovaná komunikace příkladem disciplinarizace ze strany úřednice. Recipientka pomoci musí dokázat, že si dávku zaslouží plněním zadaných úkolů, i když nemají smysl. Pracovnice měla za to, že klientka lže, a proto ji výchovně „za trest“ poslala pro dokumenty znovu. Ukazuje tak klientce její místo ve společnosti, kdy čas klientky nemá hodnotu (Auyero 2012). Navíc tímto požadavkem zahrnuje další instituci, v tomto případě soud, který už jednou rozhodnutí ve stejné věci vydal. Tato interakce má ještě morální rozměr, kdy pracovnice považuje klientku za morálně podřadnou, protože nezná otce svých dětí. Vzniká tak újma ve formě ztraceného času a ponížení, popření zásady důstojnosti. Za pozornost stojí i zmínka o OSPOD. Pracovnice předpokládá, že slovo zaměstnanců instituce má vyšší platnost

než slovo klientky. Disponují totiž formuláři a razítky a jsou krytí autoritou státu.

Anna původně chtěla přítele nechat zapsat do rodného listu. Problém je, že přítel nemá v pořádku dokumenty - aktuálně nemá legální zaměstnání a nemá vyřízen pobytový status. Přiznání pracovníci úřadu by v důsledku mohlo vést k deportaci přítele. Je zde tudíž přímý rozpor mezi požadavky úřadu a zájmy rodiny.

*My jsme chtěli. [...] Ale oni mi na matrice řekli, že potřebuje rodný list a ještě nějaký papíry. No ale jeho sestra volala a řekla, že neví, kam jeho máma dala ty papíry. Tak jenom rodný list poslala, protože jeho máma se rozešla s jeho tátou, a ty papíry má buď u sebe, anebo neví. Na matrice mi řekli, že chtěj ty papíry. My jsme to chtěli udělat.*

Komunikace s úředníky tak na sebe bere podobu hry (Herzfeld 1993: 86). Pracovnice se snaží získat „pravdivé“ informace o poměrech klientů a klienti se snaží říci co nejméně, resp. říci to, co chtějí pracovnice slyšet. Obě strany přitom zastávají své racionální stanovisko. Příkladem může být vysvětlení neznámého původu otce dětí příběhem „byla jsem na diskotéce a někoho jsem tam potkala, jméno neznám“. Přičemž obě strany svá stanoviska důsledně obhajují. Klientka se sice v očích pracovnice stane nezodpovědnou, nemravnou, hloupou apod., ale pořád je to pro klientku „menší zlo“ než složitě vypravovat skutečný průběh věcí, který může zahrnovat další nedořešené problémy, např. nevyřešený pobytový status otce nebo cokoli dalšího. Když se dotčená osoba ohradí, že si na podobné otázky nepřeje odpovídat, vystavuje se hrozbě odejmutí dávek.

Právě požadavek určení otcovství je často problematický. Rodinné záležitosti jsou velmi soukromou věcí, o níž se špatně svěříje komukoliv, natož neznámému člověku, který tyto záležitosti pak navíc hodnotí a posuzuje. Byrokracie předpokládá kompletní rodinu, nebo alespoň



známého otce. V každém jiném případě se vyřízení buď komplikuje, nebo s sebou nese alespoň velmi nepříjemné moralizování a ponižování ze strany úředníků. Stereotyp lehkomyšlné matky, která nebyla pro své děti schopná zajistit otce, je zakořeněn jak ve státním pojetí rodiny, tak v myslích úředníků. Nezapadá do kategorie „my“. A to i v případě, že žadatelka není matkou a otce nezná.

*Takže jsme tam přišli. Ona se na to mrkla a řekla, že by to mohla eventuelně sepsat, i když to bude zamítnutý znova a že tam zase chybí tuto a tamto. Takže jsme čekali další tři měsíce. Přišel papír od soudu. Takže jsme tam šli. A ona zase řekla, že je to zbytečný, že musíme zase čekat. Tak jsem tam šli znova asi za 3/4 roku, což už měl být ten soud ohledně zrušení otcovských rodičovských práv. Ona řekla, že ty sirotčí důchody se píšou pod rodné číslo rodiče, kterej žije. To znamená, že by se to mělo psát pod rodné číslo toho Čiňana, ještě než byl ten soud. Ona kouká do rodného listu a říká: „Ale vy tady žádné rodné číslo nemáte! Vy tady máte jméno [...]“ Rodný číslo tam nebylo, to bylo proškrtané. Tak jak bychom to udělali? To jediné, že bychom se museli objednat do Prahy, že cizinci dostávají nějaká speciální rodná čísla. Pak zase že to nejde. Ted'ka jsem tam byla, jak jsem byla podávat tu žádost. Já už jsem byla fakt našťvaná. Nechala jsem to bejt, až přijdou rozsudky, až to nabyde právní moci, a šla jsem za tou paní [jméno úřednice] na [úřad] a říkám jí: „Byla jsem tam.“ A ta paní říká: „Mně to tak připadá, že to děláte schválně. No, vy furt chodíte a otravujete, a furt něco nemáte.“ „Ale já to nedělám záměrně. Mám to podložený.“ Ona: „Bůhví jaký jste měla techtle mechtle s tím... Dřív se prodávalo a tuto [otcovství cizincům].“ Já jsem na ní koukala a už jsem byla našťvaná. A ona: „No oni vždycky ty Cikáni čekaj na to, až to bude rok, dva roky, protože ten sirotčí důchod se může vrátit až pět let zpětně, tak aby měli spoustu peněz, aby mohli hrát bedny a kupovat drogy.“ A já říkám: „To říkáte mě? Ty krávo! Víš co? Sereš mě pěkně!“ Já už byla tak namíchnutá. A ona: „A ven!“ Já říkám: „Abys nešla ven ty!“ Já jsem se sebrala a odešla jsem.*

Soňa má v pěstounské péči chlapce, jehož matka nebyla schopna se o syna postarat a později zemřela. Když se narodil, neměl její partner dokumenty potřebné k zápisu do rodného listu. V té době se zároveň naskytla možnost si přivydělat. Ilegální cizinci obcházeli plzeňské sociálně vyloučené lokality a nabízeli finanční odměnu za fiktivní sňatek nebo otcovství. Citace ilustruje předpoklad zneužití dávek.

Dávky hmotné nouze jsou podmíněné tím, že osoba, která je chce pobírat, se musí přičinit, aby získala všechny zdroje, které může. Tudíž je vyžadováno uplatnění nároku na výživné. Příkladem komplikace s vymáháním výživného, je situace Zdeny, která nechce v rámci dokládání vymáhání výživného otce svých dětí poškodit.

*Ted' třeba chtěli, abych jim dala trestní oznámení na otce dětí. Že mi platí jen půlku alimentů a že mám dávat trestní oznámení. Já jim říkám, že jsem s nim domluvená, takže to trestní oznámení nechci podávat. Jako proč, když mi to vlastně platí jeho máma? Protože on je teďka nezaměstnaný, není na Úřadu práce, tak aspoň se snaží něco platit. A oni po mně chtějí tam dojít, že to mám udělat a přinést papír, že jsem podala to trestní oznámení. Stejnak je neposlechnu, to je jedno. To je snad moje věc, jak to je a jak to není. Prostě jsem jim řekla, že se budu snažit, aby to teď jako platil, že tak jsme domluvený. A ona že ne, že to chce a že to mám udělat. Že mám přinést ten papír, jinak se ta dávka bude zamítat. Jako chtějí to, ale já to neudělám.*

Tato citace popisuje typický případ, po němž otcové pro neplacení výživného končí ve vězení, odkud už nesplácí vůbec nic, a kde se jejich situace dále horší. Sociální újma se pak navyšuje, protože se zhoršují vzájemné vztahy v rodině.

V těchto případech se jedná o hluboký zásah do osobního života klientů. Pro člověka z majority by takové otázky a požadavky byly reflektovány jako zásah do důstojnosti, což je deklarovaná zásada práce

hmotné nouze.<sup>45</sup> Klientka je v podřízeném mocenském vztahu. Neuposlechnout znamená nesplnit požadavek na navýšení příjmu vlastním přičiněním, a může mít za následek strhnutí částky z příspěvku na živobytí. Vzniká tak ekonomická újma jako materiální důsledek restriktivních a kontrolních opatření v rámci struktury násilí.

