

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

# **Co nabízí společnost bezdomovcům a jak toho využívají**

Bakalářská práce

Autor: Lucie Majdjaková  
Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální patologie a prevence  
Vedoucí práce: prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc.  
Oponent práce: Lucie Špráchalová, Ph.D.

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Lucie Majdjaková  
**Studium:** P18P0100  
**Studijní program:** B7507 Specializace v pedagogice  
**Studijní obor:** Sociální patologie a prevence

**Název bakalářské práce:** **Co nabízí společnost bezdomovcům a jak toho využívají**

Název bakalářské práce AJ: What does society offer to the homeless and how do they use it?

### Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá problematikou bezdomovectví, jeho příčinami a riziky. Teoretická část se zaměřuje na služby, které společnost lidem bez domova nabízí a jak jsou tyto služby využívány. Práce zachycuje denní rytmus a trávení volného času bezdomovců a tím i společná rizika. V rámci empirické části bude provedeno kvalitativní výzkumné šetření formou rozhovorů, jejichž cílem bude zmapovat nabídku, přístupnost a využitelnost služeb určené lidem bez přístřeší.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd.* Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

KLIMENT, Pavel a Vít DOČEKAL. *Pohled na bezdomovství v České republice.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, 122 s. Monografie. ISBN 978-80-244-5007-0.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb.* Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví.* Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.

VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí.* Praha: Karolinum, 2013, 339 s. ISBN 978-80-246-2209-5.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy.* Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018, 303 s. ISBN 978-80-246-4054-9.

**Garantující pracoviště:** Ústav sociálních studií,  
Pedagogická fakulta  
**Vedoucí práce:** prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc.  
**Oponent:** Mgr. Lucie Špráchalová  
**Datum zadání závěrečné práce:** 20.2.2020

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce prof. PhDr. Blahoslava Krause, CSc. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 20. 04. 2021



Lucie Majdjaková

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat vedoucímu bakalářské práce prof. PhDr. Blahoslavu Krausovi, CSc. za odborné vedení. Dále bych chtěla poděkovat respondentkám za ochotu při spolupráci.

## **Anotace**

MAJDJAKOVÁ, Lucie. *Co nabízí společnost bezdomovcům a jak toho využívají*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2021. 55 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá problematikou, která je spjata s vývojem společnosti: bezdomovectvím, jeho příčinami a riziky. Teoretická část se zaměřuje na charakteristiku bezdomovectví, jeho příčiny, na služby, které společnost lidem bez domova nabízí, a také na míru využitelnosti těchto služeb. Práce také zachycuje denní rytmus a trávení volného času lidí bez přístřeší, a s tím také spojená rizika. Dále bude přiblížen pojem „reintegrace“ jako klíčový aspekt v budoucím návratu člověka bez přístřeší zpět do společnosti. V rámci empirické části bylo provedeno kvalitativní výzkumné šetření formou strukturovaných rozhovorů, jejichž cílem bylo zmapovat nabídku, přístupnost a využitelnost služeb určených lidem bez přístřeší. Rozhovory byly vedeny se sociálními pracovníky v terénu, tzv. streetworkery, kteří se dostávají každý den do kontaktu s bezdomovci.

**Klíčová slova:** bezdomovec, člověk bez přístřeší, život na ulici, sociální služby, neziskové organizace

### **Annotation**

MAJDJAKOVÁ, Lucie. What does society offer to the homeless and how do they use it. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2021. 55 pp. Bachelor Degree Thesis.

The bachelor's thesis deals with issues that are related to the development of society: homelessness and its causes and risks. The theoretical part focuses on the characteristics of homelessness and its causes, on the services that society offers to homeless people, and also on the level of usability of these services. The work also captures the daily rhythm and leisure time of homeless people, and the risks involved. Furthermore, the concept of "reintegration" will be introduced as a key aspect in the future return of a homeless person back to society. Within the empirical part, a qualitative research survey was conducted in the form of structured interviews, the aim of which was to map the offer, accessibility and usability of services intended for homeless people. Interviews were conducted with social workers in the field, so-called streetworkers, who come into contact with the homeless every day.

