|  |  |
| --- | --- |
| schopnost státu řešit situaci lidí s vícečetným  znevýhodněním | |
|  | |
|  | Jan Sládek, Ph. D. |
|  | | |

A picture containing text, screenshot, font

Description automatically generated

## Hlavní zjištění o tématu

* První a hlavní oporu hledají lidé ve svém okolí
* Velmi těžko se hledá nějaký obecný vzorec pomoci
* Stigmatizace žadatelů není zdaleka hlavní problém
* Pomoc státu nedokáže kopírovat dynamiku situace, je málo flexibilní
* Dobré jsou zkušenosti s neziskovým sektorem
* Vítané je poradenství, které dokáže přesně nasměrovat klienta na organizace zabývající se jeho tématem
* Úřad často řeší jen jednu svoji věc, ale problémy jsou vícečetné
* Státní pomoc nemá sama přehled o tom, jak jsou situace provázané
* Šla by zlepšit komunikace mezi jednotlivými složkami
* Digitalizace či elektronizace je sice vítaná, ale snadno se může stát překážkou, nemůže nahradit osobní konzultace

## Cíle a metodologie výzkumu

Výzkum se zaměřil na reflexi lidí ve složité životní situaci, v tomto konkrétním případě bylo téma zúženo na matky samoživitelky. Nicméně i mezi nimi byly registrovány značné rozdíly v situaci, což kopíruje znalosti z rešerše, které upozorňují na fakt, že nouze má mnoho podob a téměř vždy má případ řadu individuálních charakteristik. Pro posílení výstupu výzkumu bylo přistoupeno k rozhovorům s osobami, které reprezentují organizaci, která pomáhá matkám v nouzi. Vzhledem k citlivosti tématu byl dán velký důraz na anonymitu respondentek a nebyly sbírány identifikující znaky.

Respondentka 1, Ústecko, matka samoživitelka, dvě děti, rodičovská

Respondentka 2, Kolínsko, matka samoživitelka, v rozvodovém řízení, pracuje

Respondentka 3, Praha, matka samoživitelka

Respondentka 4, Jižní Morava, matka samoživitelka, jedno dítě

Respondentka 5, Praha, organizace na pomoc matkám

Respondentka 6, Praha, organizace na pomoc matkám, ale také zdravotně znevýhodněným

## Zjištění z rešerše

1. Role bezprostředního okolí

Než se situace dostane do vyhrocené krize, hledají lidé pomoc tam, kde nejblíže mohou, tedy ve své síti osobních vztahů. Tady hrají roli především dva faktory. Prvním je míra sociálního vyloučení. Ta může jít od polohy ztráty veškerých kontaktů (tak často v případě bezdomovectví) až k situaci, častější pro matky samoživitelky, že osobní sociální sítě poskytují sice dobré vazby, ale malé kompetence k řešení problému. Druhým momentem, a ten je specifický pro matky samoživitelky, je rozpad manželství, kde je velké riziko ztráty podstatné části osobních sociálních sítí.

Dalo by se říci, že stát zde jen těžko může sehrát významnější roli, ale není to tak úplně pravda. I když se v této situace neukazuje nějaký silný geografický vliv, pokud se situace děje přímo ve vyloučené lokalitě, může to přinášet specifická rizika. Jedním z nich je bohužel to, že tyto oblasti „přitahují“ organizace, které nabízí „řešení“, které ale není orientováno na opravdovou pomoc, jedná se spíše o podobu obchodu s chudobou. V ČR toto bylo zdokumentováno v rámci boje s exekucemi a některé obce se rozhodly omezit výskyt reklam na tzv. nebankovní úvěry.

2. Role nových technologií

V zahraniční literatuře často najdeme odkazy na roli nových technologií v pomoci. Tento trend se prosazuje i v ČR. Má v zásadě trojí podobu. Zaprvé digitalizace, tj. usnadnění komunikace s úřady. Potom je to obecné využití internetu pro řešení krizové situace. A konečně je zde možnost online podpůrných skupin.

3. Přístup státní správy

Častým případem je nevyužívání dávek, na které přitom existuje nárok. Pro vysvětlení tohoto jevu jsou užívány faktory jako nízká informovanost, složitost systému, celková dostupnost pomoci, ale i jemnější jevy jako je třeba stigmatizace. Dále patří mezi popsané jevy zkušenosti, kdy není dobrá komunikace ani mezi jednotlivými složkami státu.