Když se vyskytne problém s úřednicí, nejde ji jednoduše vyměnit. Je možné se odstěhovat jinam anebo se vdát či změnit si jméno (pracovnice jsou přiděleny podle bydliště a abecedy). Argumentem vedoucí oddělení proti řešení konfliktu výměnou úřednice je to, že by pak nedělala nic jiného. Přepážka se stává dějištěm sporu. V případě konfliktu s přidělenou pracovnící na přepážce je přivolána ochranka. Téměř všechny informantky byly z úřadu alespoň jednou vyvedeny ochrankou, tzn. násilím. Taková situace nastane, když se nesejdou očekávání klientky a pracovnice, s tím, že očekávání pracovnice musí být naplněno, neb má autoritu práva.

## 6.2 Ochota pracovnic

Pracovnice jsou nesdílné, často neinformují klienty o tom, na co všechno mají nárok, naopak často klienty odrazují od toho podat si žádosti předem vyřčeným „na to nemáte nárok“ (srov. Mertl 2017: 196). Účast doprovázejícího sociálního pracovníka na jednání způsobuje, že se pracovnice chovají formálněji, snaží se dbát na předepsané postupy. Role takového pracovníka spočívá v „tlumočení“, kdy klientům vysvětlí srozumitelným jazykem, co je třeba řešit, když je to třeba. Zároveň klienta podporuje ve sdělení toho, co potřebuje sdělit, a dbá, aby nebyl klient odbyt, což většinou plní samotná přítomnost třetí osoby. V případě, že přeci jen vznikne spor, pak jednání přechází na vyšší úroveň, tj. jednání

---

<sup>45</sup> Viz subkapitolu restriktivní opatření.

s vedoucí oddělení. Stejnou zkušenost mám i s klienty cizinci. Sama jejich jazykem nemluví, jen říkám pomaleji, srozumitelněji a v jednodušších větech to samé co pracovnice úřadu. To je důkazem toho, že problém je ve formě předávání sdělení od úřednic/úředníků směrem ke klientům.

*Oni to dělaj, protože musej, protože to je jejich práce. Nejradaši by to nedělali.*

Charakter interakce s úřednicemi je odvislý od jejich osobních charakteristik a také od vzájemných sympatií. Pravidla jsou nastavena zákonem a lokální praxí<sup>46</sup>, přesto se stává, že u různých pracovnic „pořídíte“ rozdílně. Podobné je to s jejich ochotou klientům pomoci s formuláři a vysvětlit, co se od nich očekává, obzvláště, když se formuláře mění. Jsou to ale úřednice, které disponují razítkem, což jim dává autoritu (Herzfeld 1993: 76). MPSV sice formalizuje povinnosti pracovníků Úřadu práce, ale tato pravidla nejsou běžnou praxí v jednání s klienty ÚP.

Pracovníci Krajské pobočky Úřadu práce České republiky jsou povinni Vám pomoci s vyplněním žádosti, informovat Vás o podmínkách nároku a vždy Vaši žádost přijmout. Pouze na základě podané žádosti a po zhodnocení plnění podmínek může být rozhodnuto, zda máte nebo nemáte na danou dávku nárok.<sup>47</sup>

*[...] dám příklad: Byly nový papíry na bydlení a tohle, aniž by to pořádně vysvětlili, co tam má být rozepsáno, co tam má být napsáno. Tak já osobně jsem ty papíry vypsal, jak jsem uměla. Já jsem tam přinesla, dejme tomu v červenci, ty papíry. Ona na mě kouká a říká: „Vy to nemáte vyplněný, tak si to odnese domů a pořádně to vyplňte.“ A já říkám: „Paní, vy jste mi to nevysvětlila. Já nevím, co tam mám napsat. Já nevím - plyn, elektřina -*

<sup>46</sup> Každá pobočka ÚP si některá pravidla vykládá trochu jinak. Může se tak například stát, že někde dostanete na nějakou věc mimořádnou okamžitou pomoc, ale jinde nikoli. Platforma pro sociální bydlení, LUMOS: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. [online] Dostupné z <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%C3%A1va-o-vylou%C4%8Den%C3%AD-z-bydlen%C3%AD-za-rok-2018.pdf> (staženo 18. 7. 2019).

<sup>47</sup> Zdroj: <https://www.mpsv.cz/cs/5> (navštíveno 26. 6. 2018).

*kam mám napsat doplatky a nedoplatky, k jakému datu...“ Ona i řekla, že si to mám najít na internetu - tam je nápověda, a neřekla nic, jo. Ale oni ne. Oni vám dají papíry a vy si to udělejte sama, ať tomu rozumíte, nebo ne. Stalo se mi, že jsem ty papíry přinesla ke konci měsíce, a oni mi tu dávku zrovna pozastavili a poslali mi jí až další měsíc. Kdyby mi alespoň řekla, co tam mám napsat, nebo jak to mám vyplnit. Nebo kdyby mi dala nějaký vzor. Ale ona mi řekne: „Najděte si to na internetu.“ Já to tam hledala snad čtrnáct dní, a stejně jsem to nenašla. Tak jsem to vyplnila, jak to bylo. A pak mi řekla: „Ono je to stejně špatně.“ A pak teprve, když už to všichni odevzdali, já byla možná ta poslední nebo předposlední, tak teprve potom mi s tím pomohla. A kdyby mi pomohla, když tam sedím, tak od toho tam je ta pracovnice, aby člověku vysvětlila, jak se mají ty papíry vyplnit, co tam všechno má být, jo. Ne, oni prostě pospíchaj, aby měli jednoho klienta za sebou, druhého, třetího [...]*

*Ona mi řekne: „Přineste tohle a tohle.“ Tak já jí to všechno přinesu. No, a pak mi řekne, že to nestačí, že furt něco chce. A tam v [místo dřívějšího bydliště] jsem měla všechno v pořádku. Vůbec žádný problémy.*

Samozřejmě ne všechny zkušenosti informantek s jednáním s úřady jsou negativní. S některými vychází dobře a spolupráci si pochvalují. U takového jednání ale obvykle nejsem přítomna, protože mě v takovém případě klienti o doprovod nežadají.

### **6.3 „Každé chce něco jiného“**

Všechny informantky mi na otázku, zda se orientují v systému veřejné sociální pomoci, odpověděly, že nikoli. Systém vnímají jako arbitrární, nejasný, nepochopitelný. Informantky na otázku, zda rozumí veřejnému systému sociální pomoci a zda si myslí, že dává smysl, odpověděly:

*Já bych řekla, že každé chce něco jiného. Každá organizace nebo sociální*

*pracovník nebo úředníci na ty dávky, každéj chce něco úplně jinýho.*

*Ne. Když mi něco přijde, tak volám vám.*

*Ti říkám, já jsem to vůbec nepochopila, ale zase se půjdu zeptat. Já se tam chodím furt jenom ptát. Ale když tomu nerozumím, tak co mám dělat?*

Na mikro-úrovni dává smysl, že každý chce něco jiného. Zatímco úřednice na základě dodržování pravidel či na základě loajality ke státu chtějí šetřit peníze „daňových poplatníků“, pracovníci neziskových organizací se snaží pomoci lidem, se kterými pracují, dosáhnout na to, na co mají nárok. Na makro-úrovni už tato situace tak jasná není. Existuje tu stát, který má různě majetné obyvatelstvo a který skrze veřejný systém sociální pomoci deklaruje úmysl chudé „začlenit“. Prostředkem k tomu jsou jak různé druhy oficiálních strategií, dávek, městští a další sociální pracovníci i sociální pracovníci z jiných organizací, kteří jsou stejně regulováni, kontrolováni i placeni státem (popř. EU). Takže obě tyto složky pomoci by teoreticky měly mít stejný cíl.<sup>48</sup> Obě tyto složky tvoří „most“, kterým stát propojuje majoritu a chudé (Doubek, Bittnerová, Levínská 2017).

*...jak jsem jí řekla, že pracuju s váma, jak se jí něco nelíbilo taky, tak mi řekla: „A pracujete pořád s Tady a Ted?“ Já jsem řekla, že jo. A ona mi řekla, že mě máte platit vy. Uplně hnusná byla. Ona se mě ptala, z jakýho důvodu, jako proč pracuju s vámi. A já jsem říkala, že už skoro rok, že jste mi pomáhala s bytem, že jsem na tom byla špatně.*

Z této citace je patrné, že úředníci vnímají pracovníky neziskových organizací jako protivníky, s nimiž je třeba nějakým způsobem bojovat nebo jim alespoň ztěžovat práci. To se může negativně odrazit v kvalitě podpory recipientů/recipientek sociální podpory, tj. způsobit újmu.

