

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2022

Nikola Novotná

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Nikola Novotná

*Rozdíly v sociální práci s lidmi bez domova
v závislosti jejich věku*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Štěpán Žáček

2022

Prohlášení o samostatnosti zpracování kvalifikační práce

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 29. června 2022

.....

Nikola Novotná

Poděkování

Chtěla bych zde poděkovat Mgr. Štěpánu Žáčkovi, vedoucímu práce, za odborné a cenné rady. Zároveň děkuji své rodině a přátelům, kteří mi byli oporou. Velké dík patří účastníkům výzkumu a kolegům za jejich důvěru a otevřenost.

OBSAH

Úvod.....	6
1 Osoby bez domova.....	7
1.1 Vymezení skupiny osob bez domova.....	8
2 Charakteristiky bezdomovectví	10
2.1 Vztahy a manželství	11
2.2 zaměstnání.....	11
2.3 Rodina	12
2.4 Ústavní zařízení.....	12
2.5 Závislost	13
2.6 Zdravotní stav.....	14
3 potřeby	15
4 Věková hranice lidí bez domova	19
4.1 Dětství a dospívání	19
4.2 Adolescence a dospělost	21
4.3 Stáří	22
4.4 Shrnutí vlivu věku na život osob bez přístřeší	23
5 Sociální služby	25
5.1 Středisko samaritán	25
5.2 Nízkoprahové denní centrum	26
5.3 Terénní program.....	27
5.4 Noclehárny	27
5.5 Azylový dům	28
5.6 Domov sv. Anežky, Domov sv. Kosmy a Damiána	29
5.7 Pracovní rehabilitace	29
5.8 Ordinace praktického lékaře a psychiatrická ordinace.....	30

6	Shrnutí.....	31
7	Empirické šetření rozdílů v práci s klienty různého věku pohledem pracovníků...	32
7.1	Metodologie výzkumu	32
7.1.1	Cíl výzkumu.....	32
7.1.2	Volba výběru informátorů	33
7.1.3	Použitá technika sběru dat	34
7.1.4	Metoda interpretace dat	35
7.1.5	Možné limity výzkumu	35
7.2	Analýza a interpretace dat.....	35
7.2.1	Nástroje pomoci	35
7.2.2	Přístup ke klientovi vzhledem k věku.....	40
7.2.3	Potřeby klientů v závislosti věku	41
7.3	Diskuse a závěr výzkumného šetření	44
	Závěr	46
	Zdroje.....	48

ÚVOD

V této bakalářské práci se věnuji lidem bez domova, protože cítím, že se jedná o fenomén, kterému společnost věnuje malou pozornost a v mnohých směrech je tato pozornost negativní. Lidé vidí pouze zevnějšek lidí bez domova a znají pouze, společností známe příčiny, proč člověk končí na ulici, jako je alkohol, drogy a jiné faktory. Společnost nevěnuje pozornost potřebám této cílové skupiny a opovrhuje její existenci. Každému člověku se mění potřeby podle jeho věku. Tyto potřeby se v běžném životě snažíme uspokojit. Stejně tak je důležité, aby sociální pracovníci reagovali na potřeby klientů bez domova, protože tyto potřeby se mohou lišit od potřeb běžných občanů. Proto jsem se rozhodla svou bakalářskou práci věnovat tématu, které se zaměřuje na rozdílnost sociální práce s lidmi bez domova v závislosti na jejich věku. Poznatky pro bakalářskou práci čerpám především z organizace Charita Olomouc, jelikož jsem její součástí a mohu sledovat práci kolegů s klienty. Cítila jsem tedy potřebu zjistit, jak kolegové přistupují ke klientům v závislosti na jejich věku a zda také vnímají rozdílný přístup z pohledu sociální práce s mladými klienty v porovnání s klienty staršího věku.

První kapitulu jsem zaměřila na teoretickou část pro lepší uchopení problematiky bezdomovectví, kde charakterizuji bezdomovectví, formy bezdomovectví, příčiny bezdomovectví a potřeby klientů. V druhé kapitole jsem bezdomovectví rozdělila dle věku a uvedla specifika daných skupin. Ve třetí části bakalářské práce se věnuji popisu sociálních služeb, které jsou určeny osobám bez domova. Poslední část je věnovaná kvalitativnímu výzkumu, kde jsem naplňovala cíle bakalářské práce pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

Výzkum této závěrečné práce by mohl být přínosný pro sociální pracovníky, protože uvidí specifika lidí bez domova v závislosti jejich věku a budou schopni lépe reagovat na potřeby klientů. Byla bych ráda, kdyby tato bakalářská práce byla přínosem pro širokou veřejnost, která lidi bez domova vidí pouze z negativní strany, aby si byla vědoma, že každý potřebuje reagovat na potřeby a spousta lidí na ulici, proto nemá vhodné nástroje.

1 OSOBY BEZ DOMOVA

V první kapitole se zaměřím na definici pojmu bezdomovec a bezdomovectví. Přestože je bezdomovectví aktuální fenomén naší společnosti, spousta lidí si pod pojmy bezdomovec a bezdomovectví vybaví pouze spoluobčany, které vidí například žebrat, pít alkohol nebo spát na ulici. Bezdomovectví může v lidech vyvolávat neklid, který je spojený se vzhledem lidí bez domova, a také kvůli možnému riziku nebezpečí při setkání s nimi, kdy se občani obávají agrese, nemoci nebo možné kriminality, se kterou bývají lidé bez domova spojováni. V této kapitole se blíže rozepíšu o typologii bezdomovectví, která je důležitá pro práci s lidmi bez domova.

Každý autor definuje bezdomovectví různým způsobem. Někteří autoři se vyhýbají slovu bezdomovec, protože nechtějí člověka stigmatizovat, proto používají pojmenování lidé bez domova, lidé bez přístřeší, sociálně vyloučení. Pojmenování bezdomovec nevnímám hanlivě, proto s tímto pojmenováním budu v práci operovat. Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 16) se snažíme osoby bez domova neoznačovat jako bezdomovce, aby nedocházelo ke stigmatizaci nebo nálepkování, zároveň se můžeme v literatuře a člancích setkat s označením osoby v bytové nouzi. Peter Kadlečík (2013, s. 19) označuje osoby bez přístřeší jako skupinu s nejnižším životním standardem. Jiní autoři pojmenování bezdomovec naopak aktivně používají. Autoři se ve svých dílech shodují, že neexistuje jednotná definice pro bezdomovectví, každý člověk na ulici je jiný s odlišným příběhem, potřebami i vzhledem. Bezdomovcem se může stát muž, žena, závislý, abstinent, člověk z vyšší společenské vrstvy, nižší společenské vrstvy, stejně tak mladý nebo starý člověk. ETHOS definuje bezdomovectví jako sociální vyloučení, které je spojené s absencí domova.

Mark, Strnad a Hotovcová (2012, s. 13) odkazují na odbornou literaturu, kde bezdomovce definují, jako osoby bez přístřeší, sociálně slabé občany a nepřizpůsobivé občany. Hradecký (2007, s. 11) ve svém díle popisuje tři domény, které stanovila Evropská observatoř bezdomovectví. Tyto domény pro lidi znamenají domov a jejich nedostatek může vymezovat bezdomovectví. Fyzická doména znamená mít domov, který naplňuje potřeby dané osoby a její rodiny. Sociální doménu autor vymezuje jako možnost uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy a v poslední řadě definuje právní doménu, jako právní nárok, jistotu užívání a možnost mít výlučné vlastnictví.

Beňová (2008, s. 11) popisuje ve svém díle lidi bez domova, jako osoby, které jsou bez stabilních sociálních vazeb. Pokud osoba nemá stabilní sociální vazby, mnohdy to znamená, že nemá oporu v blízké osobě, při řešení krizových situací. Zmiňované situace jsou pro tyto osoby velmi náročné k řešení a častokrát selhávají a nejsou schopny se uplatnit v běžné společnosti.

1.1 VYMEZENÍ SKUPINY OSOB BEZ DOMOVA

S lidmi bez domova se na veřejnosti setkáváme mnohem více, než si myslíme. Proto jsem se rozhodla v této kapitole pojmenovat bezdomovectví a zároveň popsat typologii bezdomovectví, která nemusí být na první pohled tak jasná, jak se může zdát.

Organizace FEANTSA klade důraz na práci s bezdomovci v širších souvislostech, protože se nejedná pouze o osoby, které se momentálně nachází na ulici bez střechy. Jedná se například o osoby, které jsou v bytové nouzi, které žijí v nevyhovujícím prostředí, ubytovnách nebo jim hrozí ztráta bydlení. (Feantsa, About us, [online]). Podle typologie ETHOS je možné bezdomovectví rozdělit do několika oblastí.

- **Bez střechy** – jedná se o osoby, které přežívají venku nebo využívají služeb nocleháren.
- **Bez bytu** – jedná se o osoby, které využívají služeb azylových domů, které jsou krátkodobé, osoby na ubytovnách nebo se jedná o osoby, které opouštějí instituce, jako jsou věznice, zdravotnické zařízení nebo zařízení pro děti
- **Nejisté bydlení** - jedná se o osoby, které bydlí přechodně u přátel, o osoby, kterým hrozí jim vystěhování nebo osoby které jsou ohroženy domácím násilím.

Nevyhovující bydlení – jedná se o osoby, které žijí v přelidněných bytech, mobilních obydlích nebo v neobydlených bytech (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion).

Beňová (2008, s. 10) poukazuje na to, že společnost vidí bezdomovce pouze podle charakteristického vzhledu. Členové majoritní společnosti si pod pojmem bezdomovec představí člověka, který vrství oblečení, zapáchá, jeho vzhled je nereprezentativní a je nepřehlédnutelný. Společnost se setkává s lidmi bez přístřeší na veřejných místech, kde tráví svůj čas popíjením alkoholu, spaním na lavičkách nebo žebráním peněz. Lidé bez domova cítí a vnímají opovržení a nátlak společnosti, stydí se být bezdomovci, proto se snaží pečovat o svůj zevnějšek. Mnoho z nich pravidelně využívá sprchu a ve službách

tomu určeným, jako například sociální šatník, se snaží vybírat moderní oblečení, aby nebyli v takovém kontrastu s běžnou společností Beňová (2008, s. 10).

Přestože je bezdomovectví těžce uchopitelný pojem a neexistuje jednotná definice, lze jej klasifikovat do tří skupin, které pracovníci často užívají. Jedná se o zjevné bezdomovectví, skryté bezdomovectví a potencionální bezdomovectví.

Osoby, které spadají do zjevného bezdomovectví, jsou pro společnost nejvíce viditelné. Ačkoliv zjevné bezdomovectví zastupuje jen část osob bez domova, je tato skupina majoritní společností nejvíce vnímání. Vzhledem k jejich zevnějšku, kdy se často jedná o osoby, které o sebe nepečují, jsou špinavé nebo opilé, tvoří si společnost mylnou představu o lidech bez domova. Tyto osoby často přespávají na veřejných místech, jako jsou zastávky, vlakové nádraží nebo lavičky, zároveň většina z nich využívá sociální služby, které jsou poskytovány lidem bez domova (Haasová, 2005, s. 11). Příslušníky této skupiny osob bez domova často vidíme na veřejných místech, protože nemají možnost nebo se nechtějí uchýlit mimo veřejný prostor, což je důvodem, proč společnost tuto skupinu nejvíce vnímá. Také to vysvětluje typické vnímání bezdomovectví běžnou populací, která si vytváří obrázek na základě setkání s touto kategorií.

V kontrastu s výše zmíněnou skupinou, skupina skrytých bezdomovců se neobrací na charitativní nebo veřejné služby, aby mohla využívat noclehárny nebo jiné nabízené služby (Hradečtí, 1996, s. 40). Tato skupina lidí bez domova je těžko sledovatelná, většinou nevyužívají žádné sociální služby a zevnějškem, na rozdíl od zjevných lidí bez domova, splývají se společností. Osoby, které spadají do skrytého bezdomovectví, se snaží problémy skrývat (Haasová 2005, s. 11). Lidé spadající do této skupiny zpravidla mají kde přespávat, nejedná se však o trvalé bydlení. Většinou se jedná o osoby, které žijí v nejistém bydlení, například u někoho přespávají, žijí v ubytovnách, squatech nebo přespávají na noclehárnách (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 14).

Podle Matouška, Koláčové a Kodymové (2005, s. 317) jsou potenciálními bezdomovci osoby, kterým hrozí, že ztratí domov. Přestože tyto osoby mají střechu nad hlavou, jejich bydlení není jisté. Bydlení v holobytech, závadných domech, a podobně budí dojem, že osoby mají bydlení, ale žijí v nepříznivých podmínkách a jejich bydlení je ohrožené ztrátou. Potenciálními bezdomovci mohou být například i osoby po výkonu trestu, propuštěné osoby z léčeben nebo osoby, které vycházejí z ústavní péče (Haasová, 2005, s. 11).