4. Mimo státní pomoc

Stále více se prosazuje mimostátní pomoc, v ČR velmi často v podobě neziskového sektoru. Novým trendem, který je v oblasti matek samoživitelek stále více preferovanou strategií, je existence nadací, které jsou čistě, anebo převážně soukromě financované.

5. Rozhodování ve stresových situacích

Ze své podstaty je téměř vždy součástí krizové situace také stres, frustrace a vyčerpání, či jiné tíživé psychické stavy. To může vést ke dvěma věcem, které jsou mimořádně citlivé a často jsou také zdrojem stigmatizace lidí v nouzi. Zvláště pokud je člověk v krizové situaci delší dobu, může dojít k situacím, kdy ztrácí kapacitu, sílu, motivaci, situaci řešit. I zdánlivě jednoduchý administrativní úkon může být složitý. Navíc, často situace vede k rozhodování pod tlakem a řetězení zdánlivě racionálních rozhodnutí (často spíše vynucených situací), které ale výustí v dlouhodobě neúnosnou strategii.

## Zjištění výzkumu

1. Individuální přístup

V první řadě je třeba říci, že i při jasně definované výzkumné skupině, mezi jednotlivými případy kategorie „matka samoživitelka“ je celá řada rozdílů. Z toho plynou dvě věci. První je reflektována respondentkami – těžko se hledá nějaký obecný model. Spíše než čtení informací o tom jak řešit krizové situace, je preferován osobní kontakt, kde je možno celý svůj příběh sdělit. Druhou věcí je, že při pomoci se často nějaký individuální detail buď přehlédne, nebo jej při omezení různých druhů pomoci, nelze řešit. Jinými slovy, za jedněmi dveřmi úřadu se sice řeší jeden problém, ale ty ostatní nemizí.

Zde hraje velkou roli zkušenost a pochopení toho, kdo pomáhá. Právě přehlížení mnohostrannosti krizové situace je pro respondentky často frustrující. Přitom, jak samy reflektují, často stačí říct, že toto sice tady neřešíme, ale víme, kde se to řeší. V tomto přístupu podle respondentek dobře funguje neziskový sektor, který je schopen věci vidět komplexně a v rámci svých kapacit provázet klientku celým jejím případem.

2. Role okolí

V našem výzkumu nebyl pozorován vliv geografického okolí. Strategie, frustrace, zkušenosti byly podobné napříč regiony. Toto specifikum tedy není třeba zásadně zohledňovat. Samy respondentky to nereflektovaly. Co se týče sociálního okolí, tak se ukázalo, že toto problém být může – může mít omezené zdroje, kompetence, zkušenosti. Proto bylo obzvláště vítáno „zasíťování“, což často zprostředkovala nezisková organizace v nějakém „kontrolovaném“ prostředí typu uzavřená online skupina. To je docela podstatné, neboť tato skupina je velmi citlivá a cítí se ohroženě.

3. Zkušenost s veřejnou/státní pomocí

Respondentky samy reflektovaly složitost státní pomoci, často také s úvahou, že ani pracovníci sami to nemají lehké. Zkušenost stigmatizace či vyloženě ponižujícího přístupu nebyla ani zprostředkovaně zmíněna. Z negativních jevů byla zmíněna neochota pomoci, ale vzápětí bylo reflektováno, že „je jich málo a mají špatné platy“. S menším pochopením se setkal fakt, že někdy levá ruka neví, co dělá pravá, anebo se snadno člověk dostane do patové situace.

Zde stojí za zmínku jeden z mnohých rozměrů krizové situace a to je rozvod. Část pomoci je právě vázána na specifické parametry domácnosti či majetkových vztahů. Pokud se rozvod vleče, či jinak komplikuje, některé typy podpory zůstávají hůře dostupné. To generuje řadu patových situací.

Ohledně komunikace úřadů bylo zmíněno, že sice to může být na úkor ochrany soukromí a dat, ale i tak by bylo preferováno, kdyby ke složce měli úředníci přístup a nemusely se třeba některé věci pokaždé znovu opakovat.

4. Dynamika situace a nízká flexibilita

Dalším reflektovaným jevem bylo, že situace se může rychle změnit (například úmrtím dítěte), ale státní pomoc na toto nezvládne rychle reagovat. Lhůty jsou dlouhé a někdy nemusí být dodrženy, ale na aktivaci opravných prostředků není síla. Zároveň se situace může vyvíjet nepředvídaně a je třeba změnit původně vytýčenou strategii, ale než se to vyřídí, může být zase jinak.