Několikrát jsem se na úřadech setkala s tím, že pracovníci/ce pohlíží

---

<sup>48</sup> Více k tématu ve shrnutí na konci této kapitoly.

na pracovníky neziskových organizací s jakousi pejorativní přezíravostí. Říkají věty typu: „Vy jste z té neziskovky?“, „A nějaký titul máte?“ Některé úřednice se cítí nekomfortně a pod dohledem někoho zvenčí. Zároveň mají tendenci pracovníky z neziskových organizací slučovat s klienty nebo je vidět jako někoho, koho klienti využívají proti nim za účelem zneužití dávek.

#### **6.4 Zmatek v systému**

Šárka má problém provazující hned tři úřady - Oddělení hmotné nouze, Oddělení státní sociální podpory a Bytový odbor. Bydlí s rodinou v městském bytě. Zhruba před dvěma a půl lety na podzim se dostala do situace, kdy neuhradila nájem. Začal jí vznikat dluh. Když jsme začali spolupracovat, nájem opět platit začala, resp. jeho větší část byla placena přímo z doplatku na bydlení prostřednictvím institutu zvláštního příjemce, ale na vzniklý dluh neměla peníze. Společně jsme sepsaly žádost jedné nadaci s tím, že když nájemné nezaplatí, přijde o bydlení. Příspěvek jí byl poskytnut a ona s jeho pomocí vyrovnala dlužnou částku vůči městu a doplatila dluhy na energiích. Na základě porušení tzv. platební morálky Šárce nebyla prodloužena nájemní smlouva ze strany bytového odboru. V bytě sice mohla zůstat, ale zatím na zkušební dobu. Po uplynutí této doby by měla dostat řádnou nájemní smlouvu. Bez nájemní smlouvy si nemohla žádat o dávky státní sociální podpory, brala proto jen dávky hmotné nouze. Ale pro ni podstatnější problém je v tom, že by se ráda z místa bydliště odstěhovala, protože byt, ve kterém bydlí, je malý a plesnivý. Chtěla by žádat město o jiný, vhodnější byt. V rámci zkušební doby ale nájem včas zaplacen nebyl.

*Není to na nás, abysme posílali ten nájem. Posílá to ten úřad. A potom na základě toho, že to ten úřad pošle blbě, tak oni nám neprodlouží nájemní smlouvu.*

Typický příklad újmy způsobené odosobněným byrokratickým aparátem. Šárka platí nájem prostřednictvím přímé úhrady z ÚP. Peníze se jí reálně nedostanou do rukou. Pozdní platbu odeslala úřednice na hmotné nouzi.

*My s tím nic nemáme, když mi to neplatíme. Tak proč? Tak jděte za nima, když vám to neplatí. Nebo ať to pošlou nám, a my to platit budeme. To víš, když jsme tu měli ten dluh, jak jsi nám vyřídila, aby nám to zaplatili ten [nadace], jsme neplatili jeden měsíc, druhý měsíc, hele, a byl klid. To se vůbec neozvali, když jsme vůbec neplatili. A teď jim přijde o pár dní pozdějc, a jsou z toho takový problémy. Dyť se nic neděje, když jim přijde o čtyři dni, no a co. Se to stalo dvakrát, ale je zaplaceno. Jde o to, že je zaplaceno! Je zaplaceno řádně, jak má bejt. Se nemusí zbláznit a vyhodit tě, ty vole. Ať jsou normální! Co je to za chování, tohle?*

*Oni to tam ví, že to neposílám já, že to posílá Úřad práce.*

*A když si zvýšíš hlas, tak na tebe zavolá ochranku rovnou. Ať jsou rádi, že tam nechodím já! Bych jim dal.*

Situace je ale komplikovanější. Vyplynulo najevo, že chyba pozdního odeslání nájemného se stala ve chvíli, kdy Šárka nevěděla o nových pravidlech vyplňování formulářů na státní sociální podpoře. Proto v jednom měsíci vůbec nedostala dávky státní sociální podpory, a tudíž zaplatila energie později a doložila zaplacení energií pozdě na hmotné nouzi, kde teprve na základě dokladů o zaplacení výdajů na bydlení za minulý měsíc odešlou aktuální dávky.

*Jo, to teďka udělali asi potřetí, co mi takhle udělali. Já to nevěděla, že se to teďka podává každý čtvrtletí, ty přídavky na děti. Ale já jsem nedostala právě ani mateřskou. A já jsem právě nevěděla proč. Protože papíry jsem si normálně podala. Ale oni řekli, že se musí čekat třicet dnů. Tak jsem dostala později, a tím pádem jsem zaplatila později elektřinu a plyn. No a kvůli tomu mi poslal ten nájem později. No, takhle to bylo. Ten měsíc jsem nebrala. Až ten druhý jsem brala dvakrát.*



Tato zkušenost je příkladem složitosti provázanosti dávek. Šárka byla v situaci, kdy místo toho, aby si mohla podat žádost o vhodnější byt, měla starosti s tím, aby v malém a plesnivém bytě vůbec mohla zůstat. Ukázka stupidity byrokracie, která se v důsledku projevila újmou na straně informantky, která nedohlédla byrokratický proces dokonce (Graeber 2012). Ještě nyní se doplatek vyplácí později, než je smluvní datum úhrady nájemného. Odpovědnost jde za Šárkou, která je pod smlouvou podepsána. Situace se opakuje - příspěvek i doplatek na bydlení je posílán z ÚP prostřednictvím přímé úhrady na účet městské firmy, která bytový fond pro město spravuje, ale datum smluvní úhrady nájemného předchází datu výplaty dávek, které se navíc často zpožďuje např. v souvislosti se státními svátky apod.

*Já nevím, jak jsem na tom s nájmem tady na bytě. Protože oni mi poslali pozdě nájem a ta [pracovnice správy bytového fondu] mi řekla... [...] Pozdě to poslali, oni na to mají 30 dnů a nekoukej na to, kdy máš zaplatit nájem. Já jsem byla i na [úřadě] a říkala jsem jí to, že mám problémy s nájmem, že jsem pozadu. Já to prostě nechápu, jak je to možný. A ta paní mi řekla, že takhle to budu mít pořád.*

Dalším příkladem provázanosti jednotlivých dávek je situace, kdy klient dostane vyplacené dávky státní sociální podpory zpětně (lze získat až 3 měsíce zpětně přírůstek na dítě a rodičovský příspěvek). Na hmotné nouzi se dávky SSP považují za příjem. Tudíž v situaci, kdy je klient delší čas bez prostředků, často zadlužen ve svém okolí a dostane zpětně vyplacené dávky, z nichž povrací dluhy, které si během doby bez dávek udělal, nedostane v daném měsíci dávky hmotné nouze a v příštím měsíci musí žádat znovu. Záleží přitom, kolik dostal zpětně vyplaceno, protože pro uznání dávky se průměruje příjem za poslední tři měsíce. Když by zpětně vyplacené dávky zvedly příjem nad hranici pro přiznání, nemá dotyčná osoba nárok celé tři měsíce. To může výrazně vychýlit domácí rozpočet.

Dalším příkladem provázání dávek je sankční vyřazení z ÚP či hmotné nouze pro porušení pravidel. Ve chvíli, kdy je osoba vyřazena z evidence ÚP, nemá nárok na dávky hmotné nouze. Existuje sice paragraf v zákoně,<sup>49</sup> který umožňuje dávky převést na nejstarší dítě v domácnosti, ale to je praktikováno pouze v případě vyřazení z ÚP. Vyřazení z hmotné nouze se týká celého okruhu společně posuzovaných osob. Když se do této situace dostala Anna, žádala alespoň o mimořádnou okamžitou pomoc kvůli zdravotní újmě, která kvůli odříznutí rodiny od prostředků hrozila jejím dětem. Pracovnice hmotné nouze poslala do domácnosti městské sociální pracovníky na sociální šetření, aby zkontrolovali, jestli dětem skutečně hrozí újma. Závěr byl takový, že děti jsou oblečené a nejsou hladové, tudíž jim žádná újma nehrozí.