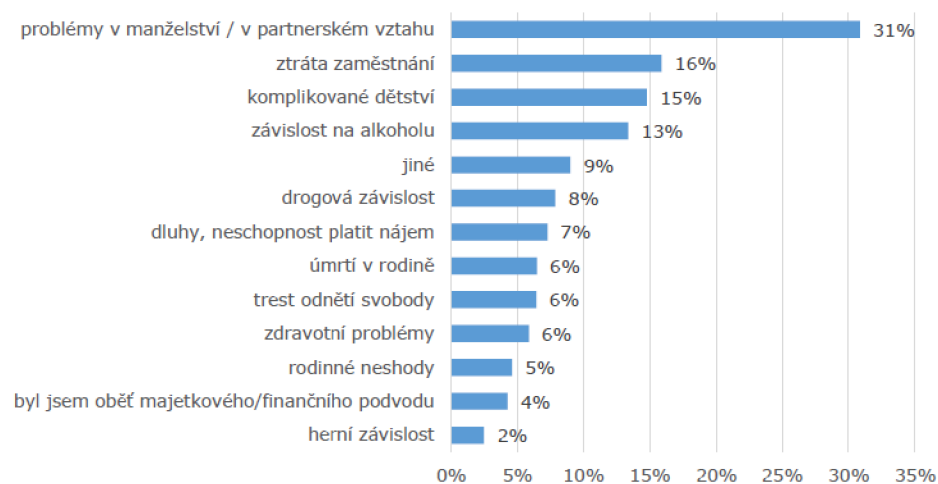
2 CHARAKTERISTIKY BEZDOMOVECTVÍ

V této kapitole budu popisovat charakteristiky bezdomovectví, protože se úzce pojí s tématem mé práce. Mnoho autorů se v tomto tématu shoduje a stejně tak se shodují s tvrzením, že nelze definovat příčinu na každého bezdomovce stejnou. Příčiny se liší podle životního příběhu člověka bez domova, liší se jeho osobností, ale i věkem.

Matoušek, Kolářková, Kodymová (2005, s. 317) rozdělují faktory, které ovlivňují vznik bezdomovectví, na objektivní a subjektivní. Přičemž objektivní faktor souvisí se společenským nastavením – ekonomickým a sociálním např. nastavením politiky bytové a politiky zaměstnanosti, nebo postoj většinové společnosti. Dle Beňové (2008, s. 21) bezdomovectví roste, když mu společnost nevěnuje pozornost, proto je užitečné o tomto stále aktuálním fenoménu mluvit a veřejnost informovat. Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 99) je dobře fungující stát ten, který se dokáže postarat o své důchodce, poukazují na to, že osoba důchodového věku, která spí na lavičce, nevyvolává v lidech pouze soucit, ale také ukazuje na chybu, která je spojená se sociálním systémem.

Naopak faktory subjektivní jsou ovlivňovány jednotlivcem a sociální skupinou, kterou se obklopuje, a která na něj má vliv – rodina, vrstevníci, přátelé (Haasová, 2005, s. 14). Z čehož vyplývá, že subjektivní příčiny může odstranit jedinec sám, na rozdíl od objektivních, kde systémové příčiny může spravovat stát (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17).

Graf č. 4.8 Příčiny ztráty stabilního bydlení (v%)



Obrázek 1 Zdroj: *Osoby bez domova 2019*,

2.1 VZTAHY A MANŽELSTVÍ

Podle výzkumu, osoby bez přístřeší nejčastěji uvádí příčinu první ztráty stabilního bydlení problémy v partnerském či manželském vztahu. Jedná se až o 31% bezdomovecké populace, která skončila na ulici právě kvůli problémovému soužití s partnerem (Nešporová, Holpuch, 2020, s. 37).

Mladí lidé končí na ulici také důsledkem patologických partnerských vztahů. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 67) uvádějí, že vlivem problematického partnera mladí lidé, převážně ženy, ukončí předčasně vzdělávání, začnou volný čas trávit poflakováním a užíváním návykových látek, což může vést až k odchodu na ulici. Na ulici se mladý člověk setká s ostatními mladými bezdomovci, které může brát jako rodinu a součást života. „*Skupina lidí na ulici mladému bezdomovci nahrazuje rodinu. Ve skupině se oslovují máma, táta, brácha, ségra nebo děda, podle toho do jaké role se její členové pasovali*“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 95).

Nejčastější příčinou bezdomovectví, u lidí ve středním věku bývá rozpad manželství. Vágnerová, Csémy a Marek (2018, s. 60) uvádí, že za rozpadem manželství stojí převážně závislost na alkoholu, nezaměstnání nebo impulzivní reakce na problémy. U žen nejčastěji uvádějí odchod z domova, kvůli násilnému chování partnera. Ženy, které zažívaly týrání, jsou většinou odštíhnuty od peněz a musely přerhat veškeré sociální vazby, z toho důvodu se nemají na koho obrátit a končí na ulici.

2.2 ZAMĚSTNÁNÍ

Zaměstnání je velké téma majoritní společnosti ve vztahu k lidem bez domova. Právě 16% bezdomovecké populace vidí příčinu své prvotní existence na ulici právě zaměstnání (Nešporová, Holopuch, 2020, s. 37).

Spousta mladých bezdomovců není schopna systematicky pracovat. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 63) zmiňují, že mladí bezdomovci neumějí s penězi hospodařit a důsledkem toho mají dluhy, které nejsou schopni splácet. Skupina mladých bezdomovců dlouho nevydrží v jednom zaměstnání a své stávající ukončují dříve, než najdou nové. Dlouhodobé zaměstnání u nich vyvolává stereotyp a stres. Naopak starší osoby na ulici ztrácí zaměstnání právě, kvůli závislosti.

Osoby v seniorském věku končí na ulici, protože nájem bytů nejsou schopny zaplatit z důchodu nebo na důchod vůbec nemají nárok vzhledem k neodpracovaným rokům.

Osoby, které přicházejí po výkonu trestu, jsou na trhu práce mnohdy znevýhodněny a kvůli požadovanému výpisu z rejstříku trestu mnohdy zaměstnání nedostanou.

2.3 RODINA

Svou příčinu života na ulici vidí až 16% lidí bez domova v komplikovaném dětství, které zažili (Nešporová, Holopuch, 2020, s. 37). Může se jednat o dysfunkční rodinu nebo o ústavní péči.

V mnoha případech se mladí lidé ocitají na ulici z důvodu rizikové rodiny, kde se hromadily problémy. Haasová (2005, s. 14) popisuje rizikovou rodinu, jako rizikovou kvůli nadměrné konzumaci alkoholu nebo drog rodičů. Autorka do rizikové rodiny řadí například různé formy zneužívání, trestnou činnost rodičů a podobně. Tyto rodiny často neplní své základní povinnosti a funkce o dítě a dítě je zanedbávané. Zanedbávání může negativně ovlivnit budoucí život dítěte. Bezdomovectví u mladých lidí může souviset s problémy v rodině, které mohou vést k rozpadu a nefunkčnosti této rodiny (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 93).

Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 58) zmiňují, že mladí bezdomovci, kvůli získání svobody, narušené jistotě nebo narušenému pocitu bezpečí často v dětství utíkali z domova. Zároveň mohlo jít o vliv vrstevníku nebo nestandardní řešení problémů. Tyto útky většinou bývají dočasné. Dle Vágnerové, Csémy a Marka (2013, s. 59) v době plnoletosti se většina mladých bezdomovců rozhodne pro definitivní odchod na ulici, který je v mnohých případech důsledkem hromadění rodinných problémů, nebo jde o impulzivní reakci, kdy mladý člověk odejde na ulici bezmyšlenkovitě a není schopný myslet na budoucnost.

2.4 ÚSTAVNÍ ZAŘÍZENÍ

Beňová (2008, s. 24) popisuje situaci, kdy osoba nemohla zažít, co je to rodina a jak má rodina fungovat, jelikož vyrůstala v ústavní péči.

Mladí lidé na ulici často přichází z dětského domova, kde prožili část nebo celé své dětství. Tyto osoby byly zvyklé na ústavní péči a často nezvládnou převzít zodpovědnost za své životy, přestože jim je poskytnuto základní bydlení a finanční podpora pro začátek. Po opuštění dětského domova osoby nedokážou pracovat se samostatností a začnou si užívat svobodu, která není v souladu se zaměstnáním, šetřením peněz nebo dodržováním pravidel, což má za následek ocitnutí na ulici (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 66). „*Mladí lidé opouštějí dětský domov nepřipraveni na běžný život a riziko selhání je větší, protože nemají dostatečné podporující sociální zázemí*“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 93).

Jedním z dalších důvodů, proč lidé končí na ulici, bývá odchod z výkonu trestu a neuplatnění na trhu práce. Kvůli neschopnosti naleznout si zaměstnání, si finanční prostředky opatřují nelegálním a nepřijatelným způsobem a mnohdy končí opět ve výkonu trestu (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 66). K bezdomovectví u lidí po výkonu trestu dochází velmi často, tyto osoby většinou nemají kam jít, nemají finanční prostředky ani rodinné zázemí (Vágnerová, Marek, Csémy, 2017, s. 66). Lidé po výkonu trestu mají mnohdy problém na trhu práce, což může vést k nezaměstnanosti a sociálnímu vyloučení. Osoby z výkonu trestu jsou často stigmatizovány a kvůli své trestné minulosti mohou v některých zaměstnáních zažívat problémy, které jsou spojené s výpisem rejstříku.

Zatímco u mladých bezdomovců může být příčinou bezdomovectví propuštění z dětského domova, u starších bezdomovců může být příčinou propuštění z výkonu trestu.

2.5 ZÁVISLOST

Podle společnosti je alkohol největším pojítkem s bezdomovectvím a většinou si myslí, že jde o jediný důvod, proč lidé končí na ulici.

Příčinou života na ulicích lidí může být závislost na alkoholu, drogách nebo gamblingu. Drogovou nebo alkoholovou závislost mnohdy rodinní příslušníci mladých lidí nechtějí akceptovat a je pro ně jednodušší problémového člena vyloučit. To vede k tomu, že se mladý člověk ocitá na ulici. Důsledkem užívání drog bylo selhání v práci, neschopnost systematicky pracovat a následné placení účtů. Ztráta zaměstnání, domova nebo ubytovny bylo spojeno s jejich nespolehlivým chováním (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 59).

Příčinou bezdomovectví může být závislost na návykových látkách. Mnoho lidí na ulici nadměrně konzumovali alkohol již před životem na ulici. Alkohol byl v mnohých případech důvod, proč lidé přišli o rodinné zázemí, zaměstnání a střechu nad hlavou a skončili na ulici.

2.6 ZDRAVOTNÍ STAV

Život na ulici může mít dopad také na psychické zdraví člověka a pojí se i s psychickými problémy, kterými člověk mohl trpět ještě před ztrátou domova. Pokud se psychické poruchy neléčí, může to vést k sociální izolaci a bezdomovectví (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 41).

Zdravotní stav není spojen pouze s psychickou stránkou osob bez domova, ale jedná se i o fyzickou stránku člověka, kdy může přijít o zaměstnání a následně skončit na ulici právě, kvůli zdravotnímu stavu. Na ulici můžeme potkat osoby, které mají amputované končetiny a podobně, tyto osoby jsou znevýhodněné. Na trhu práce a mnohdy je nemožné tyto osoby umístit do sociálních služeb.

Jak jsem již zmiňovala, autoři odborné literatury se shodují, že nelze definovat jednu příčinu bezdomovectví, naopak se mnohdy jedná o příčiny, které na sebe navazují. Charakteristika bezdomovectví nám může přiblížit, proč lidé končí na ulici, zároveň může být užitečná sociálním pracovníkům při sociálním šetření. Sociální pracovník se dozvídá, proč se klient ocitl na ulici, a proč se mu nedaří vrátit do běžné společnosti. Bezdomovectví je výrazně ovlivněno věkem.

Věk ovlivňuje vývojové úkoly, které jsou spojené s různými obdobími života člověka, kterým se budu věnovat v následující kapitole. S věkem se mění potřeby, které je nutné naplňovat, aby nevznikaly patologické jevy, jako je bezdomovectví.

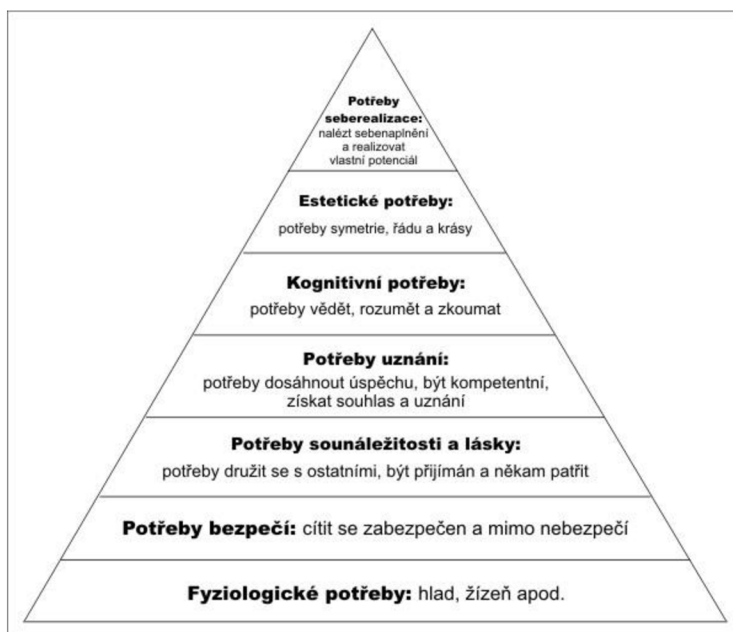
3 POTŘEBY

V následující kapitole se věnuji základním lidským potřebám, které pociťuje každý člověk, a jsou nedílnou součástí pro naši existenci. U lidí bez domova se stává, že nejsou naplněny ani základní životní potřeby, které jsou důležité pro psychický a sociální vývoj každého člověka. Potřeby osob se mění v závislosti věku, životního období nebo s ekonomickou situací. Dle Schwarzové (2010, s. 322) lidé, kteří přicházejí do sociálních služeb z ulice, potřebují uspokojit základní potřeby, jako je spánek, jídlo, hygienu, teplo nebo například lékařskou péči, která bývá lidem bez domova často ve zdravotnických zařízeních odepřena.