5. Dlouhodobá pomoc

Jako frustrující je vnímán fakt, že povaha situace vyžaduje dlouhodobější stabilnější řešení, ale stát jakoby preferoval právě řešení na měsíční či jinak krátkodobé bázi. V jednom případě respondentka reflektovala, že to si raději zařídí pomoc u neziskovky, protože ta funguje na kvartální bázi, což je dostatečně stabliní a dlouhodobé na to, aby byla schopna díky částečně stabilizované situaci řešit problémy „na jiných frontách“. Což mimo jiné podporuje snížení každodenního stresu a otevírá možnosti (nejlépe asistovaného) hledání dlouhodobé strategie řešení krizové situace.

Zde je hodně zmiňována role nestátního sektoru, který sice nemusí nutně mít úplně nízký práh, ale v některých situacích může lepší kapacitu jak hmotné pomoci, ale také sledovat jednotlivý případ v čase. Zde je také ceněno, že okolo těchto organizací se často lépe tvoří komunity pomoci, důvěryhodné sociální sítě.

6. Digitalizace

Nebyly ze strany respondentek vnímání žádné velké bariéry, ale ani nároky. Vzhledem k citlivosti situace je preferována osobní konzultace. Reflektován byl nízký stav digitalizace úřadu v komunikaci mezi úředníky. Jako referenční bod byla dána třeba nemocnice, kde jednotlivá oddělení složku pacienta sdílí a vše je jasnější a méně úmorné.

## Metodologická reflexe

Na základě našeho výzkumu lze formulovat tři metodologická doporučení. Prvním je, že by bylo možné skupinu matek samoživitelek ještě lépe segmentovat. To by ale vyžadovalo zvláštní konzultace a terénní předvýzkum. Druhým doporučením, ale poněkud složitějším na provedení, by bylo větší dotazníkové šetření, kde by se daly měřit vlivy různých faktorů a dojít tak třeba k nějaké typologii krizových situací a odtud odvodit typologii pomoci. Třetím doporučením je dlouhodobější sledování vybraných případů formou case study, kde by byla lépe podchycena dynamika celé situace a nároky na flexibilitu pomoci.

## Rešerše

* <https://www.klubsvobodnychmatek.cz/>
* <https://www.znesnaze21.cz/pomoc-samozivitelum>
* <https://www.cesivpravu.cz/blog/rady-pro-samozivitelky-kam-pro-pomoc-v-tizive-situaci>
* <https://www.spojimese.cz/sluzby/materialni-pomoc/s/31>
* <https://praha.charita.cz/sluzby/rodiny-a-matky-s-detmi/>
* <https://www.mpsv.cz/web/cz/pridavek-na-dite>
* <https://www.socialni-zaclenovani.cz/>
* <https://www.paqresearch.cz/>

DellaValle, N. (2019). People’s decisions matter: understanding and addressing energy poverty with behavioral economics. *Energy and Buildings*, *204*, 109515.

Gibson, L., & Hanson, V. L. (2013, April). Digital motherhood: How does technology help new mothers?. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 313-322).

Hasmanová Marhánková, J. (2011). Matky samoživitelky a jejich situace v České republice.". *Sandwichová generace"-kombinování práce a péče o závislé členy rodiny (děti a seniory).[online]. Praha: Gender Studies [cit. 7. 6. 2015]. Dostupné z: http://genderstudies. cz/download/samozivitelky\_sendwichova. pdf*.

Holtz, B., Smock, A., & Reyes-Gastelum, D. (2015). Connected motherhood: social support for moms and moms-to-be on Facebook. *Telemedicine and e-Health*, *21*(5), 415-421.

Marhánková, J. H. (2011). Matky samoživitelky a jejich situace v České republice.„Sandwichová generace “–kombinování práce a péče o závislé členy rodiny (děti a seniory).

Neubauerová, K. (2022). Informační zdroje moderního rodičovství: Z čeho rodiče čerpají informace o rodičovství. *Pedagogika*, *72*(3).

Pfeiferová, Š. (2008). Matky samoživitelky na trhu práce. *Nové šance a rizika: Flexibilita práce, marginalizace a soukromý život u vybraných povolání a sociálních skupin. Praha: SOÚ AV ČR*, 181-200.