## 6.5 Práce a úřad práce

Na Úřad práce je třeba chodit v časech, které automaticky vygeneruje počítač na pobočce, bez ohledu na časové kapacity klientů. Ti mají být k dispozici vždy, jinak je podezření, že pracují načerno. Bez řádné omluvenky hrozí sankce (vyřazení). Každý uchazeč o zaměstnání si vede deník, kam zaznamenává svou snahu hledat zaměstnání s kontakty na zaměstnavatele, aby záznamy byly ověřitelné. Pracovnice kontaktního centra vybírá z databáze vhodná zaměstnání a předává klientovi doporučenky na zaměstnání, které je třeba nejpozději do tří pracovních dnů vyřídit, tzn. kontaktovat zaměstnavatele, domluvit si pohovor. Klient nesmí pozici bez závažného důvodu odmítnout v případě, že ho zaměstnavatel chce přijmout, jinak se vystavuje sankcím (vyřazení z evidence).

*Tak tam to je. Kolikrát tam jdu, tak oni si myslí, že lžu. Já nevím co, tak já*

---

<sup>49</sup> Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

*je v tom nechávám. Oni mi nemůžou nic dokázat. Copak mi můžou dokázat? Tak je v tom vždycky nechám. Prostě já se k tomu vůbec nevyjadřuju, protože dohadovat se s nima, to nemá cenu.*

Zdena měla problém s Úřadem práce. Poté, co dlouhodobě sháněla práci, našla brigádu v Kauflandu. Práci vzala s příslibem, že bude pracovat na dohodu o pracovní činnosti, nevšimla si ale, že podepisuje smlouvu na dobu neurčitou na tříčtvrteční úvazek. Má základní vzdělání, s prací doposud neměla žádnou zkušenost a v dokumentech se nevyzná. Byla ráda, že si konečně našla práci, a tak ji vzala. Měla pracovat v pekárně, ale většinu pracovní doby byla v chladicím boxu s pekařskými polotovary. Po čtyřech dnech této práce onemocněla, její organismus nízké teploty (okolo -20 °C) nezvládl. Poté onemocněly děti, a tak byla doma nemocná s dětmi následující 3 týdny. Zaměstnání na ÚP nahlásila až po měsíci a v té chvíli se také dozvěděla, že bude mít pozastavené dávky, protože včas nenahlásila pracovní poměr. Zdeně v tu chvíli hrozilo vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání Úřadu práce. Ze zaměstnání po nemoci odešla, vydělala si celkově 2 510 Kč. V případě vyřazení z evidence ÚP a pozastavení dávek by peníze na nájem ani na jídlo a další běžné výdaje. Zdena by přitom nadále pracovat chtěla. Nedaří se jí sehnat vhodné místo. Odvoláním „na city“, prostřednictvím důkladného rozboru klientčinych úmyslů, omluvami a potvrzením, že klientka je i nadále odhodlána shánět zaměstnání se tentokrát podařilo předejít vyřazení z evidence. Nicméně po roce Zdena obdržela rozhodnutí o vyřazení znovu. I tentokrát šlo o zanedbání povinných konzultací na ÚP, z čehož ji usvědčila návštěva sousedního úřadu v době, kdy měla doma pečovat o nemocné dítě. Pracovníci obou úřadů mají propojenou databázi. Zdena vnímá úmysly pracovníků úřadů takto:

*Ani bych neřekla, že by chtěli s něčím pomáhat, spíš naopak. Oni vědí moc dobře, že mám doma pětiletého chlapečka, že ještě školka není a stejně*

*mě do té práce chtějí dát. Přitom se snažím sama si najít nějakou tu práci. Já nechci být na sociálních dávkách a chodím každé měsíce na Úřad práce se hlásit. Ale oni si prostě myslí, že nechci, že se nesnažím. A že by pomohli, to spíš tahají ještě ty peníze dolů, než že by mi dávali něco navíc. Teď jsem ještě přišla o 1045 korun, jo. To je k smíchu, celé je to k smíchu.*

Zbytek klientek kontaktní pracoviště ÚP nenavštěvuje vyjma paní Soni, která je ale více než půl roku v pracovní neschopnosti, tudíž je od docházky dočasně osvobozena. Navíc doufá, že dostane invalidní důchod, ale to není jisté. Podle pracovnice správy sociálního zabezpečení se invalidní důchod zpravidla na poprvé nepřiznává. Lze z toho odvodit, že žadateli/žadatelce není schválen invalidní důchod pouze na základě zdravotního stavu, ale významnou roli hraje také disciplína a vytrvalost, se kterou o něj žádá (Auyero 2012).

## 6.6 Restriktivní opatření

Kontrola v rámci veřejného systému sociální pomoci je spojena s efektivizací procesu přerozdělování veřejného bohatství a adresnějšího poskytování zdrojů. Původním účelem sbírání informací o recipientech sociální pomoci mělo být zejména uzpůsobení systému k pomoci co nejširšímu spektru občanů k zajištění důstojné subsistence. S nástupem neoliberalismu v 80. letech se kontrola v rámci systému sociální pomoci západních států změnila v restriktivní opatření, jehož účelem je disciplinarizace recipientů pomoci, tzv. *welfare surveillance* (Mertl 2017: 104). V České republice tato změna proběhla kvůli specifickým historickým podmínkám až v rámci reformy v letech 2006 až 2009 a 2010 až 2013 (ibid.: 128).

Neliberální praktiky v rámci *welfare surveillance* nemají pouze praktický funkční rozměr, ale také [...] symbolickou rovinu [...] v podobě

stigmatizace, marginalizace a kriminalizace recipientů/tek jako *neoliberálních deviantů*. [...] Recipienti/ky jsou diskurzivně vykreslováni jako nepřátelé společnosti, kteří ji využívají a vykořisťují a z jejichž řad se rekrutují drogově závislí lidé, podvodníci a další kriminálníci a recidivisté představující bezpečnostní riziko (Mertl 2017: 123, kurzíva moje).

Kontrola se projevuje ve formě velmi podrobných rozhovorů, dokládání veškerých dokumentů ohledně rodinných vztahů, snahy o získání zaměstnání, ve formě omezování finanční podpory a jejího nahrazování poukázkami na jídlo a v neposlední řadě ve formě sociálních šetření/kontrol v domácnostech. Sociální šetření provádí OSPOD a hmotná nouze (a to přímo, nebo delegovaně přes sociální pracovníky města), ÚP kontroluje, zda osoby evidované na ÚP v rámci pracovní neschopnosti dodržují vycházky a nepracují načerno.

*Přišli na šetření a řekli, jak tady můžu bydlet s dětma, že je to celý prázdný a samej beton.*

*Tam přišli za mnou na prohlídku, když jsem ještě ležela v nemocnici, tak z azyláku jim otevřeli byt, že tam mám věci pro malou. Jak jsem přišla já zpátky domu, tak tam přišli za mnou se podívat na malou jednou nebo dvakrát. A potom, jak mě vyhodili, tak mi chtěli sebrat děti. Já jsem řekla, že by se měli prvně zeptat, jestli mám kam jít, aby nezapomněli, že mám rodinu. Tak jsem zavolala bráchovi a oni jim řekli do telefonu, že jo.*

*Ted' jsem tu dlouho neměla sociálku, než byla [dcera] těhotná právě. A když jsem tu někoho měla, tak to bylo kvůli [synovi]. Že něco někde udělal nebo něco. Anebo spíš mě zavolali, abysme se tam dostavili my. Ale ted' jsem tu měla šetření ohledně [syna], protože mi začal dělat hrozně velký problémy s alkoholem, rvačka a takový to. Takže ted'ka právě pan [pracovník OSPOD] už na něj nemá nervy a já taky ne, takže on podal žádost k soudu, aby (syn) dostal dohled, ale aby dostal dohled jenom on, jako na svojí osobu, aby to nešlo na ty druhý děti.*

*Musím být doma a mám vycházky. Od deseti do dvanácti a od jedny do pěti. Jsou tam dvě mladý ženský. Já se s nima dobře znám. Nestalo se mi, že by mě nechytly doma. Stalo se mi, že jsem přišla domů a oni za pět minut zazvonily. To se mi stalo asi dvakrát nebo třikrát. Od září jsem je tu měla třikrát nebo čtyřikrát.*

*Dvakrát nebo třikrát do roka chodí. Zkontrolují si to a pak odejdou. Mně je to úplně jedno. Nevím, co by tady našli. Možná někde milion, nebo já nevím.*

První tři citace odkazují k sociálnímu šetření OSPOD, čtvrtá ke kontrole z ÚP a poslední k šetření hmotné nouze. Každý z úřadů při kontrole sleduje něco jiného. Jde-li o OSPOD, je třeba mít vybavení, zásoby, uklizeno, navařeno apod. Hmotná nouze naopak kontroluje nedostatek, aby bylo potvrzeno, že daná domácnost je skutečně v hmotné nouzi, popř. že skutečně potřebuje mimořádnou okamžitou pomoc. V případě Úřadu práce jde o prosté zastižení kontrolovaného na adrese uvedeného pobytu.