Podle Vágnerové, Csémy a Marka, 2018, s. 286 mezi staršími a mladými osobami bez přístřeší mohou vznikat konflikty, které jsou spojeny s odlišnými potřebami těchto dvou skupin. Tyto potřeby mohou být například v dodržování hygieny, kdy si starší člověk na hygienu a vzhled nemusí potrpět tolik, jako člověk, který je věkově mladší a zároveň je na ulici kratší dobu. Další potřeba, která se u těchto skupin liší, je otázka závislosti, kdy starší bezdomovci častěji řeší závislost na alkoholu, u mladších jedinců je závislost spíše drogová.

Pro lepší uchopení tématu potřeb jsem se rozhodla použít Maslowovu teorii potřeb, která se dělí na fyziologické potřeby, kde je potřeba uspokojit základní potřeby, jako je hlad, žízeň, sex nebo spánek a psychologické potřeby. Které jsou zaměřeny na pocit jistoty, bezpečí nebo lásky. (Maslow, 2014, s. 9 – 10).

Teorie, o kterou se Maslow opírá, je známá pyramidou potřeb, která představuje hierarchii uspokojování potřeb. Pyramida potřeb je charakteristická hierarchickým uspokojením potřeb, kdy je důležité uspokojit bazální potřeby ze spodní části pyramidy a následně uspokojovat vyšší potřeby, které se v pyramidě nacházejí. (Hradečtí, 1996, s. 38 – 39).



Obrázek 2: Maslow pyramida lidských potřeb

Zdroj: Filozofie úspěchu (2011)

Podle Vágnerové, Csémy a Marka (2013, s. 262) je těžší pro člověka na ulici uspokojit základní fyziologické potřeby, které jsou znázorněny ve spodní části pyramidy. Zároveň na tyto základní potřeby mohou reagovat služby určené lidem bez domova. Využívání těchto sociálních služeb napomáhá lidem tyto potřeby naplnit. Fyziologické potřeby v pyramidě mohou uspokojit starší i mladší lidé bez domova. Odlišnosti mohou nastat získáváním potravin, peněz, alkoholu či drog. Potřebu hladu, žízně, spánku a podobně mohou osoby bez přístřeší uspokojit alespoň na nízkoprahové úrovni v sociálních službách, kde mohou využít zázemí pro vykonání hygieny, jídelnu, šatník nebo například noclehárnu. Schwarzová (2010, s. 322) ve svém díle klade důraz na uspokojení fyziologických potřeb, jako je hygiena, odpočinek nebo strava, aby byly osoby bez přístřeší schopny řešit možnou reintegraci do společnosti a života.

Mladý člověk, který se ocitne prvně na ulici, často tíhne ke skupině jiných bezdomovců, aby pociťoval bezpečí a naučil se na ulici přežít. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 57) popisují stresující stránku pobytu na ulici, pokud nejsou zajištěny základní potřeby, jako je jídlo, spánek a bezpečí. Stejně tak Vágnerová (2004, s. 10) píše o pocitu bezpečí, který je na ulici značně omezen ztrátou domova. Nemá tedy, kde by pociťoval soukromí, bezpečí a teplo domova. Nejedná se pouze o trvalé bydlení, kde by mohl spát, ale o pocit, který člověku bez domova chybí a zároveň o lidi, kteří by domov představovali.

Mladí bezdomovci často opouštějí rodinné zázemí, protože nejsou schopni a nechtějí se podřídít pravidlům, která jim nastaví rodina. Často v rodinném zázemí pociťují potřebu svobody, kterou jim poskytne ulice. Mladý člověk na ulici tíhne ke vztahům nebo vrstevníkům, kteří mu nahrazují rodinu a potřebu lásky a sounáležitosti. Se svou rodinou neudrží kontakt vůbec nebo minimálně, protože nechtějí převzít odpovědnost za svůj život a vzdát se pocitu svobody, kterou na ulici zažívají (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 95). Mladé osoby bez domova začnou na ulici vytvářet partnerské vztahy, které většinou vznikají účelově. Například pro ženu na ulici může partnerský vztah znamenat bezpečí. Starší bezdomovci často stagnují a zpravidla se izolují od ostatních lidí, protože kromě ztráty domova přišli také o dosavadní role a společenské postavení, které bylo v jejich životě důležité. Zároveň ztratili sociální sítě, které celý svůj život budovali. Tyto sítě ztrácejí při odchodu na ulici, protože se na ně ostatní dívají skrze prsty nebo protože se stydí a kontakt omezí sami (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012 s. 96 - 97).

Pocit uznání vnímám jako možnou příčinu toho, proč mladí lidé končí na ulici. Mezi mladými lidmi na ulici se vyskytují ti, kteří utíkají z domova právě z důvodu, že v rodině nepociťují uznání a setkávají se s opovrhováním. U mladých jedinců na ulici si můžeme všimnout, že se ve své skupině bezdomovců snaží získat uznání a respekt, který pro jedince na ulici může znamenat bezpečí a výhody. Naopak starší bezdomovci nad svou situací spíše ztrácejí naději a smiřují se s životem na ulici.

Kognitivní potřeby jsou mnohdy v naprosté absenci, kdy osoby na ulici nevědí, co je čeká za hodinu. Nedokážou nebo nechtějí plánovat dlouhodobě. Kognitivní potřebu nejsou schopni naplnit, kvůli absenci domova a jistoty, o kterou na ulici přichází.

Estetické potřeby se výrazně liší ve věkových kategoriích i u lidí bez domova. Mladší lidi bez domova dbají o svůj vzhled, zároveň se přiklánějí hip-hopové a punkové kultuře (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012 s. 94). „*Hygiena a vzhled zásadně rozdělují ty, co se snaží skrýt své bezdomovectví, a ty, kteří již rezignovali a veřejně demonstrovají svůj stav*“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012 s. 62). Mladí jedinci mají větší potřebu využívat hygienu v organizacích, protože se snaží své bezdomovectví skrýt. Poněvadž často provozují prostituci nebo pokud dbají na svůj vzhled kvůli kriminalitě, protože na sebe upozorňovat neupraveným zevnějškem. Zároveň se snaží nebýt spojováni s bezdomoveckou kulturou (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012 s. 62). Starší osoby bez domova nepřikládají vzhledu takovou důležitost, jako mladí lidé bez domova, naopak jejich potřeba je ve funkčnosti. Často vrsteví své oblečení, protože hlavně v zimě je obtížné

sehnat teplé oblečení. Na rozdíl od mladých bezdomovců nepotřebují starší bezdomovci nosit značkové oblečení, ale rádi nosí pracovní oděvy firem, které mohou znázorňovat, že pracují. Se vzhledem staršího bezdomovce se pojí potřeba vlastnit majetek v igelitových taškách, batozích, kufrech, kočárkách nebo taškách na kolečkách. Tyto rysy jsou v rozporu s mladými bezdomovci, kteří se snaží své bezdomovectví skrývat, zatímco starší bezdomovci se stávají zjevnými osobami bez domova právě, kvůli vzhledu (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 62 - 63).

Potřeby seberealizace je nejvyšší bod pyramidy. Osoby bez přístřeší mnohdy této potřeby nedocílí, jelikož nejsou schopni reagovat na potřeby, které nejvyššímu bodu předcházejí.

4 VĚKOVÁ HRANICE LIDÍ BEZ DOMOVA

Přestože se nejedná o pravidlo, vnímám existenci mezigeneračních rozdílů nejen u běžné společnosti, ale také u lidí bez domova. Rozhodla jsem se tedy v této kapitole osoby bez přístřeší rozdělit do tří věkových kategorií, které budou sloužit lepší orientaci mezi pojmy „mladé“ a „starší“ osoby bez domova.

4.1 DĚTSTVÍ A DOSPÍVÁNÍ

V tomto vývojovém období se osoby často s bezdomovectvím nepotýkají, zároveň je důležité si uvědomit, že je to období, kdy se navazují vazby k ostatním lidem, buduje otevřenost vůči světu, vznikají základní vzorce, projevuje se vliv a tlak vrstevníků. Je důležité naplňovat všechny potřeby, které jsou v těchto vývojových období důležitá.

Prenatální období

Prenatální období je velmi důležité, jak pro budoucí dítě, tak pro samotné rodiče. Již v tomto období mohou rodiče a dítě tvořit základy pro citový vztah, když s dítětem komunikují a celkově, jak těhotenství matky vnímají, zda jsou připraveni učinit životní změny, které jsou s narozením dítěte velmi důležité.

V tomto období mohou nastat i situace, které negativně ovlivňují plod „Prenatální vývoj může být ale ovlivněn celou řadou dalších okolností – např. alkoholismem, kouřením nebo diabetem matky, chorobami, které matka v těhotenství prodělala, slunečním a ionizačním zářením aj. Na duševní i tělesný vývoj dítěte mohou mít negativní vliv i případné porodní komplikace“ (Ptáček, Kuželová, 2013, s. 6).

Novorozenecké období

V tomto období života je člověk zcela závislý na rodičích, kteří obstarávají jeho základní životní potřeby, jako je syčení, spánek, hygiena a celková péče. Základní životní potřeby je třeba uspokojit nejen kvůli samotnému přežití, ale i kvůli správnému vývoji nebo rychlému učení dovedností. „Rodičovské chování velmi jemně sladěné s chováním novorozence umožňuje rychlé učení ve všech směrech. K synchronii aktivit obou účastníků dochází při ošetřování dítěte – při jeho krmení (zvláště jemně při kojení), přebalování, koupání, ale snad nejvíce při volné sociální hře, a dokonce i ve spánku (např.

určitý neklid dítěte ve spánku vzbuzuje reakce u matky, jejíž reakce opět modifikují spánkový stav dítěte)“ (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 39).

Novorozenecké potřeby nejsou pouze na úrovni biologických, ale patří mezi ně i potřeba bezpečí, osobního kontaktu nebo stimulace.

Kojenecké období

Podle Langmeira a Krejčířové (2006, s. 48) se v kojeneckém období rozvíjí inteligence, vůle, komunikace, která je důležitá pro vztah k lidem.

Potřeby kojence jsou na biologické úrovni stejné, jako u novorozence. Je potřeba dítěti zajistit pravidelnou stravu, tekutiny a kvalitní spánek, aby docházelo ke správnému vývoji. Kojenec vyžaduje interakci a osobní kontakt, který vede k socializaci jedince.

Batoletí období

V tomto období se rozvíjí dítěti osobnost a snaží se vše dělat samo, poznává se a chce se prosazovat. „Potřeby batolete se mění především v oblasti nároků na aktivitu a stimulaci – zvláště sensorickou (širěji poznávací) a motorickou. Podstatně se též zvyšují nároky na sociální kontakt. Dítě si již nevystačí pouze s přítomností vřelého kontaktu, ale čím dál více vyžaduje specifickou sociální interakci, která je pro ně základním orientačním vodítkem pro porozumění světu, ale též základním prostředkem učení. Potřeby batolete se tedy oproti předchozím obdobím zvyšují v kategorii potřeby interakce a rozrůstají se o kategorii potřeby cílené a regulované aktivity“ (Ptáček, Kuželová, 2013, s. 31).

Předškolní období

Toto období je pro dítě velmi zásadní, protože navazuje nové sociální vazby s vrstevníky. „Mezi základní potřeby předškoláka patří samozřejmě všechny potřeby dosavadní. Rodiče stále musí být schopni zajistit potřeby základní, ale charakter i obsah jejich naplňování se mění. Mění se i potřeby v oblasti stimulace. Doposud veškerá stimulace dítěte probíhala prakticky formou hry, která bezvýhradně a nutně nevyžadovala specifickou formu. Předškolní dítě je nicméně nutné připravovat na budoucí nároky ve škole, a to jak sociální, tak kognitivní. Potřeby dítěte se tedy rozvíjejí především v oblasti cíleného a specifického rozvoje v oblasti kognitivní a sociální“ (Ptáček, Kuželová, 2013, s. 35).

Mladší školní věk

Kromě již uvedených potřeb přibývá v tomto období potřeba spojená s vlastní iniciativou, která je spojená s uznáním, jak rodiny, tak vrstevníků.

Starší školní věk

„Potřeby staršího školáka se rozvíjejí především v oblasti podpory zvládnání školních povinností a významně narůstají v oblasti potřeby akceptace a respektu k jeho osobnosti. Pro dítě je důležitá možnost vyjádřit vlastní názor, který bude akceptován. Zásadním způsobem narůstá potřeba sociálních vzorů a identifikace se sociální skupinou“ (Ptáček, Kuželová, 2013, s. 43).

Období pubescence

„Potřeby pubescenta v tomto období již nenahlížíme jako potřeby dítěte, ale potřeby nezralého dospělého. Potřeby pubescenta a dospělého se začínají pomalu překrývat, i když řadu z nich si doposud není schopen plnit sám. Rodiče proto v tomto období zůstávají nezbytným předpokladem vývojově dostatečně naplňovaných potřeb. Významně a výrazně se v tomto období rozvíjejí potřeby vlastního sebeurčení a rozvoje a potřeby vlastní identity. Rodič tyto potřeby bohužel nemůže naplňovat přímo, ale může vytvářet prostor a podporu pro jejich naplňování“ (Ptáček, Kuželová, 2013, s. 46).