**Key words:** homeless person, street life, social services, nonprofit organizations

## Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum: 20. 04. 2021

Podpis studenta:  .....

## Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Bezdomovectví jako sociálně patologický jev</b> .....	<b>11</b>
1.1 Charakteristika bezdomovectví a jeho příčiny .....	11
1.2 Život na ulici .....	13
1.3 Reintegrace.....	21
<b>2 Sociální služby</b> .....	<b>24</b>
2.1 Charakteristika a funkce.....	24
2.2 Sociální dávky .....	29
2.3 Role neziskových organizací.....	31
<b>3 Průzkum zaměřený na využívání služeb bezdomovci</b> .....	<b>35</b>
3.1 Metodologická východiska .....	35
3.2 Analýza a interpretace výsledků šetření.....	36
3.3 Interpretace dat metodou „vyložení karet“ .....	40
3.4 Shrnutí .....	45
<b>Závěr</b> .....	<b>48</b>
<b>Seznam použitých zdrojů</b> .....	<b>51</b>
<b>Seznam příloh</b> .....	<b>55</b>



## Úvod

Bakalářská práce se zabývá problematikou bezdomovectví, jeho příčinami a riziky. Jedná se o sociální problém, který stále doprovází vývoj společnosti. A právě s vývojem společnosti se zlepšují také sociální služby, které jsou nabízeny lidem bez přístřeší. Pracovníci v sociálním sektoru, kteří se dostávají do kontaktu s bezdomovci, jsou vyškolení profesionálové, kteří si dokáží poradit i v nelehkých situacích, do kterých se mohou v průběhu své práce dostat. Sociální pracovník by měl být podle mého názoru empatický člověk se znalostmi problematiky bezdomovectví. Měl by dokázat předat informace potřebné pro přežití na ulici nenásilnou formou a zároveň si získat důvěru svých klientů a pomoci jim, pokud o to potencionální klient bude stát, což je dalším úkolem tzv. streetworkera. Rozpoznat, kdo si tento osud vybral dobrovolně a chce žít tzv. bohémským životem, a kdo pouze neví, jak se postavit „zpátky na nohy“. Je to velmi náročná práce, která je ne vždy dostatečně oceněna. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla psát bakalářskou práci na téma „Co nabízí společnost bezdomovcům a jak toho využívají“.

Teoretická část se zaměřuje na charakteristiku bezdomovectví a jeho příčiny. Jedná se o jedince z rozdílných sociálních vrstev, s různými povahovými vlastnostmi, ale přesto sdílejí společný osud. V první kapitole budou vymezeny nejčastější příčiny bezdomovectví, běžný den na ulici a trávení volného času lidí bez přístřeší, a s tím související rizika. Dále bude přiblížen pojem „reintegrace“. Jedná se o komplexní resocializaci jedinců zpátky do společnosti, což bývá pro bezdomovce velice náročné, ale zároveň i klíčové pro jejich budoucnost. V další kapitole jsou popisovány sociální služby, které společnost lidem bez domova nabízí, dále kapitola přibližuje, jak jsou tyto služby využívány. „*Pomoc lidem bez přístřeší je ovlivněna z velké části politickými stranami, které rozhodují ve věcech v ekonomickém, vzdělávacím, sociálním a právním systému*“ (Kliment, Dočekal, 2016, s. 65). Vzhledem k tomu, že je problematika lidí bez domova součástí sociální patologie, může sloužit jako vhled do tohoto tématu jak pro studenty společenských věd, tak i pro jedince, kteří se touto problematikou zabývají.

Cílem této práce je poskytnout hlubší vhled do problematiky bezdomovectví, a to nejen do jeho zjevné formy, a upozornit na rizika, jež jsou s touto problematikou spjata.

V rámci empirické části bude provedeno kvalitativní výzkumné šetření formou rozhovorů, jejichž cílem bude zmapovat nabídku, přístupnost a využitelnost služeb určených lidem bez přístřeší. Rozhovory budou uskutečněny se sociálními pracovníky v terénu, tzv. streetworkery.