Ke kontrole některé pracovnice využívají i neformální prostředky získávání informací o klientech, například vyzvídáním u jiných klientů. Popřípadě fabulací možných scénářů a testování reakcí klientů.

*Oni se sice mění - ona chvíli dělá třeba přídavky, mateřskou a porodný, a pak se přesídí třeba na hmotnou nouzi, ale furt se mění a zůstávají. Já už jsem je prošla skoro všechny, takže už vím, jak se na to dívají, jak kolikrát se ptají, jaká je ta paní, jaká je ta rodina. Stejně tam půjdeme dělat šetření. Vyzvídají. A když tam půjde moje známá, tak oni od ní vyzvídají na mě. Já říkám: „Mě to nezajímá. Od toho jste vy sociální pracovnice, abyste si to zjistila nebo si udělala to šetření v rodině. Jako co máte, to máte.“*

*Ona si ještě vymýšlela, že jsem žalovala na sousedku, že chodí do práce. Nebo že nechávala děti samotný, jsem měla říkat [úředníci], že chodila s přítelem do baru. To není pravda. Tak jsem to řekla [sousedce]. A když jsem jí volala (úředníci), tak mi řekla, že to není pravda a že se máme*

*poprat a vypla mi telefon.*

Z perspektivy klientů jsou kontrolující instituce vnímány dvěma způsoby. Těmi jsou zjednodušeně instituce jako zdroj (ÚP) a instituce jako represivní orgán (zejm. OSPOD). Roli v tom hraje povaha vztahu klient-úřad. Zatímco evidence na ÚP je dobrovolná (alespoň formálně, ve skutečnosti je to mnohdy jediná možnost subsistence), vztah rodičů a OSPOD je daný zákony (Levínská, Bittnerová, Doubek 2017: 192). Vztah obou typů institucí ke klientovi je na úrovni *street level bureaucrats* nejčastěji vyjádřen ve formě výchovy, moralizování, poučování (symbolické násilí), v tlaku na určité jednání (strukturální násilí).

Z perspektivy řadových úředníků/sociálních pracovníků jejich jednání stojí na dvou základních principech. Princip úspor (veřejných prostředků) a pedagogický princip (hledání práce), přičemž pedagogický princip je principu úspor nadřazen.

Podstatné není absolutní šetření prostředky, ale to, aby lidé pracovali, protože je to kultivuje. Pracovat se musí, i když se to nevyplatí (a je to ekonomicky nesmyslné). Lidé musejí být zaměstnání nikoli z ekonomických, ale z morálních důvodů, protože nezaměstnanost vede k úpadku, závislosti a závislostem (ibid.: 176).

*Pokaždý když tam jdu, tak říká: „Proč si nenajdete brigádu?“ „Paní, jak já si mám najít brigádu, když mám dvouletýho chlapečka? Kde ho asi nechám?“ A ona mi říká: „Tak ho může hlídat váš přítel.“ Já vždycky říkám, že tu nejsem od toho, abych se vyzpovídala o práci. „Řekněte, co potřebujete, a já jdu.“*

Morální hodnocení a symbolické násilí se neváže jen na Úřad práce. Kterýkoli úřad ze své mocenské pozice hodnotí životy lidí, kteří se nemají jak bránit. Následující citace ilustruje zkušenost Soni na Bytovém odboru, když byla žádat o byt pro dceru.

*„A vám to není blbý, že vaší dceři ještě není osmnáct let a už čeká dítě a je bez otce?“ Prostě takovýto ponižování na moji stranu i mojí dcery. No a já jsem poslouchala. Nechala jsem je mluvit. Jenomže já si dlouho mluvit nenechám, když se to týká něčeho, do čeho jim vůbec nic není. „No to jste ji mohla vzít a poslat jí, tamhle v nemocnici dělají potraty.“ Normálně mě s ní poslal na potrat. To už jsem si ale neviděla do pusy, tak jsem mu vynadala, až mě vyvedli policajti. Ostrahu na mě zavolali a vyvedli mě ven. Takže mi začal mluvit do [dcery], proč otěhotněla, že na to měla myslet, že je nás tolik, že zase další člen do domácnosti, o kterýho se nebudem moci starat, když je nás tu hodně, no prostě... Na tuto jsem měla špatný zkušenosti. To jsem mu tam dala. To mě s prominutím nasral.*

Informantka si se zařizováním náležitostí ohledně dávek a bytu v situaci, kdy byla její nezletilá dcera těhotná, na úřadech vyslechla mnoho. Zde se opět opakuje stereotyp neschopné matky pochybných morálních kvalit, a to na druhou. První neschopnou matkou je těhotná dcera a druhou sama informantka proto, že dceru vychovala tak, že je těhotná před dovršením plnoletosti. Jednání úřednic ji stigmatizuje v rámci úřadu i mezi dalšími klienty, potažmo v sociálním okolí.

*Já jsem se jí přišla jenom zeptat, že mám sedmnáctiletou dceru, že jí bude v prosinci 18, že porodila miminko a že jsem byla u soudu, a budu opatrovník do 18ti let věku dcery, abych se mohla postarat a byla k dispozici. A ona na mě začala divně koukat a řekla mi: „To snad nemyslíte vážně.“ A já říkám: „A co?“ „Ono to nemá ani otce! No, to je neschopná. To je nějaká feťačka, nebo co to je?“ Říkám: „Já jsem vás nepřišla zeptat, jestli je moje dcera feťačka nebo jestli se zvládá postarat. Já jsem se přišla zeptat, kdo si má zažádat o ty dávky. Jestli na to má dcera nárok. Na rodičovskej příspěvek a na porodný. Protože vim, že na přídavky nebude mít. To buď já, až budu mít toho poručníka, anebo potom dcera v 18ti letech.“ Zpětně se dávají dávky za 3 měsíce a porodný za rok. A ona říká: „No, vy jste nějaká chytrá. To já se musím zeptat.“ Volala nějaký ženský, začala to tam vykládat, že moje dcera není schopná se postarat o dítě, že*



*to mám napsaný na sebe, pak volala nějaký vedoucí a taky že moje dcera není schopná. Já říkám“ „Paní, prosím vás, můžete mi vysvětlit, proč to tady všude po baráku rozprašujete, že je moje dcera neschopná? Já jsem kvůli tomu nepřišla. Ale já na ni musím dávat pozor do těch 18ti let.“ A ona říká: „Já, kdybych měla takovou dceru, tak jí ohnu přes koleno a takovou ji naplácám, že by se z toho počůrala.“ No já z ní byla úplně hotová! Já říkám, „Dáte mi nějaký papíry, nebo mi nedáte papíry?“ A ona: „Já vám dám žádost na porodný, dám vám žádost na rodičák. Na porodný si dcera může zažádat a na rodičák mi zavolejte v pondělí. Já vám zjistím, jestli na to ona má nárok, nebo nemá.“ Já říkám: „Příště, až sem přinesu ty papíry, tak ať tady nejste.“ A odešla jsem, protože doopravdy kdyby tam byla, tak nevím. Takový jednání, když tam přijdu pro papíry a zeptám se, a ona mi ty papíry dá, ale mezitím tam chodili lidi. To je jedna místnost, tam je stůl, seděla tam ta bába, jedna holka, kterou asi zaučovala, ještě jedna paní a lidi tam normálně chodili si pro papíry a to, co ona tam vykládala, tak oni to slyšeli! Mně to bylo hodně nepříjemný. A byly tam třeba dvě ženský, který znám, a určitě si myslely něco špatného, protože mě pak ani nepozdravily. Docela se mě to dotklo.*

Jednání úředníků a úřednic je, jak napsáno výše, determinované dvěma principy: principem úspory a principem edukace. V duchu rámování problému státem, tj. individuální zodpovědností za problémy klientů, se úřednice snaží na klienty působit morálními apely, apod. Vzhledem k nízkým stavům úředníků (součástí úspor sociálního systému je i snižování stavu zaměstnanců), jsou pracovnice přetíženy, přehláceny a často neprofesionální v kontaktu s klienty. Své morální soudy vynášejí na základě stereotypů o recipientech/kách, často jsou rezignované a vyhořelé (srov. Mertl 2017: 196). Pracovnice a pracovníci úřadů sdílejí s klienty na symbolické úrovni alibi zlého systému, se kterým nemohou nic dělat a sami jsou obětí stereotypů. Obvykle se úředníkům připisují negativní vlastnosti (Herzfeld 1993: 71, 80).