4.2 ADOLESCENCE A DOSPĚLOST

V těchto vývojových obdobích se s bezdomovectvím již setkávat můžeme. Adolescence a samotná dospělost představují řadu vývojových úkolů, které souvisejí s adaptací na samostatný život, odpovědnost za sebe, za rodinu, tlak na produktivní život a podobně.

Adolescence

V tomto období je pro člověka důležitá samostatnost, protože se cítí dospělý. Člověk se snaží naplnit potřebu seberealizace. Osoby získávají nové sociální role, které jsou spojeny s jeho novým životním startem. Narůstá potřeba osamostatnit se a stát se dospělým člověkem. S osamocněním mohou vznikat rizika, jako závislost, zadlužení nebo kriminalita, která by mohla člověka přivést na ulici. Osoby v období adolescence jsou velmi ovlivnitelné vrstevníky. Mnohdy se právě u vrstevníků snaží naplnit společenskou

potřebu, jako je láska, sounáležitost nebo přátelství. Potřeba uznání je v tomto období naprosto nedílnou. Často se stává, že si adolescenci potřebu uznání uspokojují v partě vrstevníků.

Pokud se člověk stane osobou bez domova v mladém věku, nese to sebou velké rizika například ve větším zadlužení nebo v závislosti. Naopak je větší pravděpodobnost, že se dokáže znovu začlenit do majoritní společnosti. Najde si zaměstnání, bydlení a založí rodinu.

Dospělost

Dospělost rozdělujeme na mladou dospělost a starší dospělost. Mladá dospělost je charakteristická tím, že přestáváme být závislí na rodičích a stáváme se dospělými. Člověk začíná plně naplňovat své potřeby sám a je zcela nezávislý. Naopak postupem přejímá nové role, stává se partnerem, manželem, rodičem a nenaplnuje pouze své potřeby, ale i potřeby ostatních lidí.

Starší dospělost představuje pro člověka jistou změnu, kdy pomalu stárne a jeho role se opět mění. Dospělý člověk, potřebuje mít naplněné základní životní potřeby, aby mohl fungovat a byl schopen naplňovat vyšší potřeby, jako je potřeba bezpečí a jistoty. Důležitou potřebou dospělého člověka je láska nebo sounáležitost. Člověk touží po partnerství, manželství nebo rodičovství.

Dospělý člověk, který se stane osobou bez domova, opouští nejen střechu nad hlavou, ale také sociální role, které ve svém životě zastával. Pro takového člověka může být návrat do společnosti těžší, protože o sobě více pochybuje a motivace je nižší.

4.3 STÁŘÍ

Období odchodu do důchodu se pojí s naplňováním nových potřeb. Člověk potřebuje smysluplně vyplnit volný čas, což se spojuje se seberealizací. V pozdějším věku je potřeba aktivně reagovat na biologickou potřebu, jako je kvalita spánku, zdraví a strava.

Ve stáří se mohou sčítat nesplněné vývojové úkoly z minula, navíc jedinci ubývají fyzické síly.

Pokud se člověk stane bezdomovcem až v tomto věku, tak je to pro něj složitější z hlediska adaptace. Člověk byl celý život na něco zvyklý, o co následně přichází. Život na ulici pro člověka v postproduktivním věku může být náročnější, než pro osoby v jiném

vývojovém období. Starší osoby bývají mnohem častěji obětí krádeží nebo napadení z důvodu úbytku fyzické síly.

4.4 SHRNU TÍ V LIVU V ĚKU NA ŽIVOT OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Z předchozí kapitoly plyne, že mladí lidé se dostávají na ulici z různých důvodů. Jejich motivem bývá potřeba pocítovat svobodu, která jim v rodinném prostředí nebyla poskytnuta. Pokud má mladý člověk rodinu, většinou se na ulici ocitá, kvůli konfliktům s rodiči, protože nechce dodržovat stanovená pravidla a únik na ulici pro ně znamená vytouženou svobodu. Mladé osoby nic neztrácejí v případě, že se rozhodnou odejít z domova, protože nemají silné vazby k rodině ani k zázemí, kde žijí (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 92-93).

U mladých bezdomovců se ukazuje velmi rizikové užívání nelegálních drog, které mohly být příčinou, proč tyto osoby končí na ulici nebo příčinou sekundární, kdy se osoby setkávají s užíváním drog až na ulici. Mladí bezdomovci častěji využívají služby pro drogově závislé, jelikož neradi dochází do služeb pro lidi bez domova, protože se zde setkávají se staršími lidmi na ulici. Tento střet ve službách může způsobovat mezigenerační konflikty. Konzumace drog je pro osoby na ulici velmi finančně náročná, proto se mladí bezdomovci často živí krádežemi, dealováním drog nebo prostitucí (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 94).

Mladé osoby na ulici se často liší od starších jedinců na ulici právě svým vzhledem. Mladí bezdomovci se snaží zapadnout do běžné společnosti a leckdy tíhnou k nějaké kultuře, jako je například hip-hopová kultura, kdy nosí volné oblečení, kšiltovky a poslouchají rap nebo například punk, který je více kontroverzní. Na rozdíl od starší populace lidí bez domova se mladí bezdomovci snaží dbát o svůj vzhled, protože může být spjatý s nelegální činností na ulici, jako jsou krádeže nebo prostituce. Mladí bezdomovci často v nízkoprahových službách využívají možnosti sprchy nebo šatníku (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 94-95).

„Období produktivního věku je relativně dlouhé. Přibližně do pětadvaceti let by člověk měl získat veškeré zkušenosti či vzdělání pro počátek profesní kariéry, jež končí kolem šedesátého roku života“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 96).

Bezdomovectví se u starších osob liší stigmatizací, kdy se ocitají na ulici a ztrácí veškerý vybudovaný život, jak materiální tak vztahový. Starší bezdomovci mohou příčinu jejich života na ulici označovat, jako vlastní selhání, které může vést k naprosté rezignaci,

kdy se člověk nepokouší dostat ze své situace na ulici. Adaptace na ulici je pro osoby v produktivním věku těžší, než pro mladé jedince, protože osoby v produktivním věku ztrácí nejen fyzické zázemí, ale ztrácí i společenské role. Příčiny bezdomovectví se většinou od mladých lidí liší rozpadem manželství, ztrátou zaměstnání nebo alkoholismem (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 97).

Starší bezdomovec často stagnuje nad svou situací a izoluje se od společnosti. Chybí jim motivace pro návrat do běžného života. Pro tyto osoby je velmi obtížná reintegrace, protože kromě motivace jim chybí finance, pracovní návyky a uplatnění.

„Život na ulici se pro ně stává náročnějším, což se projevuje jak starším vzhledem bezdomovce, tak i v hygienických návycích“ (Marek, Strnad, Hotcová, 2012, s. 97). Na rozdíl od mladých bezdomovců si osoby v produktivním věku na ulici zakládají spíše na funkčnosti a často volí teplé oblečení, které vrství. Využívají k hromadění svého majetku batohy, igelitové tašky, kufry či kočárky (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 62 - 63).

Senioři se na ulici mohou dostat z důvodu, kdy jim zemře partner nebo partnerka a nejsou schopni platit nájem anebo platí nájem a nezbývají jim peníze na pokrytí základních životních potřeb (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 100).

Osoby postproduktivního věku na ulici se mnohdy živí žebráním nebo vybíráním popelnic. Někteří z nich mají důchody, které jsou ale nízké a nemohou si dovolit platit nájem, proto se rozhodli dožít na ulici (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 101). Taktéž se na ulici objevují osoby v postproduktivním věku, které nemají nárok na výplatu důchodu, protože nemají odpracovanou potřebnou dobu.

Jak již bylo zmíněno „*Stát, který se umí postarat o své důchodce, patří mezi dobře fungující. Člověk důchodového věku spící na ulici vyvolává soucit a poukazuje na chybu sociálního systému*“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 99).

Nejlépe se uspokojují fyziologické potřeby, protože v nich jsou si různé věkové skupiny nejvíce podobné. Na bazální potřeby dokážou sociální služby reagovat nejlépe, protože každý klient napříč věkové kategorií potřebuje jíst, spát, hygienu a pít. Na tyto potřeby reagují všechny sociální služby ve středisku Samaritán.

Naopak u vyšších potřeb je možné se setkat s větší individualizací, která je ovlivněna faktorem věku. Například potřeba uznání nebo seberealizace se věkem liší. Na vyšší potřeby je možné reagovat po uspokojení těch základních potřeb. Vyšší potřeby se lépe naplňují v pobytových službách.

5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V této kapitole se věnuji sociálním službám, které jsou zaměřeny primárně pro osoby bez přístřeší. Tyto služby řadíme do skupiny služeb sociální prevence, které se snaží předcházet negativním faktorům, jako je například sociální vyloučení nebo jiné dopady, které jsou spojené s bezdomovectvím. Služby sociální prevence jsou dle zákona o sociálních službách definovány následujícím způsobem: „*Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“ (108/2006 sb. §53).

Dle mého názoru je důležité, aby organizace, která se zaměřuje na osoby bez domova, byla schopna reagovat okamžitě na potřeby klienta. Vidím důležitost v provázanosti služeb, které jsou těmto osobám poskytovány, protože nízkoprahové zařízení jsou schopny uspokojit jiné potřeby klienta než azylové domy, proto vidím velký smysl ve spolupráci všech služeb.

Kapitolu budu směřovat na středisko Samaritán, protože jsem součástí tohoto střediska a ráda bych tuto kapitolu kromě jiné opřela i o své praktické zkušenosti. Středisko Samaritán poskytuje fakticky všechny služby, které jsou pro osoby bez přístřeší relevantní a zabývají se komplexním pokrytím potřeb. Z toho důvodu použiji služby střediska Samaritán, jako určitou reprezentaci jednotlivých typů služeb.

5.1 STŘEDISKO SAMARITÁN

Zmiňovala jsem, že se moji bakalářskou prací orientuji na sociální službu, ve které působím. Jedná se o Charitu v Olomouci, která ve středisku Samaritán poskytuje služby lidem bez domova již od roku 1991. Středisko nabízí pomoc lidem, kteří se potýkají s bezdomovectvím, nezaměstnaností, vrací se z výkonu trestu nebo jsou v jiné tíživé situaci. Na tyto situace reagují sociální služby, jako je nízkoprahové denní centrum, terénní program, azylový dům a azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností. Středisko Samaritán reaguje také na zdravotní stav klientů, kteří mohou využívat

praktického lékaře a psychiatra, kteří sídlí ve středisku (Charita Olomouc. Naše služby: Lidé bez domova [online]).

5.2 NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM

Zákon 108/2006 §61 definuje nízkoprahová denní centra podle těchto základních činností:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Nízkoprahové služby mají být pro klienty co nejvíce dostupné, jak po fyzické stránce, kdy reagují na místní dostupnost pro klienty a také po stránce psychické, což se pojí s možností anonymního využívání služeb (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 308). Nízkoprahové služby, které jsou poskytovány lidem bez domova, se nazývají tzv. denní centra (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 308). Nízkoprahové denní centra reagují na základní životní potřeby klientů, jako je například strava, hygiena, šatník nebo základní sociální poradenství. Zmíněné služby pro lidi bez domova jsou poskytovány ambulantně, což v praxi znamená, že klienti dochází do zařízení, aby mohli využít nabízené služby.

Nízkoprahové denní centrum ve středisku Samaritán mohou využívat osoby starší 18 let, které nemají stabilní bydlení a jsou v nouzi, která je způsobena například nízkým příjmem. Cílem střediska je vytvoření bezpečného prostoru pro klienty a pracovníky, kde mohou řešit klientovi zakázky v rámci odborného sociálního poradenství (Veřejný závazek NDC, Dvořák 2020).

V rámci nízkoprahového denního centra ve středisku Samaritán může klient využívat služby, které reagují na základní životní potřeby klienta, jako je strava, hygiena, odpočinek a ošacení. Kromě uspokojení základních životních potřeb je cílem služby pomoc klientovi při uplatňování práv a pomoc, která souvisí s osobními záležitostmi, mezi které se řadí jednání s úřady nebo například poradenství. Klienti přichází se zakázkami, na které reagují sociální pracovníci v rámci individuálních plánů, mezi zakázky se řadí například stabilizace osobní situace, zprostředkování návazné služby, hledání zaměstnání nebo bydlení (Veřejný závazek NDC, Dvořák 2020).

Mimo jiné je cílem služby reagovat na prevenci sociálně patologických jevů, mezi které se řadí například kriminalita nebo šíření chorob, které jsou spojené s bezdomovectví (Veřejný závazek NDC, Dvořák 2020).

5.3 TERÉNNÍ PROGRAM

Činnosti terénních programů upravuje zákon 108/2006 § 69 následovně:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Terénní program středisko Samaritán rozděluje na nízkoprahový terén a vyšší terén. V rámci nízkoprahového terénu se pracovníci snaží klientovi nabídnout potravinovou pomoc nebo ho motivovat k tomu, aby tuto službu využíval v rámci nízkoprahového denního centra. Posláním nízkoprahového terénního programu ve středisku Samaritán je mapování a kontaktování osob, které v rámci nízkého terénu žijí na ulici, Náplní práce terénního pracovníka bývají doprovody klientů na úřady nebo do zdravotnického zařízení (Veřejný závazek, Terénní program, Středisko Samaritán pro lidi bez domova, Charita Olomouc, 2015, Prinz).

Cíl vyššího terénu je vyhledávat osoby, kterým hrozí ztráta bydlení. Vzestupná spirála poskytuje pomoc nejen jednotlivcům, ale i rodinám, kteří jsou potenciálně ohroženi bezdomovectví. (Veřejný závazek, Terénní program, Středisko Samaritán pro lidi bez domova, Charita Olomouc, 2015, Prinz).

5.4 NOCLEHÁRNY

Noclehárny jsou zákonem definovány, jako ambulantní sociální služba, kam klient dochází za účelem přenocování. Služba má za cíl poskytnout klientovi bezpečné prostředí, kde může trávit noc v teplé posteli a zároveň klientovi poskytnout pomoc při hygieně nebo poskytnout podmínky, aby klient mohl hygienu vykonat. (zákon č. 108/2006, § 63). Poskytování této služby je časově omezené. Klient ve službě může trávit pouze časově ohraničenou dobu.

Ve středisku Samaritán se nachází noclehárna, která je rozdělena na mužskou a ženskou část a umožňuje tak přespat klientům služby v komfortnějším prostředí než je

ulice. Zároveň služba noclehárny působí, jako prevence, protože reaguje na to, aby osoby bez přístřeší nenocovali na veřejných místech. Tato služba je zpoplatněna částkou za lůžko pro muže 20 Kč pro ženy 25 Kč, částka se po třech měsících užívání služby zvyšuje na 30 Kč pro obě pohlaví, toto zvýšení částky má za cíl motivování klienta při řešení jeho životní situace (Veřejný závazek, Noclehárna pro ženy/ Noclehárna pro muže, Středisko Samaritán pro lidi bez domova, Charita Olomouc, 2015, Prinz).

Příjem klientů probíhá na základě takzvaného pořadníku, který je bodován pracovníkem na základě sociálního šetření a zohledňuje například věk klienta, zdravotní stav klienta nebo trvalé bydliště.

Pracovník noclehárny spolupracuje s ordinací, která sídlí ve středisku Samaritán. V případě, že se ve službě objeví nemocný klient, služba na to reaguje takzvanou „leženkou“. Jedná se o prostor v rámci noclehárny, kde může klient trávit celodenní pobyt. Nejedná se o typickou věc, naopak je to činnost, která přesahuje to, co předepisuje zákon.

5.5 AZYLOVÝ DŮM

Zákon 108/2006 §57 definuje základní činnosti následovně:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Středisko Samaritán nabízí ubytování mužům a ženám v bytech, které jsou rozmístěny po Olomouci a jeho blízkém okolí. Tato služba je poskytována osobám, které jsou starší 18 let a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci, kdy ztratily bydlení. Středisko Samaritán poskytuje pobyt z pravidla na jeden rok. Sociální pracovníci poskytují klientům podporu a odbornou pomoc při řešení jejich nepříznivé životní situace.

Klienta do služby, lze přijmout na základě pořadníku, který zohledňuje například trvalé bydliště, věk, zdravotní stav, výkon trestu, zda se jedná o klienta, který je na ulici poprvé a podobně. Přednostní přijetí mají osoby z výkonu trestu a osoby s trvalým bydlištěm v Olomouckém kraji. Předpokladem pro přijetí je stabilizovaná sociální situace, kdy je člověk evidován na úřadu práce nebo má nějaký příjem, jako je důchod nebo jiný stabilní příjem. Zároveň je potřeba se prokázat platným občanským průkazem

nebo jiným úředním dokumentem, doložit vstupní lékařskou prohlídku a v případě, že byla osoba hospitalizována v psychiatrické léčebně nebo LDN doložit doporučení od ošetřujícího lékaře (Veřejný závazek, Azylový dům pro ženy, Středisko Samaritán pro lidi bez domova, Charita Olomouc, 2015, Prinz).

Služba poskytuje osobám bez domova bydlení, kde je vytvořeno zázemí pro hygienu nebo přípravu stravy. Sociální pracovníci pomáhají klientům s jejich sociální situací a se zakázkami, které chtějí klienti řešit. Cílem služby je podpora klienta, aby byl schopen samostatně řešit svoji životní situaci a podpořit ho k samostatnému fungování bez závislosti na sociální službě (Veřejný závazek, Azylový dům pro ženy, Středisko Samaritán pro lidi bez domova, Charita Olomouc, 2015, Prinz).

5.6 DOMOV SV. ANEŽKY, DOMOV SV. KOSMY A DAMIÁNA

Jedná se o dvě služby, které jsou poskytovány osobám, které potřebují pomoc v úkonech sebeobsluhy. Tyto domovy jsou určeny pro osoby, které se ocitly na ulici, ale jejich zdravotní stav neumožňuje přijetí do azylového domu, protože je omezena jejich soběstačnost a vyžadují tak pomoc při běžných úkonech hygieny, stravy a jiných každodenních záležitostech ze strany pečovatelské služby. V domovech se nachází pečovatelé, kteří pomáhají klientům v oblasti péče a sociální pracovníci, kteří řeší zakázky klientů (Charita Olomouc. Naše služby: Lidé bez domova [online]).

5.7 PRACOVNÍ REHABILITACE

Středisko Samaritán provozuje pracovní rehabilitace, kde může člověk bez domova obnovit pracovní zkušenosti a smysluplně trávit volný čas. Pracovní rehabilitace se rozdělují do dvou stupňů. V prvním stupni jsou pracovní rehabilitace dostupné všem klientům střediska Samaritán, kdy jsou klienti odměňováni v rámci katalogu prací, který administruje koordinátor služby. Mezi odměny patří například výběr potravin, platba polévky nebo platba za zboží v prodejně Samaritán. Druhý stupeň pracovních rehabilitací je na základě vzájemné domluvy mezi klientem a pracovníkem, kdy klienti pracují v četách na zakázkách, které jsou na kontraktované. Odměny pracovníků v druhém stupni pracovních rehabilitací jsou nákupy dle jejich seznamu, úhrada například noclehárny, celodenní strava nebo čerpání potravin.

Pracovní rehabilitace reagují na spoustu potřeb klienta. Snaží se uspokojit základní životní potřeby právě v odměňování, kdy klient může čerpat například celodenní stravu nebo úhradu noclehárny a podobně. Zároveň se částečně naplňuje potřeba seberealizace nebo potřeba uznání.

5.8 ORDINACE PRAKTICKÉHO LÉKAŘE A PSYCHIATRICKÁ ORDINACE

Středisko Samaritán má vlastní ordinaci praktického lékaře, kde se může nechat klient ošetřit. Ordinace praktického lékaře je určena pro osoby, které žijí přímo na ulici nebo v zařízeních střediska Samaritán. Díky ordinaci pro lidi bez domova může středisko řešit problémy spojené s poskytováním zdravotní péče lidem bez domova. Ordinace praktického lékaře aktivně spolupracuje s jinými službami ve středisku, kdy je v rámci nocleháren vyhrazená část pro tzv. leženky, kde může klient setrvat v případě, že má zdravotní problémy (Charita Olomouc. Naše služby: Lidé bez domova [online]).

S věkem se často přibývají zdravotní komplikace a na které právě středisko Samaritán může reagovat prostřednictvím ordinace praktického lékaře.

Klienti střediska Samaritán se taktéž mohou objednávat do ordinace psychiatra, kde středisko Samaritán reaguje na vzniklé události v oblasti psychiky.

6 SHRNU TÍ

Teoretická část bakalářské se věnovala souvislostem bezdomovectví, které jsou silně spjaty s cílem této bakalářské práce. Nedílnou součástí tématu jsem brala definici bezdomovectví, která je důležitá pro vymezení cílové skupiny na kterou se bakalářská práce zaměřuje. Zároveň se neváže pouze na zjevné bezdomovectví, které je většinové společnosti známo, ale zahrnuje i osoby, které patří do skupiny skrytých lidí bez domova nebo potenciálních lidí bez domova.

K dobrému uchopení tématu jsem považovala za nezbytné popsat také příčiny bezdomovectví, ze kterých mohou vycházet potřeby lidí bez domova. Teoretická část práce ukazuje také možné mezigenerační rozdíly, na které pracovníci mohou reagovat a pracovat s nimi.

Věková kategorie s sebou v běžném životě nese jistá specifika, která mohou být odlišná pro skupinu lidí bez domova. V bakalářské práci často zmiňuji termíny mladý a starší člověk bez domova, z toho důvodu jsem se rozhodla věnovat kapitolu také rozdělením bezdomovectví dle věkových kategorií a zmiňuji specifika tří věkových skupin.

Při tvorbě kapitoly, kde jsem definovala věkovou kategorii, mi naskakovaly mezigenerační rozdíly, které jsou spjaty s potřebami. V další části jsem se věnovala potřebám, které potřebuje uspokojit každý člověk a snažila se poukázat na těžkost naplnění základních životních potřeb u lidí bez domova.

V poslední části se věnuji tématu sociálních služeb ve středisku Samaritán, kde definuji sociální služby, které středisko nabízí. Zároveň této části přikládám velkou hodnotu, protože právě ve Středisku Samaritán jsem vykonávala výzkum a zjišťovala jsem, jakým způsobem sociální pracovníci reagují na potřeby klientů v závislosti jejich věku.

7 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ ROZDÍLŮ V PRÁCI S KLIENTY RŮZNÉHO VĚKU POHLEDEM PRACOVNÍKŮ

V předchozí kapitole bakalářské práci jsem se věnovala teoretickému ukotvení tématu, které slouží jako podklad pro empirickou část této závěrečné práce.

Cílem bakalářské práce bude pomocí polostrukturovaného rozhovoru zjistit, jakým způsobem pracovníci pracují s klienty vzhledem k jejich věku. V kapitole věnující se metodologii výzkumu popíšu kvalitativní přístup, zvolím výběr respondentů, představím techniku pomocí, které jsem získávala data a popíši etiku a limity výzkumu závěrečné práce. Závěrem práce budou výstupy, které jsem získala z interpretace dat.

7.1 METODOLOGIE VÝZKUMU

Kvalitativní výzkum jsem si vybrala, protože je vhodnější pro cíl této závěrečné práce, kde se snažím pochopit práci, kterou odvádí pracovníci. Kvalitativní výzkum je mi bližší, protože potřebuji téma pochopit do hloubky a zároveň mi dává možnost pracovat individuálně a doptávat se respondenta na otázky, které mi umožní téma rozebrat. Preferuji kvalitativní výzkum, protože získávání dat je mi příjemnější osobně v rozhovoru s respondenty, než získávání dat pomocí kvantitativního výzkumu.

Hendl (2005, s. 50 – 52) vnímá jako riziko, že se ve výzkumu projeví postoje a názory výzkumníka, který nebude schopen zastírat své preference v tématu. Nevýhodu spatřuje autor například také v časové náročnosti spojené se sběrem a zpracováním dat. Výhodou je naopak možnost reagovat během rozhovorů na potřeby všech stran a samozřejmě také možnost podrobného popisu tématu, kterému se výzkumník věnuje.

7.1.1 CÍL VÝZKUMU

Výzkumný cíl bakalářské práce je zjistit, jak vnímají sociální pracovníci rozdíl v práci s lidmi bez domova v závislosti jejich věku. Jak jsem již zmiňovala, vybrala jsem si Charitu Olomouc, pro sběr dat od respondentů, protože jsem součástí této organizace a je mi velmi blízko, zároveň bych ráda zjistila, jestli kolegové nějaký rozdíl vnímají a pracují s ním.

Výzkumná otázka této práce zní: *Jak sociální pracovníci vnímají rozdíl v sociální práci s lidmi bez domova v závislosti jejich věku?*

7.1.2 VOLBA VÝBĚRU INFORMÁTORŮ

Respondenty jsem si zvolila pomocí metody **prostého záměrného výběru**, který je definován Miovským (2006, s. 136) jako „*nejjednodušší variantu metody záměrného výběru, která spočívá v tom, že bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potenciálními účastníky výzkumu toho, kdo je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ním také souhlasí.*“ Zároveň mi tato metoda umožňuje vyhledávat takové respondenty, kteří mají vlastnosti a zkušenosti, které jsou vhodné pro tuto výzkumnou část práce.

Respondenty rozdělují do dvou skupin na koordinátory daných služeb ve středisku Samaritán a na sociální pracovníky ve službách. Za nízkoprahové služby bude jeden respondent ze strany koordinátora a dva ze stran sociálních pracovníků, bude se jednat o pracovníky ze služeb nízkoprahových denních služeb, terénních služeb a nocleháren. V oblasti azylového domu budu získávat data od koordinátora azylových bytů a sociálního pracovníka. Stejně tak od koordinátora a pracovníka z azylového domu pro lidi se sníženou soběstačností – Domova sv. Kosmy a Damiána. Rozhodla jsem se pro sedm respondentů, kteří působí ve středisku Samaritán a pracují s klienty.

Koordinátory daných služeb budu označovat pomocí zkratk: K1, K2 a K3. Zatímco respondenty ze stran sociálních pracovníků budu označovat pomocí zkratk P1, P2, P3 a P4.

Respondent	Pracovní pozice	Počet let praxe v organizaci
K1	Koordinátor	6,5 let: Nízkoprahové denní centrum
P1	Sociální pracovník	4,5 roku: Nízkoprahové denní centrum
P2	Sociální pracovník	2 roky: Terénní program
K2	Koordinátor	10 let: Azylový dům
P3	Sociální pracovník	12 let: Azylový dům
K3	Koordinátor	5 let: Azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností
P4	Sociální pracovník	5 let: Azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností

7.1.3 POUŽITÁ TECHNIKA SBĚRU DAT

Techniku pro sběr dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, kde jsem si předem stanovila otázky, které budu respondentům pokládat.