Samotné úřednice často systému vyhodnocování dokumentů a výpočtu dávek nerozumí, a proto se stává, že podávají zavádějící, či protichůdné informace (Mertl 2017: 107).

Požadavkům úřadů většina informantek nemá možnost dostat. Naplnit veškerá očekávání a vyvázat se ze systému sociální pomoci je prakticky nemožné. Struktury, ve kterých jsou situovány, jsou pevné, sociální mobilita je nízká. V rámci všech terénních výzkumů, ze kterých Jiří Mertl při své analýze zahraničních sociálních systémů vycházel, některé respondentky a respondenti uváděli, že musí pravidelně a naprosto strategicky porušovat zákon a obcházet nastavená pravidla, jinak by nemohli přežít. Nejčastěji jde o práci načerno, vedlejší zdroje příjmů, zatajování informací. Z výše uvedených zkušeností vyplývá, že Plzeň není výjimkou. Tím ale vzrůstá riziko sankcí a tlak systému. „Sociální systém tudíž u recipientů/tek spíše vytváří [...] pocit neustálého tlaku a strachu, že budou využíváni, sankcionováni a nakonec (doživotně) vyřazeni ze systému“ (Mertl 2017: 124–125).

Odmítnutí disciplinarizace s sebou nese existenční problémy. Paní Anna se, kromě značných problémů s jednáním na úřadě, ocitla v situaci, kdy jeden z Plzeňských azylových domů musela opustit, protože nebyla schopná dostát velmi přísným provozním pravidlům. Zároveň nebyla ochotna přijmout kritiku a podřídit se, ale trvala na vysvětlování svého pohledu na věc. To mělo za následek ukončení ubytovací smlouvy. Resistance vůči struktuře násilí má za následek odepření pomoci.

## 6.7 Shrnutí

V této kapitole jsem se pokusila popsat a analyzovat konkrétní interakce informatek s institucemi veřejného systému sociální pomoci

prostřednictvím antropologie byrokracie. V úvodní subkapitole jsem obecně popsala prostředí úřadů a charakteristiky jednání s úředníky/úřednicemi. Zaměřila jsem se na komplikace plynoucí z nestandardních rodinných modelů, kde z formálního hlediska chybí otec (popř. neplatí výživné), které se v průběhu výzkumu vyjevily jako velmi důležité téma. Druhá subkapitola se zaměřila na ochotu pracovníků a pracovníc úřadů klientům a klientkám pomoci, vysvětlit postupy, přijmout žádosti, poradit s dokumenty a náležitostmi poskytování sociální pomoci.

V subkapitole „Každej chce něco jinýho“ jsem konstatovala, že se informantky v systému veřejné sociální pomoci neorientují a narazila jsem na rozpor mezi jednáním pracovníků a pracovníc úřadů a doprovázejících pracovníků z jiných organizací. Zatímco zaměstnanci úřadů následují striktní pokyny a formalizované postupy v jednání s klienty, pracovníci doprovázejících organizací se lépe orientují v situaci klientů a snaží se jim pomoci prosadit jejich práva. Na rozdíl od zaměstnanců úřadů také často nepřijímají nekriticky pravidla, naopak se snaží lidsky porozumět příběhům klientů.

Subkapitola Zmatek v systému ilustruje komplikovanou provázanost jednotlivých úřadů a souvislost jednotlivých dávek s bydlením i mezi sebou. Tématem další subkapitoly byly nároky kladené na osoby evidované na ÚP.<sup>50</sup> Na příkladu jsem ukázala, jak je sankcionováno nedodržení pravidel, a dotkla jsem se problematiky uznání nároku na invalidní důchod. Poslední subkapitola se zabývá restriktivními opatřeními a konkrétními neliberálními praktikami v rámci systému sociální pomoci. Zabývala jsem se rovněž nevděčnou úlohou pracovníků a pracovníc úřadů a jejich pozicí v rámci systému sociální pomoci.

---

<sup>50</sup> Což jeden z hmatatelných pozůstatků ministra Drábka a jeho změn, kdy zavedl DONEZ – docházku nezaměstnaných (Mertl 2017: 163).

## 7 SOCIÁLNÍ ÚJMA

Hillyard a Tombs navrhuje při definici újmy (ať už její povahy či rozsahu) brát v úvahu, jak ji vnímají lidé, kteří jí trpí, jejich vnímání a zkušenost. Definice je pak částečně konstituovaná svojí operacionalizací (Hillyard et al. 2004: 20).

Fyzická újma byla v rozhovorech tematizovaná zejména v souvislosti s nevhodným bydlením. Děti informantek často trpí respiračními problémy a jsou velmi často nemocné, a to dle slov informantek kvůli vlhkosti a plísním v městských bytech či obecně podmínkám na ubytovnách. Tento problém zmínily tři z nich. Dalším projevem je rizikové těhotenství, které rovněž zmínily tři informantky. Lze předpokládat, že zde existuje souvislost se stresem spojeným s celkovou nejistotou, nutričně nedostatečnou výživou a dalšími aspekty života v sociálním vyloučení. Posledním explicitně tematizovaným příkladem je fyzické poškození organismu v důsledku těžké (ilegální) práce manžela jedné z informantek.

Ekonomická újma je problematická kategorie. Autoři konceptu do ní řadí jak chudobu a ztrátu majetku či financí, tak i podvody, machinace s veřejnými rozpočty a důchody, nevýhodné finanční produkty, dále zvedající se ceny zboží a služeb, kartelizace a fixace cen, redistribuce bohatství a příjmů od chudých k bohatým skrze regresivní zdanění a sociální politiku, osobní a společenské důsledky chudoby, nezaměstnanosti atp. (Hillyard et al. 2004: 20). Mezi jednodušší příklady patří samozřejmě dluhy, a to jak u městských institucí (Bytový odbor, MHD), tak u různých poskytovatelů půjček. Sociální politice se budu věnovat později, protože je to komplexní problém způsobující i jiné druhy újmy než ekonomickou.

V rámci kategorie kulturní zabezpečení, tj. samostatnost, rozvoj, růst a přístup ke kulturním, intelektuálním a informačním zdrojům, lze

konstatovat újmu ve všech aspektech. Informantky jsou znevýhodněny již na úplném začátku života tím, že se narodily do chudého prostředí. Žádná informantka, s jednou výjimkou, nemá ukončené sekundární vzdělání. Informantky neznají, neumí či nechtějí využívat běžné informační zdroje, a když ano, tak často bulvární zpravodajství. V televizi sledují nejčastěji telenovely a kriminální seriály. Kulturní zabezpečení ve smyslu samostatnosti a zplnomocnění je v zákoně deklarovaným cílem sociálních služeb.<sup>51</sup> Systém sociální pomoci ale spíše klienty neustále staví do podřízené pozice, kde si musí pomoc zasloužit, přičemž zažívají neustálý dohled, kontrolu a vnímají nemožnost se ze své situace vymanit. Sociální systém v kombinaci s bytovou situací nedává prostor k sociální mobilitě.

Emoční újma na sebe bere formu konstantní nejistoty, obavy z odebrání dětí OSPOD, emočního vyčerpání z jednání s úřady, rezignace, absence vyhlídky na změnu.