Zvolená technika umožňuje výzkumníkovi, aby přizpůsoboval rozhovor respondentovi a dané situaci. Výzkumník může reagovat na situace, kdy respondent otázce nerozumí nebo odbíhá od tématu. Může tedy respondentovi i sobě pomáhat doplňujícími otázkami, které budou směřovat k získání potřebných dat (Miovský, 2006, s. 159-160).

Brala jsem v potaz etiku výzkumu a respondenty jsem seznámila s bakalářskou prací a s jejím cílem. Představila jsem jim, že rozhovor budu nahrávat na audio záznam pomocí mého mobilního telefonu a vyžádala si jejich souhlas nejen s nahráváním, ale i se zpracováním dat, které od nich získám. Rozhovory probíhaly v kanceláři, která je součástí střediska Samaritán a poskytovala soukromí pro účel rozhovoru. Snažila jsem se vytvořit příjemné prostředí, kde se respondenti uvolní a vypijí kávu. Na konci rozhovoru jsem respondentům připomněla možnost cokoliv doplnit nebo si o tématu více promluvit.

Abych byla schopná naplnit hlavní cíl práce, potřebuji si připravit rozhovorové otázky, které budou pro každou skupinu odlišné s ohledem na jejich funkci v organizaci. Otázky rozdělím do dvou následujících skupin:

Koordinátoři:

- *Měl by být přístup ke klientům stejný nebo odlišný podle toho v jakém období se klient nachází?*
- *Mají sociální pracovníci nástroje nebo možnosti, jak reagovat na potřeby klientů v závislosti jejich věku?*
- *Vytváříte spolupráci s návaznými službami, které reagují na potřeby, když klienti nespádají do cílové skupiny (věk, zdravotní stav)?*
- *Jak by měli sociální pracovníci reagovat a pracovat potřebami klientů v závislosti jejich věku?*

Pracovníci:

- *Jak vnímáte rozdílný přístup a práci s klienty v závislosti jejich věku?*
- *Jaké máte možnosti/nástroje reagovat na potřeby klientů v závislosti jejich věku?*
- *Vnímáte rozdílné potřeby lidí bez domova v závislosti v jejich věku? Popřípadě jaké. Jak pracujete s potřebami klientů?*

7.1.4 METODA INTERPRETACE DAT

Data v bakalářské práci jsem získávala pomocí rozhovorů. Abych byla schopná vnímat, co respondenti říkají a zároveň na odpovědi reagovala nebo se doptávala, rozhodla jsem se odložit zápisník a tužku. Pro přirozenost rozhovoru jsem pro zanalyzování dat využila audiozáznam na mém mobilním telefonu, který mi umožnil si rozhovory nahrát a následně přepsat. Po přepsání rozhovoru jsem si v textu podtrhávala odpovědi respondentů, které spolu souvisejí podle rozdělených barev.

Pro analýzu dat jsem si zvolila otevřené kódování, které mi umožnilo rozdělit si kódy, které souvisí s věkem uživatelů a poskytováním služeb (Miovský, 2006, s. 228).

7.1.5 MOŽNÉ LIMITY VÝZKUMU

V této kapitole jsem si pojmenovala limity, které během výzkumu mohou nastat. Limit, který vnímám je, že se s respondenty znám osobně, což může vést ke zkreslení informací. Zároveň si jsem vědomá toho, že může dojít k nepochopení otázek a nezískám potřebná data, protože respondent nebude otázce rozumět, což může vést k mlčení nebo utíkání od tématu. Zároveň respondenti nemusí poskytování služby vzhledem k věku klienta vnímat a cíl závěrečné práce nebude naplněn.

7.2 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Tato kapitola se věnuje výsledkům, které jsem získala z rozhovorových otázek, které jsem kladla koordinátorům a pracovníkům střediska Samaritán.

Získaná data jsem rozdělila do podkapitol, které se věnují jak odpovědím na dotazované otázky, tak teoretické části, kde jsem více vysvětlovala danou problematiku.

7.2.1 NÁSTROJE POMOCI

Pro pracovníky je důležité využívat účinné nástroje, aby byli schopni pomáhat klientům. Z výpovědi koordinátorů a pracovníků je zřejmé, že nástroje pomoci jsou odlišné dle věku klientů. Ať už jsou to samotné sociální služby, které musí činnost přizpůsobovat potřebám klientů nebo individuální přístup ze stran pracovníků.

Psané postupy

Je důležité znát metodiky, protože pracovníkům určují postupy práce s klientem a zároveň mohou pracovníkovi pomoci při řešení etických dilemat, s kterými se v praxi může setkat.

Toto tvrzení se shodovalo u několika respondentů například, jako uvádí respondent K1: „*Tak maj zaprvé **metodický nástroje** nebo nějaký okenní aparát, který zpracovává prakticky všechno možné, co se nevléze do nějakýho metodickýho aparátku. Tak jsou samozřejmě **pracovní postupy**, kdy je každá věc, kterou tady jako děláme nějak detailněj rozepsaná, jak to má probíhat, co a jak, jaký jsou možnosti...*“ nebo respondent P2: „*Z hlediska, co nás učili ve škole, máme **různé přístupy**, které nám mají **práci ulehčit**. Vlastně **individuální plán** je sám o sobě nějaký nástroj..*“

Jak uvádějí zmínění respondenti, jsou při práci s klientem důležité metodiky, ale ani jeden z respondentů neuvádí, že by metodiky byly uzpůsobeny věku klientů. Dle mého názoru je velmi důležité na tento faktor poukazovat, protože metodiky obsahují velmi obecný popis a potom mohou v praxi nastat etické dilemata, která jsou spojené s věkem klienta.

Sociální služby uzpůsobené věku klientů

Sociální služby jsou velmi důležitým nástrojem, protože jsou schopny reagovat na potřeby klientů, z hlediska životní situace, zdravotního stavu nebo věku. Veřejností jsou známé sociální služby pro seniory, kde se aktivně reaguje na věk klientů a jejich potřeby. Zároveň jsou to služby, které potřebují i starší osoby bez domova, ale mnohdy na tyto služby nedosahují finančně, což potvrzuje respondent P4: „*Ono hodně **záleží na situaci** toho dotyčného klienta a vlastně na jeho **finanční situaci**, pokavaď má, je na dávkách hmotné nouze a je tam zároveň nějaká dluhová propast je obvykle náročnější s ním najít nějaké **adekvátní zařízení** i vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, ve kterém se nachází.*“ Respondenti se v mnoha případech shodují, že návazné sociální služby pro starší osoby bez domova nemají k dispozici. Respondent K3 nemá dobré zkušenosti s návaznými sociálními službami: „*Nicméně co se týče, nějakých **návazných služeb** tady v rámci Olomouckého kraje nebo v Olomouci, **tolik není**. Už s **ohledem na naši cílovou skupinu**, tak jsou to spíš domovy pro seniory nebo domovy s pečovatelskou službou, které jsou obvykle fakt, jako **plné**. Pro domov pro seniory není člověk až **tolik lukrativní**, když to fakt jako přeženu do nějakého extrému, protože nemá vyřízený příspěvek na péči, není to ležák, nemá invalidní důchod, starobní důchod nebo má invalidní důchod bez výplaty.*“

*Teďka samozřejmě existují i sociální lůžka jen těch sociálních lůžek není fakt tolik, takže je to o tom hledání návazné služby. Třeba máme pána na bytě, kde s ním už přes rok hledáme návaznou službu, protože víme, že na tom bytě nemůže dlouhodobě setrvávat, řešíme to s městem a obeslali jsme žádost už tak do 20 zařízení, kam by měl spádově spadat a vůbec nic nebo všude mají plno nebo říkají, **tohle není klient pro nás**, protože od doktorky v papírech má napsaný, že je alkoholik, protože si vypije dvě piva za den. A vlastně na tom to pak stojí a padá, kolikrát ty služby nejsou uzpůsobené pro naši cílovou skupinu, jakože když tam pak přijde senior, který je závislý na alkoholu, tak z toho domova pro seniory se dost často vybydlí, protože je tam nějaký konflikt s ostatními. Buď s pracovníky nebo například s ostatními uživateli nebo obyvateli.“* S tvrzením respondenta K3 se do jisté míry pojí i tvrzení respondenta K2, který tvrdí, že potřebují lepší spolupráci s úředníky, kteří mohou mít vliv na poskytování sociálních služeb: *„**Za mě dost mizerná spolupráce. Z mého pohledu by mohla být daleko vhodněji navázaná. Chce to větší aktivitu od úředníků na magistrátech a zapojení se do toho procesu, hledání vhodnějšího typu bydlení pro naše klienty, kteří stárnou, protože celková cílovka povětšinou se objevují starší lidé.**“* Respondent P2 mluví o tom, že pracovníci v jiných sociálních službách nejsou připraveni na klienty z řad bezdomovecké populace: *„Uvědomuju si, že spousta lidí se ani v žádné službě třeba pro seniory neudrží, je to jiná náтура jiná mentalita lidí a pokud s tím pracovník neumí pracovat, tak to schytá ten člověk žejo zase ho vyhodí.“* Respondent P4 potvrzuje nedostačující spolupráci s jinými návaznými službami pro starší klienty: *„Spolupráci s domovy pro seniory vlastně zatím žádnou větší nemáme, ale už se z našich pobytových služeb podařilo dostat několik klientů do různých zařízení napříč republikou, kam nastoupili. Bylo to hodně spjatý s tím, že klient měl třeba invalidní důchod nebo starobní důchod.“*

Vzhledem k nedostačující podpůrné síti pro starší klienty z řad lidí bez domova bylo nuceno středisko Samaritán vytvořit azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností, kde se pracovníci snaží umístit klienty, kteří jsou staří, nemocní a potřebují pečovatelskou službu. Naopak pro mladší klienty jsou vytvořené azylové byty, kde mohou být klienti, kteří jsou soběstační, což uvádí i respondent P1: *„Často vaříme z toho, **co dům dá**, což znamená, že si ty nástroje vytváříme vlastně sami.“*

Respondent K2 klade důraz na to, že byty ve středisku jsou určeny spíše pro mladší klienty, kteří jsou soběstační a nemají problémy s pohybem. Naopak vytvořené azylové domy jsou určeny pro starší klienty, kteří potřebují pomoc druhé osoby: *„...byty jsou ve většině, až na jeden uzpůsobeny fakt pro **soběstačné** klienty, takže spíš reflektujeme to, že*

se koukáme na soběstačnost, co se týče zdraví a spojených komplikací se zdravím, nějaké pohybové problémy a tak na to už může reagovat buď sv. Anežka, nebo Kosma, ale u nás na bytech jdou maximálně madla, ale schody si prostě neodpáříme.“ Respondent P3 vnímá, jako silný nástroj pro práci s věkem a zdravotním stavem klienta nově vzniklé azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností: *„Tak velká pomoc je, že **tady máme DSA a KAD** to je prostě bomba, že tady ty návazný služby tady jsou, jako po azyláku.*“

Pracovníkům z tohoto hlediska je nápomocná demografická křivka, která poukazuje na fakt, že populace stárne. Respondent K3 se zamyslel nad tím, kam azylové domy budou směřovat v závislosti věku klientů. Na problém stárnoucí populace reaguje středisko Samaritán nově vznikajícími azylovými domy pro lidi se sníženou soběstačností. Jak uvedl respondent K3: *„Ono se stačí podívat na demografickou křivku, prostě **populace stárne** a je vlastně otázkou, **kam budou směřovat azylové domy**. Ten model, který tady my zastáváme – azylový dům s pečovatelskou službou je podle mě otázka 5 let než se to fakt uzákoní a vícero azylových domů na tohle bude reagovat.*“ S tvrzením, že bezdomovecká populace stárne se shoduje i respondent K2: *„v rámci statistik **spíše stárne** ti, co zažili bezdomovectví právě na přelomu revoluce, tak tady zůstávají, když jim zdravotní dovolí a sem tam se objeví někdo z mladých klientů, ale povětšinou stárne.*“

Ve středisku Samaritán funguje spolupráce mezi ordinací a noclehárnou, kde funguje tzv. leženka, kde mohou pracovníci reagovat na zdravotní stav, který je mnohdy spojen právě s věkem klienta. Tuhle vzájemnou spolupráci vnímá respondent P1, jako nástroj pro práci s klientem: *„Máme fajn možnost třeba nemocný klienty po konzultaci s koordinátorem noclehárny umístit na leženku, to je takovej fajn **nástroj**, který je dobrý právě třeba pro starší nemocný klienty. Tohle cítím, jako důležitý právě pro ty starý klienty, kteří už takhle nemají sílu, natož když jsou nemocní.*“

Mladší klienti ve středisku Samaritán, často využívají právě již zmíněné azylové byty, které jsou určené pro samostatné jedince. Zároveň se mohou zapojit i do pracovních rehabilitací, které jsou více vysvětlené právě v teoretické části. Na smysl pracovních rehabilitací poukazuje respondent P1: *„Mladí jedinci se mohou zapojit do pracovních rehabilitací a vlastně **znovu získat pracovní návyky**.*“ Pomocí pracovních rehabilitací, mohou klienti do jisté míry naplňovat potřebu seberealizace a postupně se vracet do majoritní společnosti.

Respondenti se ve svých výpovědích shodují, že spolupráce s návaznými sociálními službami pro starší nebo nemocné klienty nefunguje dle jejich představ.

Naopak se shodují, že na věk reaguje středisko Samaritán vytvořením nových sociálních služeb, které berou faktor věku, jako podstatný. Rozdíl poskytování služby mezi mladými a staršími klienty je v tom, že pro starší jedince jsou zde zmíněné azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností, naopak pro mladé jedince jsou vytvořené pracovní rehabilitace, kde se mohou znovu zapojovat do pracovního režimu a azylové byty, které představují bydlení, kde nejsou pod neustálým dozorem, jako tomu je v azylových domech.

Spolupráce s kolegy

Důležitým nástrojem je spolupráce nejen s jinými sociálními službami, ale především s kolegy, což uvádí respondent K1: *„kazuistický poradny, který jsou buď každý den na 10 minut ráno nebo jednou za týden je hodinová pro.. Vlastně spojená pro všechny nízkoprahové služby, takže když je vyloženě potřeba, člověk si neví nebo pracovník si neví rady s něčím, tak může na poradnu. A když ani tohle neto nechce pracovník využít, tak může přijít přímo za mnou a děláme to nějak v tandemu.“* Respondent K1 také uvádí, že si ve službě rozdělují klienty, dle různých specifíků, aby spolupráce seděla jak klientovi, tak pracovníkovi. Specifika jsou různá, například podle závislosti, zakázek, ale hlavně podle věku klientů: *„My máme výhodu, že naše nízkoprahové služby jsou jakoby **separovaný po klíčových pracovnících**. Samozřejmě ne každý má nějakou svou oblast. Máme tady pracovníka, který se vyloženě specializuje na, my tomu teda říkáme na pardály, takže máme přímo pracovníka, který se na tohle specializuje. Tihle klienti jdou automaticky za ním, jakože on je vždycky jejich klíčák, protože to fungování a vůbec nějaký potřeby jsou tak strašně jiný“* Respondent K1 v tom vidí velkou výhodu: *„Pro ty klienty no podle mě primární výhoda je ta, že pracují s člověkem, který se tomu více **věnuje**. Takže ten člověk má tu výhodu, ne že by ostatní neměli pracovníci to ani náhodou, to mají všichni pracovníci, ale když se tomu věnuješ ustavičně, tak už toho vidíš víc a víš o tom víc, takže já si myslím, že pro toho klienta je to super, protože pracovník X, prostě ví co a jak, ví jak to říkat, ví jak s takovýma lidma mluvit, kdybych to řešil já s těmi klienty, tak to prostě nemá ten efekt.“* Vnímám, že koordinátor a pracovníci reagují aktivně na potřeby klientů tím, že si klienty rozdělují dle různých specifíků, jako je věk, závislost nebo pohlaví. Dokážu si představit, že pracovník je schopen lépe reagovat na potřeby daného klienta.

7.2.2 PŘÍSTUP KE KLIENTOVI VZHLEDEM K VĚKU

Faktor věku hraje důležitou roli v poskytování sociální služby, protože dle věku se často určuje cílová skupina dané sociální služby. Sociální služby pro lidi bez domova jsou určeny pro osoby od 18 let, ale není definované, do kolika let jim může být služba poskytována. Sociální pracovníci potom musí přizpůsobovat svou práci dle jejich uvážení. Někteří vnímají, že věk je faktor, který je důležitý brát v potaz. Naopak někteří pracovníci si myslí, že služba by měla být poskytována všem stejná bez ohledu na věk nebo jiný faktor.

Stejný přístup do jisté míry zastává respondent K2: *„Co se týče přístupu, tak za mě by měl být vždycky stejný. Zaměřený prostě na toho člověka a pomoci mu, ale ta forma musí být upravená. Takže přizpůsobit, jestli už má nějaký zdravotní komplikace, tak přizpůsobit ten příjem a celkovou spolupráci s tím klientem, ale co se týče celého procesu, tak za mě by mělo být ke každému klientovi přístupováno stejně.“* Respondent K1 tvrdí, že se v jejich službě mají klienti stejný rozsah služeb bez ohledu na věk nebo jiné faktory, zároveň vede pracovníky k tomu, aby při poskytování služeb pracovali individuálně *„My se snažíme samozřejmě, každý má mít stejný rozsah služeb. Všichni máme mít stejná práva a my tady věříme tomu, že každý klient se zaslouží nekonečno šancí. Nicméně zároveň vedu kolegy k tomu, aby pracovali individuálně, aby každý klient, každý případ, co je úplně něco separovaného. Samozřejmě se to prolíná, ti klienti, ale já si myslím, že nikdy nedokážeme, aby všichni měli úplně přesně rovné podmínky.“* Podobný názor sdílí respondent P2: *„Asi by tam žádný rozdíl být neměl, protože by se ke klientům mělo přistupovat stejně, ale asi tam vždy je nějaký rozdíl, třeba právě kvůli tomu věku nebo kvůli jiným faktorům, které tu práci ovlivňují. Musíme použít taková přístup, který se na klienta a specifický problém hodí.“* Respondenti se v tomto případě shodují, že by přístup měl být teoreticky stejný, ale v praxi to úplně nefunguje.

Respondent P1 naopak tvrdí, že věk je důležitý faktor na který je potřeba brát ohled při práci s klientem: *„Vnímám, že přístup ke klientům je hodně individuální, protože jiný služby a jinou podporu potřebuje mladý klient z děčáku a jiný je to se starším klientem.“* Se stejným názorem přichází respondent K3: *„...jiné potřeby bude mít dvacetiletý kloučák, který semka přichází třeba z ústavní výchovy oproti člověku, který celý život pracoval, nebo třeba celý život nepracoval, potlouká se na ulici, ale už je mu třeba kolem 60 let a u toho šedesátníka budou s největší pravděpodobností úplně jiné potřeby, co se týče nějaké zdravotní péče a tak dále. U toho dvacátníka tak zas je ta potřeba nějak aktivně*

trávení volného času nebo navazování, jako naučit se navázat zdraví vztah.. “ Respondent P4 uvádí, že vnímá věk, jako faktor, který při práci s klientem zohledňuje, zároveň se k tomuto faktoru přidružují i jiné podstatné faktory: „... *ten přístup je individuální podle nějakého nastavení toho klienta, což jedním z těch faktorů nastavení je určitě i věk, ale další je i vlastně, jestli je dlouhodobý uživatel drog, alkoholu, zda má psychiatrické problémy a vlastně podle toho jakou má životní motivaci něco řešit, zda opravdu jedinou jeho zakázkou je, jak uspokojit základní životní potřeby nebo jestli jeho zakázka je opravdu jako snaha dostat se z té nepříznivé sociální situace.* “

7.2.3 POTŘEBY KLIENTŮ V ZÁVISLOSTI VĚKU

V teoretické části jsem zmiňovala, že potřeby lidí se mění podle věku. Je důležité vnímat rozdílné potřeby v různých vývojových etapách člověka a řádně je naplňovat, aby nedocházelo k patologickým jevům. Potřeby lidí na ulici se mění s věkem, délkou pobytu na ulici a zároveň se zdravotním stavem jedince.

Respondent K3 se ve výpovědi shoduje s teoretickou částí, kdy popisuje potřeby od narození, které s námi zůstávají po zbytek života. Během života s narůstajícím věkem se přidruží další potřeby, na které člověk musí reagovat: „*Ty potřeby ze startu, když se člověk narodí, jsou vlastně jednoduchý mám hlad, potřebuju spát, potřebuju lidský kontakt atd. Tohle to jde jakoby s náma už podle mě do smrti. Já potřebuju vědět to, že někam patřím, potřebuju vědět to, že jsem někde v bezpečí, potřebuju se najíst, potřebuju si odpočinout a potřebuju vlastně být jakoby přijatý*“ Respondent P1 vnímá, že potřeby klientů se mění podle věku a svou práci přizpůsobuje podle těchto potřeb: „*Vnímám jejich potřeby v závislosti věku. Myslím si, že starší klient má ty potřeby už hodně bazální, jako hygiena, jídlo, pití. Zatímco ti mladí tam mají ještě tu potřebu nějaké seberealizace, jako je práce nebo bydlení. Pracuji hodně individuálně s tím, co klient potřebuje a ten věk vnímám hodně jako faktor. Snažím se tu službu přizpůsobit klientovi ne, aby klient se přizpůsobil naší službě.*“ Respondent P4 klade důraz na primární řešení základních potřeb, jako je strava, hygiena nebo zázemí až následně je dobré řešit vyšší potřeby: „*Ty potřeby tam bývají jinčí fakt jako v první řadě je potřeba řešit ty základní potřeby a pak pracovat na tom, co bude dál, co by se dál dalo řešit v jeho situaci, pokavaď vlastně v tomhle tom tématu chce postupovat nějak dál, jako rozvíjet to snažení, chce řešit svou situaci, tak v tomhle tom vlastně navázat.*“

Respondenti uvádějí odlišné potřeby klientů v závislosti věku. Respondenti se v mnoha výpovědích shodují, že motivace s délkou pobytu a přibývajícím věkem klesá. Naopak si všímají, že mladí jedinci mají motivaci se znovu začlenit do společnosti. Toto tvrzení uvádí například respondent P2: „*Hodně si všímám, že ti mladí se třeba ještě z ulice dostat chtějí, ale ti starší hodně rezignují, prostě už je to nemotivuje a asi by ani nedokázali po tolika letech bydlet někde v baráku v kleci.*“ Podobné zkušenosti s měnící se motivací v závislosti věku má i respondent P4: „*Potřeby, myslím si, že ten věk je jedním z těch faktorů ohledně toho a zároveň pardon zároveň jak dlouho je v té situaci. Pokaždě je v té situaci už jako delší dobu vnímám, že není taková motivace řešit jako tu nepříznivou situaci, jako třeba uspokojování nějakých těch základních potřeb. Takže podle toho tam je s tím dotyčným pracováno.*“

Zakázky klientů v závislosti věku

V předchozím okruhu se respondenti shodují, že se potřeby mění v závislosti věku klienta. Pokud se mění potřeby, je samozřejmé, že zakázky, s kterými pracovníci pracují, musí být odlišné právě kvůli věku.

Výpovědi některých respondentů se shodují, když zmiňují motivaci. Mladí klienti často přichází se zakázkami, aby se vrátili do společnosti. Zatímco zakázky starších jedinců jsou mnohdy pouze o pokrytí základních potřeb, jako je jídlo, spánek nebo hygiena. P1: „*Vnímám jejich potřeby v závislosti věku. Myslím si, že starší klient má ty potřeby už hodně bazální, jako hygiena, jídlo, pití. Zatímco ti mladí tam mají ještě tu potřebu nějaké seberealizace, jako je práce nebo bydlení. Pracuji hodně individuálně s tím, co klient potřebuje a ten věk vnímám hodně jako faktor. Snažím se tu službu přizpůsobit klientovi ne, aby klient se přizpůsobil naší službě.*“ Respondent P3 se shoduje s tvrzením respondenta P1, že zakázky se liší dle věku klienta, zároveň vnímá, že motivace starších klientů klesá: „*P3: Tak vnímám, že tam rozdíl jsou. Ti starší klienti mají často mnohem míň motivace něco dělat do budoucna, míň důvodů něco změnit, někdy to mají úplně beznadějný, jakože nevidí ani moc důvod proč žít vlastně dál nebo proč cokoliv dělat nebo té motivace je hodně málo, bývají hodně nemocní, což je taky hodně omezuje, bývají tam třeba i duševní problémy, demence nebo tak. Mladší klienti zas mají míň těchto problémů, ale jsou tam zase jiné problémy, jinak by u nás nebyli.*“ Motivaci zmiňuje i respondent P2, který poukazuje na fakt, že mladí jedinci často přichází se zakázky, které směřují k začlenění do majoritní společnosti, zatímco starší jedince už není motivovaný se do společnosti vracet: „*V terénu hodně řešíme zdraví právě u starších klientů nebo*

*doprovody, které jsou jak u mladých tak starších. Hodně si všímám, že ti mladí se třeba ještě z ulice dostat **chcou**, ale ti starší hodně rezignují, prostě už je to nemotivuje.*“

Naopak respondent K3 uvádí, že se při práci s mladými klienty snaží najít motivaci, aby mohl klient naplnit svoje potřeby, nejen na bazální úrovni, ale i vyšší potřeby, jako je seberealizace: „*Pro mě, když pracuju s mladými jedinci, tak je to hodně o tom motivátoru. Najít tu motivaci, co by ten člověk rád dělal, co ho baví a v čem, co by chtěl dělat vlastně do budoucna. I když to může být, že by chtěl být doktorem. Člověk, který má učňák. Řeknu OK, tak co pro to uděláme. Jakože ty možnosti v rámci českého školství jsou. Tak to že člověk skončil na ulici, neznámá, že už se nikdy nemůže přihlásit do školy.*“ Respondent K3 pracuje se staršími klienty na odlišných zakázkách, než je tomu u mladších jedinců a jeho přístup je velmi individuální: „*...u toho starýho jedince procházím spíš, co dělal, co má za sebou a jak to **doklepnout** do důchodu, aby měl nějaký důstojný bydlení na dožití. Když to s tím mladým se fakt zaměřuju, co teprve bude dělat, tak hodně vnímám velký rozdíl v tom, že tu práci mohu zacílit na nějaký rozvoj pro člověka, nebo zakonzervování a pečování toho, co mám a postupně k tomu něco přidáváme.*“ Respondent P3 vnímá, že zakázky klientů jsou odlišné kvůli věku a jiným faktorům, které se k věku klienta přidružují: „*Často je to, jak o duševní kapacitě klienta, tak o jeho nějakých menších schopnostech, které se týkají jeho zdravotního stavu. Je fakt **rozdíl** jít něco řešit s nějakým 30 letým týpkem nebo pánem, kterej sotva chodí a já mu musím přizpůsobit chůzi žejo, jak rychle někam jdeme, jak je schopnej chodit, vylézt někam do patra nebo komunikovat s úředníkem, když dělám ty doprovody třeba, taky. Vlastně ti starší lidi neumí zacházet s médiama, tam není vůbec šance, že by si něco našel na PC nebo v telefonu. Takové ty věci, co si ti mladší porěší po vlastní ose. Tak tyhle lidi úplně v tom, jak je ta současná společnost hodně komunikuje prostřednictvím elektroniky, tak tohle oni nedávaj, tam potřebujú hodně dopomoc.*“

Konkrétní rozdílné zakázky, které se pojí s věkem klienta, vypovídá respondent K2: „*Starší řeší fakt jako zařízení důchodu, nějakých zdravotních problému spojeny právě s věkem, doprovody třeba na úřady, k doktorům. Ti mladší často řeší **exekuce, dluhy, závislosti, co se týče žen, tak ohledně dětí.** Takže tohle to jsou rozdíly, co se liší v těch oblastech řešení. Neříkám, že mladší nepotřebujú doprovod na úřad, ale už je to postavené, že jsou trošku samostatnější v rámci komunikace právě s úředníky, jsou otrlejší bych řekla.*“

Uvedení respondenti se shodují, že zakázky klientů se liší dle věku. K věku se přidružují i jiné faktory, které ovlivňují zakázky, jako je například délka pobytu daného člověka na ulici, zdravotní stav nebo závislost.