Dle Hillyarda a Tombse je většina újmy způsobena globálním ekonomickým vývojem prostřednictvím podléhání státních politik zájmům korporací. Když stát chce být v globální ekonomice konkurenceschopný, musí mít *buisness friendly* ekonomiku a musí zajistit klíčovým hráčům výhodné podmínky (dotace, daně). Korporace si mohou vybírat lokality a tím tlačit na vlády, aby odstraňovaly daňové „překážky“. Zájmy korporací jsou vykládány jako veřejný zájem. Veřejný sociální systém podle pravicových akademiků produkuje závislost na dávkách a *underclass* (2004: 40). Recipienti pomoci se podle této logiky stávají zátěží pro stát, tedy opakem veřejného zájmu. Důraz na individuální zodpovědnost spojený s proměnou sociálního systému nálepkuje recipienty a recipientky pomoci jako *neoliberální devianty* (neschopné, líné a morálně zkažené lidi), které je třeba kontrolovat a vychovávat prostřednictvím *welfare*

---

<sup>51</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

*surveillance*, tj. represivních praktik (výslechy, aktivizační programy, řízení využívání sociální pomoci, kontrola) (Mertl 2017: 216), které jsou podrobně popsány výše.

Na příkladu návrhu zákona na změnu v dávkách na bydlení jsem ilustrovala<sup>52</sup> tendence směřování státní sociální politiky k dalšímu navýšení kontroly a omezení již tak nedostatečné sociální práce. Stát tím směřuje k navýšení produkované újmy, mířené na větší počet lidí. Dalším příkladem tohoto vývoje je zavádění lokálních restriktivních opatření v různých částech republiky.

Za pouhé tři roky došlo ke snížení počtu vyplacených doplatků na méně než polovinu. [...] Zároveň platí, že snížení v počtu vyplacených doplatků na bydlení nelze jednoduše interpretovat jako snížení počtu domácností v bytové nouzi. Část lidí může mizet ze systému sociálního zabezpečení, ne však nutně z ubytoven a dalších forem bytové nouze. Zůstávají na ubytovnách, avšak nepobírají dávky na bydlení. Důvodem ztráty nároku na dávku jistě v některých případech bylo zlepšení příjmové situace rodiny díky lepší situaci na trhu práce, dostupná data však naznačují, že část domácností naopak v posledních letech ztratila nárok na dávky z důvodu zavádění rozličných restriktivních opatření a propadla se do ještě větší chudoby. Příkladem opatření jsou kompetence obcí vyhlašovat tzv. bezdoplatkové zóny, ve kterých ÚP ČR zamítá nové žádosti o vyplacení doplatku na bydlení. K listopadu 2018 mělo bezdoplatkové zóny na svém území již 52 obcí, zejména ve strukturálně postižených regionech Ústeckého a Moravskoslezského kraje. [...] Situaci domácností v oblasti bydlení může značně zkomplikovat také sankční vyřazení některého člena domácnosti z evidence uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce. Důsledkem může být snížení dávek pomoci v hmotné nouzi či úplná ztráta nároku na ně. Ukazuje se tedy, že v době ekonomického růstu je výrazným faktorem i mezi lidmi v bytové nouzi nárůst příjmů, na druhou stranu je u

---

<sup>52</sup> Viz subkapitolu Bydlení.

částí z nich faktorem ztráta nároku na dávky. Není také jasné, zda vyšší příjem znamená pro lidi v bytové nouzi zlepšení. Ukazuje se, že velká část z nich i přes nárůst příjmu zůstává v bytové nouzi, jen bez dávek. To v kombinaci s exekucemi a vysokými cenami ubytoven či podstandardních bytů pravděpodobně znamená spíše zhoršení sociální situace. [...] Stát ovšem [...] obcím nejenže odmítá dát plošnou povinnost zajistit bydlení pro své občany, ale naopak jim umožňuje nerovnosti ještě více prohlubovat například díky arbitrárnímu využívání výše popsaných bezdoplatkových zón<sup>53</sup>

Důležitým krokem ke snížení sociální újmy by mělo být zákonem garantované důstojné bydlení. Je k dispozici značné množství studií (domácích i zahraničních), ze kterých vyplývá, že by to bylo ekonomicky výhodné, a to v podstatě okamžitě.<sup>54</sup> Dalším krokem by měla být proměna sociálního systému, jehož dosavadní směřování též zřejmě neplní deklarované snižování veřejných nákladů.

Na implementaci *welfare surveillance* se vynakládají často velmi velké částky spojené s neustálou implementací nových technologií, softwarem, správou systému, zřizování kontrolního aparátu nejenom pro recipienty/ky, ale i personál, a kontinuální transformací celé soustavy, vyšetřování podvodů [...] je třeba se ptát, zda vynaložené prostředky nepřevyšují ušetřené náklady, které jsou v mnoha případech výsledkem propuštění sociálních pracovníků, úředníků a přesunutí většího množství agendy na stávající personál (Mertl 2017: 127).

Jakou alternativu lze nabídnout oproti represivním praktikám *welfare surveillance*? Mertl (ibid.: 217) předkládá jednoduchou odpověď:

<sup>53</sup> Platforma pro sociální bydlení, LUMOS: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. [online] Dostupné z <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%C3%A1va-o-vylou%C4%8Den%C3%AD-z-bydlen%C3%AD-za-rok-2018.pdf> (staženo 18. 7. 2019).

<sup>54</sup> Z domácích např. Novák, Matoušek (nedatováno). Analýza dopadů opatření rapid re-housing pro rodiny s dětmi na veřejné rozpočty. [online] Dostupné z [https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/3\\_cbarrh\\_161003\\_1str.pdf](https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/3_cbarrh_161003_1str.pdf)

Nahrazení étosu osobní zodpovědnosti důrazem na solidaritu a lidskou důstojnost. Hlavním opatřením takového alternativního sociálního systému by byla systematická, dlouhodobá, rozsáhlá a citlivá (kritická) sociální práce spojená s uznáním lidí v obtížných životních situacích a marginalizovaných osob.



## 8 ZÁVĚR

V předkládané práci jsem hledala odpověď na otázku, jakým způsobem redistribuční systém sociální pomoci v České republice ovlivňuje životy chudých lidí, a snažila jsem se popsat sociální újmu, kterou způsobuje.

Po představení metodologie a užitých teorií jsem věnovala pozornost institucionálnímu kontextu výzkumu (představení jednotlivých institucí, se kterými jsou informantky v kontaktu a které na nejnižší úrovni reprezentují stát a uplatňují v praxi státní politiku) a sociálnímu kontextu života informantek (zde jsem se zaměřila na bydlení a ekonomickou situaci). V následující části textu byla pozornost věnována vzájemné interakci zástupců institucí a informantek.

V rozhovorech jsem identifikovala tři nejčastější charakteristiky interakcí informantek a pracovníků úřadů, kteří zastupují stát na nejnižší úrovni. Jedná se o výsledky, dokládání dokumentů a disciplinarizaci. Tyto charakteristiky představují prostředky kontroly a restrikce, prostřednictvím kterých stát skrze úřady dohlíží na chudé, tj. *neoliberální devianty*, kteří dle logiky individuální odpovědnosti nejsou schopni se o sebe postarat. Výsledkem praktické i symbolické aplikace neliberálních praktik je demotivace a demoralizace recipientů/tek. Dopady restriktivních opatření, prostřednictvím kterých stát působí na sociálně vyloučené, se majority netýkají, resp. majoritě jsou předkládána jako úsporná (jsou to jejich daně) a bezpečnostní – je třeba společnost chránit před podvodem, užíváním drog a dalšími společensky nebezpečnými jevy, které jsou na základě stereotypů připisovány klientům sociálního systému. Restriktivní opatření jsou tudíž politicky legitimní (Mertl 2017: 124).

Tato restriktivní opatření působí sociální újmu, kterou jsem identifikovala jak ve výpovědích informantek, tak prostřednictvím analýzy sekundárních dat v širším společenském kontextu. Komplexní sociální

újma se projevuje ve všech úrovních společnosti. Na chudé ale dopadá nejcitelněji. V rámci jednání s úřady vzniká sociální újma na několika úrovních. Jedná o újmu způsobenou ponižováním, moralizováním, symbolickým, strukturálním a v některých případech i fyzickým násilím. Újma ekonomická se přelévá v újmu fyzickou zejména v souvislosti s podmínkami bydlení. Restrikce a kontrola v rámci interakcí s úřady má také emoční a psychologický dopad na recipienty pomoci.

Jakákoli interpretace s sebou nutně nese jistou míru zjednodušení. Byrokracie dosahuje zjednodušení na velmi vysoké úrovni. Ale sociální věda dělá totéž (Graeber 2012). To, co se nakonec objeví v kterékoli etnografii, je vždy vysoce subjektivní, částečný a fragmentarizovaný, ale také hluboce osobní záznam lidských životů založený na očitém svědectví a výpovědi (Scheper-Hughes 1995: 419). A tak i tato práce nutně prostřednictvím mé interpretace redukuje zakoušenou realitu informantek, které se potýkají s tíhou života v nevýhodné pozici v dnešním stále více individualizovaném a lhostejném světě.