7.3 DISKUSE A ZÁVĚR VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této kapitole budu reflektovat celý výzkum a jeho výsledky. V bakalářské práci jsem si kladla za cíl zjistit, jak vnímají sociální pracovníci rozdíl v práci s lidmi bez domova v závislosti jejich věku. Polostrukturovaným rozhovorem jsem zjistila, že pracovníci vnímají rozdílnou práci a přístup k lidem v závislosti jejich věku.

Respondenti se shodují, že nástroje, které používají při práci s klienty, s ohledem na jejich věk jsou například vnitřní psaná pravidla, metodiky a samotný individuální plán. Tyto psaná pravidla nebo postupy pomáhají pracovníkům, aby se lépe orientovali nebo mohli řešit eticky náročná témata, která se při práci s klientem v určitém věku mohou objevovat. Zásadní negativní zjištění vnímám v tom, že se většina respondentů shoduje, že jim chybí návazné sociální služby, které by jim byly nápomocné při práci s věkem klienta. Nemají návazné sociální služby, kam by jedince mohli směřovat. Respondenti vnímají středisko Samaritán, jako velký nástroj, který jim je v problematice stárnoucí bezdomovecké populace velmi nápomocen. Středisko Samaritán na tuto problematiku reaguje vytvořením azylových domů pro lidi se sníženou soběstačností, které jsem definovala v teoretické části. Středisko Samaritán reaguje na všechny věkové kategorie sociálními službami, jako jsou azylové byty, pracovní rehabilitace nebo zdravotními službami, jako je ordinace praktického lékaře. Naopak velmi pozitivně vnímám službu, která věk vnímá, jako důležitý faktor a přizpůsobuje tomu práci v teamu rozdělením klíčových sociálních pracovníků.

Z teorie známe, že přístup ke klientům by měl být bez rozdílů stejný, což někteří respondenti uvádějí. Ve většině výpovědí se ale setkáváme se zkušenostmi, že práce s klienty je individuální a velký faktor hraje právě zmiňovaný věk klientů.

V teoretické části jsem se věnovala potřebám klienta. Tyto potřeby se mění v závislosti věku, což potvrdili respondenti ve svých výpovědích. Respondenti se shodují, že jsou potřeby, které máme stejné, jako je potřeba jídla, pití, odpočinku nebo bezpečí. Na tyto potřeby dokážou reagovat všechny sociální služby zmíněné v teoretické části bakalářské práce. Vyšší potřeby, které respondenti zmiňují, jako je seberealizace, potřeba

někam patřit nebo potřeba uznání se lépe uspokojuje na výše prahových službách, jako jsou například azylové domy, byty nebo domy pro osoby se sníženou soběstačností.

Zakázky klientů jsou odlišné dle věku klientů. Respondenti se shodují, že mladší jedinci jsou mnohdy motivováni se vrátit do běžného života, najít si práci, bydlení, založit rodinu a fungovat. Zatímco starší jedinci už nevidí smysl vrátit se do běžného života. V teoretické části uvádím, že starší jedinci se s odchodem na ulici musí vzdát společenských rolí, které zastávali – rodič, prarodič, manžel/ka. Vnímám, že ztráta rolí se pojí se ztrátou motivace vrátit se do běžného života. Návrat do společnosti není ovlivněn pouze věkem, ale i dalšími faktory, jako je zdravotní stav nebo délka pobytu na ulici. Pokud je člověk na ulici delší dobu jeho návrat do společnosti může být daleko těžší až nemožný.

Ze všech rozhovorů s respondenty vyplývá, že věk je důležitý faktor. Rozdíly v poskytování služeb vnímají jak sociální pracovníci, tak koordinátoři i celé středisko Samaritán, které vytváří takové nástroje, které mohou pracovníci využívat směrem ke klientům a jejich věku.

ZÁVĚR

Cílem mé závěrečné práce bylo pomocí polostruturovaného rozhovoru zjistit, jak pracovníci ve středisku Samaritán vnímají rozdíl v práci s klienty bez domova v závislosti jejich věku. Zároveň jsem chtěla poukázat na důležitý faktor, kterým je věk uživatelů a zjistit, jestli s ním pracovníci pracují a jaké mají nástroje, aby mohli efektivně reagovat na potřeby klientů v závislosti věku.

Závěrečnou práci jsem rozdělila na teoretickou část, kde jsem pracovala se samotnou definicí bezdomovectví, charakteristikou bezdomovectví, potřebami, sociálními službami a hlavně s věkem, který se pojí s celou bakalářskou prací. Ve výzkumné části se částečně prolíná teoretická část, ale primárně jsem se v této části věnovala výzkumné otázce.

Pomocí polostruturovaného rozhovoru jsem řešila výzkumné otázky. Vedla jsem rozhovor ve dvou úrovních – koordinátorů a sociálních pracovníků. Zjistila jsem, že respondenti vnímají věk klientů, jako důležitý faktor při poskytování sociální služby.

Část respondentů uvádí, že podle teorie by se mělo ke klientům přistupovat bez rozdílů, ale také uvádí, že v praxi tomu tak není. Shoda panuje v individuálním přístupu, kdy vnímají věk, jako důležitý faktor na který přihlíží a aktivně s ním pracují.

V teoretické části jsem více rozebírala potřeby klientů, které se mění s narůstajícím věkem. Respondenti se shodují mezi sebou, ale i s teoretickou částí, že některé potřeby nám zůstávají od narození stejné, jedná se primárně o základní životní potřeby, jako je spánek, sycení nebo bydlení. S narůstajícím věkem se nám mění vyšší potřeby, jako je potřeba uznání, lásky nebo seberealizace.

Podle výpovědí respondentů se zakázky mění hlavně kvůli potřebám, které v danou chvíli jedinci chybí. Jak jsem již zmiňovala, potřeby se mohou měnit dle věku klientů. Respondenti se ve velkém počtu zmiňují o motivaci. Kdy mladší jedinci mají motivaci se vrátit do majoritní společnosti a tak s nimi řeší zakázky bydlení, zaměstnání, dluhů a podobně. Zatímco starším osobám na ulici motivace chybí. V teoretické části se můžeme dočíst, že starší jedinci při odchodu na ulici neztrácí jen střechu nad hlavou, ale také přicházejí o sociální role – rodič, prarodič nebo manžel/ka. Právě tato ztráta může způsobovat nízkou motivaci k návratu do společnosti. Respondenti se staršími klienty často řeší zakázky, které jsou spíše zaměřené na uspokojení základních životních potřeb.

Překvapilo mě, jak respondenti vnímají návaznost sociálních služeb ke vztahu věku klienta. Respondenti vnímají, že nemají kam posouvat klienty v závislosti jejich věku. Klienti v mnoha případech nedosahují na sociální služby, kde jsou pracovníci schopni reagovat na věk a potřeby klientů. Často se stává, že jiné sociální služby, které nejsou speciálně určené pro lidi bez domova, nejsou připraveny na specifikum této cílové skupiny. Respondenti se snaží aktivně reagovat na potřeby, které se pojí s věkem klientů. Zároveň vnímají jako silný nástroj samotné středisko Samaritán, které reaguje na věk klientů službami. Pro starší klienty, kteří potřebují dopomoc druhé osoby, poskytují služby azylových domů pro lidi se sníženou soběstačností. Naopak pro mladší jedince služba poskytuje pracovní rehabilitace, které jsem více definovala v teoretické části. Velmi pozitivně vnímám ordinaci praktického lékaře, kam mohou docházet, jak mladí tak starší jedinci.

Bakalářská práce může obnášet limity, kterých jsem si vědoma a předem jsem si je definovala. Limitem může být zkreslení výpovědí, protože respondenty osobně znám. Vnímám, že limitem je velké zobecnění, protože respondentů není příliš. Nedostatky mohou nastat například v nedostatečných zkušenostech při vedení rozhovoru a kladení otázek. Naopak pozitivně vnímám ochotu respondentů zodpovědět mi otázky. Díky výpovědím respondentů mohu potvrdit, že vnímají rozdíly při sociální práci s lidmi bez domova v závislosti jejich věku a aktivně reagují na potřeby klientů, které jsou spojené právě s věkem.

Bakalářská práce by mohla inspirovat jiné sociální služby, které poskytují pomoc lidem bez domova, aby vnímaly věk, jako důležitý faktor při poskytování služeb. Věřím, že i jiné sociální služby, než středisko Samaritán bude své služby uzpůsobovat lidem v závislosti jejich věku a potřeb. Doufám, že azylové domy pro lidi se sníženou soběstačností se stanou běžnou praxí v sociálních službách.

ZDROJE

Literatura

BEŇOVÁ, Nina. Bezdomovci, ľudia ako my. Bratislava: Proti prúdu, 2008. ISBN 978-80-969924-1-6.

HAASOVÁ, Jana. Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 802-441-238-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2

HRADECKÝ, Ilja. Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-808-6451-138.

HRADEČTÍ Vlastimila a Ilja. Bezdomovectví – extrémní vyloučení. Praha: Naděje, 1996. ISBN 978-80-902292-0-4.

KADLEČÍK, Peter. Šľapaje ulicou. Rôzne prístupy v terénnej sociálnej práci s ľuďmi bez domova. Bratislava: Proti prúdu., 2013. ISBN 978-80-971154-0-1.

LANGMEIER, Josef, KREJČÍŘOVÁ, Dana. Vývojová psychologie. Vyd. 2., 2006. ISBN 978-80-247-1284-0

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

MASLOW, Abraham Harold. O psychologii bytí. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.

MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. 2005. ISBN 80-7367-002-X.

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

NEŠPOROVÁ, Olga, HOLPUCH, Petr. 2020. POPULACE OSOB BEZ DOMOVA V ČESKÉ REPUBLICE. Praha: výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2020. ISBN 978-80-7416-388-3.

PTÁČEK, Radek, KUŽELOVÁ, Hana. Vývojová psychologie pro sociální práci. 2013. ISBN 978-80-7421-060-0.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VÁGNEROVÁ, Marie, CSÉMY Ladislav a Jakub MAREK. Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

VÁGNEROVÁ, Marie, CSÉMY Ladislav a Jakub MAREK. Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy. Praha: nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.

Vnitřní dokumenty služby

CHARITA OLOMOUC. Naše služby: Lidé bez domova [online]. [cit. 2021-02-16]. Dostupné z: <https://www.olomouc.charita.cz/nase-sluzby/lide-bez-domova/>

DVOŘÁK, Alexandr. Veřejný závazek. Nízkoprahové denní centrum. Středisko Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2020.

PRINZ, Petr. Statut Střediska Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2009.

PRINZ, Petr. Veřejný závazek Azylového domu pro ženy. Středisko Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2015.

PRINZ, Petr. Veřejný závazek. Azylový dům pro muže. Středisko Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2016.

PRINZ, Petr. Veřejný závazek. Noclehárna pro muže. Středisko Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2015.

PRINZ, Petr. Veřejný závazek. Noclehárna pro ženy. Středisko Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2015.

PRINZ, Petr. Veřejný závazek. Terénní program. Středisko Samaritán pro lidi bez domova. Charita Olomouc. Olomouc, 2015.

Internetové zdroje

ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion. In: FEANTSA [online] 2011 [cit. 2022-05-28]. Dostupné z: <http://feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>

FYLOZOFIE ÚSPĚCHU. Maslowova pyramida lidských potřeb. [online] 2011 [cit. 2022-05-20]. Dostupné z: <https://www.filosofie-uspechu.cz/maslowova-pyramida-lidskych-potreb/2/>

VÁGNEROVÁ, Marie, MAREK, Jakub, CSÉMY, Ladislav. Osobnostní faktory ovlivňující setrvání v bezdomovectví u mladých lidí. Sociální práce / Sociálna práca. Sociální práce, zdraví a životní styl. 2017, [cit. 2022-25-03]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2017-3.pdf>

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>