## 9 SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ

Auyero, Javier, 2012. *Patients of the State: The Politics of waiting in Argentina*. Durham: Duke university press.

Bernard, H. Russell, 2006. *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches*. 4th ed. Lanham, MD: AltaMira Press.

Budilová, Lenka J., 2015. *Etnografie a terénní výzkum*. In: Laco Toušek, Ondřej Hejnal, Gabriela Fatková, Jan Šimek, Lenka J. Budilová, Michal Růžička a Ľubomír Lupták. *Kapitoly z kvalitativního výzkumu*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, s. 9–21.

Bourgois, Philippe a Jeff Schonberg, 2009. *Righteous Dopefiend*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.

Dvořáková, Tereza, 2016. „Jsem neexistující člověk.“ *Etnografická studie etnorasového stigmatu v prostředí vyššího sekundárního vzdělávání*. Diplomová práce, FF ZČU.

Graeber, David, 2012. *Dead Zones of the Imagination: On Violence, Bureaucracy, and Interpretive Labor: The Malinowski Memorial Lecture*, 2006. HAU: Journal of Ethnographic Theory 2(2): 105–128.

Hajská, Markéta a Ondřej Poduška, 2006. Práce na černo jako adaptace na sociální vyloučení. In: „Romové“ v osidlech sociálního vyloučení. Hirt, T., Jakoubek M. Plzeň: Aleš Čeněk.

Hall, Steve a Simon Winlow, 2013. *Rethinking social exclusion*. Londýn: SAGE.

Hejnal, Ondřej a Ľubomír Lupták, 2013. Když výzkum, tak skrytý: Serpentinami formalizované etiky. In: Michal Pavlásek a Jana Nosková, ed. *Když výzkum, tak kvalitativní: Serpentinami bádání v terénu*. Etnologická studie 14. Brno: Masarykova univerzita a Etnologický ústav AV ČR, s. 133–147.

Herzfeld, Michael, 1993. *The Social Production of Indifference: Exploring the Symbolic Roots of Western Bureaucracy*. Chicago: University of Chicago Press.

Hillyard, Paddy, Christina Pantazis, Steve Tombs, and Dave Gordon, eds. 2004. *Beyond Criminology: Taking Harm Seriously*. Pluto Press.

Hillyard, Paddy a Steve Tombs, 2017. Social Harm and Zemiology. In: Liebling, Alison, Shadd Maruna, and Lesley McAra

2017 *The Oxford Handbook of Criminology*. Oxford University Press.

Koncepce sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2019 – 2022. 2019. [online] Dostupné z [https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018\\_obcan/urad/verejne\\_dokumenty/koncepcni\\_dokumenty/190412\\_Koncepce\\_socialniho\\_dostupneho\\_bydleni\\_2019\\_2022.pdf](https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2018_obcan/urad/verejne_dokumenty/koncepcni_dokumenty/190412_Koncepce_socialniho_dostupneho_bydleni_2019_2022.pdf) (staženo 21. 7. 2019).

Kuckartz, Udo a Anna M. Kuckartz. 2002. *Qualitative Text Analysis with MAXQDA*. [online] Dostupné z [https://www.researchgate.net/publication/239926542\\_Qualitative\\_Text\\_Analysis\\_with\\_MAXQDA](https://www.researchgate.net/publication/239926542_Qualitative_Text_Analysis_with_MAXQDA).

Kupka, Petr a kol. 2018. Obchod s chudobou: obsahová analýza českých zpravodajských médií v období 2006–2017. *Středoevropské politické studie*. Ročník XX (2018), Číslo 2, s. 124–146.

Levínská, Markéta, Dana Bittnerová a David Doubek, 2017. *Dohled a okraj: rozhodovací procesy*. Praha: FHS UK.

Lipsky, Michael, 1969. *Toward a Theory of Street Level Bureaucracy* [online]. University of Wisconsin. Dostupné z: [https://www.historyofsocialwork.org/1969\\_Lipsky/1969,%20Lipsky,%20toward%20a%20theory%20of%20street%20level%20bureaucracy%20OCR%20C.pdf](https://www.historyofsocialwork.org/1969_Lipsky/1969,%20Lipsky,%20toward%20a%20theory%20of%20street%20level%20bureaucracy%20OCR%20C.pdf)

Murphy, Robert F, 1999. *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. Praha: Slon.

Mareš, Petr, 2000. Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis*. roč. 36, č. 3, s. 285–297.

Mertl, Jiří, 2017. *Přerozdělování welfare: nástroj pomoci nebo kontroly?* Brno: Doplněk.

Novák, Matoušek (nedatováno). Analýza dopadů opatření rapid rehousing pro rodiny s dětmi na veřejné rozpočty. [online] Dostupné z [https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/3\\_cbarrh\\_161003\\_1str.pdf](https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/3_cbarrh_161003_1str.pdf)

Platforma pro sociální bydlení, LUMOS: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. [online] Dostupné z <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%C3%A1va-o-vylou%C4%8Den%C3%AD-z-bydlen%C3%AD-za-rok-2018.pdf>.

Růžička, Michal, 2006a. *Deskripce a analýza problematiky sociální exkluze v Plzni*. Výzkumná zpráva. Plzeň: Člověk v tísni – společnost při

České televizi.

Růžička, Michal, 2006b. *Geografie sociální exkluze*. Sociální studia. č. 2, s. 117–132.

Růžička, Michal. 2011. Časoprostorové a infrastrukturní aspekty procesu sociální exkluze. *Sociologický časopis*. roč. 47, č. 2, s. 273–295.

Toušek, Ladislav, 2007. *Sociální vyloučení a prostorová segregace* [online]. Plzeň: Katedra antropologických a historických věd FF ZČU, CAAT. Dostupné z [http://www.antropologie.org/sites/default/files/publikace/downloads/143\\_143\\_ladislav\\_tousek\\_socialni\\_vyloucení\\_a\\_prostorova\\_segregace.pdf](http://www.antropologie.org/sites/default/files/publikace/downloads/143_143_ladislav_tousek_socialni_vyloucení_a_prostorova_segregace.pdf)

Toušek, Ladislav, Růžička, Michal, 2014. Sociální Exkluze: Její prostorové formy a měnící se podoby. In: *Soudobá Sociologie VI. Oblasti a Specializace*. Šubrt, J. a kol. Karolinum. Praha

Samec, Tomáš a Lucie Trlifajová, 2019. *Rizika reformy dávek na bydlení předložené v červnu 2019*. Praha: Centrum pro společenské otázky – SPOT z. s.

Scheper-Hughes, Nancy, 1995. The Primacy of the Ethical: Propositions for a Militant Anthropology. *Current Anthropology*. Roč. 36, č. 3, s. 409–440.

Uhl, Pavel, 2006. Právo a jeho účinky v sociálně vyloučených lokalitách s přihlédnutím k problematice diskriminace a ochrany před ní. In: *„Romové“ v osidlech sociálního vyloučení*. Hirt, T., Jakoubek M. Plzeň: Aleš Čeněk.

Wacquant, Loic, 2009. *Punishing the Poor. The Neoliberal government of Social Insecurity*. Durham and London: Duke University Press.

## 10 ABSTRACT

The goal of this thesis is to find an answer on the question, how the welfare system of the Czech Republic influences lives of poor people, and to describe the social harm, which it causes. The research is based on the fieldwork realized for three years in the city of Pilsen. The main qualitative tools used in the thesis are the interviews with five socially excluded women and a participant observation.

Social welfare policies of European states have changed rapidly in the last thirty years. This change, called „neoliberal revolution“, is characterized by a change of focus from structural causes of marginalization and poverty to individual failure. Responsibility for their problems is put on the shoulders on the victims themselves, and restrictive precautions for their retrieval as a consequence.

The key analytical tool of this thesis is the concept of social harm. It allows us to see a structural production of poverty and other kinds of negative influences on human lives. I highlight the structural causes of poverty and social exclusion through the concept of social harm. Informants are symbolically criminalized through restrictive precautions. Welfare system assume them to misuse welfare benefits.

The other approaches I used are the anthropology of bureaucracy and the concept of social exclusion.