# 1 Bezdomovectví jako sociálně patologický jev

Sociálně patologickým jevem se rozumí negativní jev, který se odchyluje od normy platné v určité společnosti. Mezi sociálně patologické jevy se řadí mimo jiné také bezdomovectví. Touto problematikou se musí zabývat i dnešní společnost. Následující kapitola předkládá náhled do problematiky bezdomovectví, pokouší se odhalit příčiny a důvody bezdomovectví a následně seznámit s životem lidí na ulici.

## 1.1 Charakteristika bezdomovectví a jeho příčiny

Bezdomovci jsou lidé bez domova nebo bez přístřeší. Autoři Vágnerová, Marek, Csémy (2018, s. 7) uvádějí, že *„hlavní charakteristikou bezdomovectví je absence domova, soukromého teritoria, které má svou formální i emocionální složku“*. Se ztrátou domova souvisí také ztráta trvalých blízkých vztahů, a především pocitu bezpečí a jistoty. To je důvod, proč si lidé na ulici často stavějí přístřešky, které mají jen vzdálenou podobu domova. Lidé, kteří žijí každý den na ulici, přišli zcela o soukromí a často se musí se svým přístřeškem dělit také s někým jiným. Vágnerová (2014, s. 683) popisuje domov takto: *„Domov je spojen s jistotou soukromí a faktickou i symbolickou ochranou“*. V souvislosti s výše uvedeným lze tedy říci, že domov není pouze fyzickým prostorem, ale je především spojen s naším vnitřním pocitem bezpečí. Hradečtí (1996, s. 36) rozlišují tři typy „příbytků“:

- a) *„absence střechy nad hlavou (spaní na ulici či jiných veřejných místech);*
- b) *absence domova (život v instituci nebo v dlouhodobém či krátkodobém pronájmu nebo ubytovnách různého typu);*
- c) *bydlení nejisté (squat, bydlení bez smlouvy).“*

Autoři Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 13–17) popisují bezdomovce jako *„...osoby, jejichž situace je vnímána jako důsledek komplexního sociálního selhání jednotlivce“*. Lze konstatovat, že podstatnou příčinou bezdomovectví může být selhání jednotlivce v kontextu negativního, až patologického působení sociálních vlivů na jeho individualitu jako celek.

Dále se příčiny bezdomovectví rozdělují na objektivní („systémová chyba“) a subjektivní („nepříznivé vlastnosti jedince“). Systémové chyby jsou na straně státu a jen stát je může napravit, zatímco subjektivní příčiny musí změnit jedině sám člověk bez přístřeší. Bezdomovectví je extrémním sociálním vyloučením ze společnosti. Tito lidé nemají pocit příslušnosti k určité sociální skupině, výjimkou jim je ovšem

bezdomecká skupina. Existuje také část lidí, kterým právě tato role, to znamená být člověkem bez přístřeší, vyhovuje (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 8).

Jsou to lidé, kteří se oprostili od povinností souvisejících se společenským životem: nechtějí pracovat a dodržovat normy, které si společnost nastavila. V takových případech je bezdomovectví dobrovolné, a proto nevyžaduje žádnou pomoc ze stran sociálních pracovníků či pomoc státu.

Musíme ovšem brát v potaz, že na ulici je stále více lidí, kteří tam být nechtějí. Důvodů může být mnoho, především reakce na nezvládnutelné problémy. Často za to může více faktorů než pouze jeden, jedná se tedy o multidimenzionální povahu (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 8).

Podle Vágnerové, Csémyho a Marka (2013, s. 15) „*tito lidé nebývají ochotni či schopni plnit ani základní požadavky, nemají dostatečně rozvinuté sociální dovednosti, ale za to mívají sklon k nestandardnímu, leckdy i asociálnímu jednání*“.

Můžeme rozlišit dvě základní formy bezdomovectví z hlediska způsobu přežívání, a to na zjevné a na skryté bezdomovectví. Zjevné bezdomovectví (je vidět) označuje lidi, kteří přespávají na veřejných místech – na ulicích, pod mosty, ve výklencích atd., zatímco skryté bezdomovectví se týká spíše lidí, kteří žijí na ubytovnách a v azylových domech (srov. s Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 8).

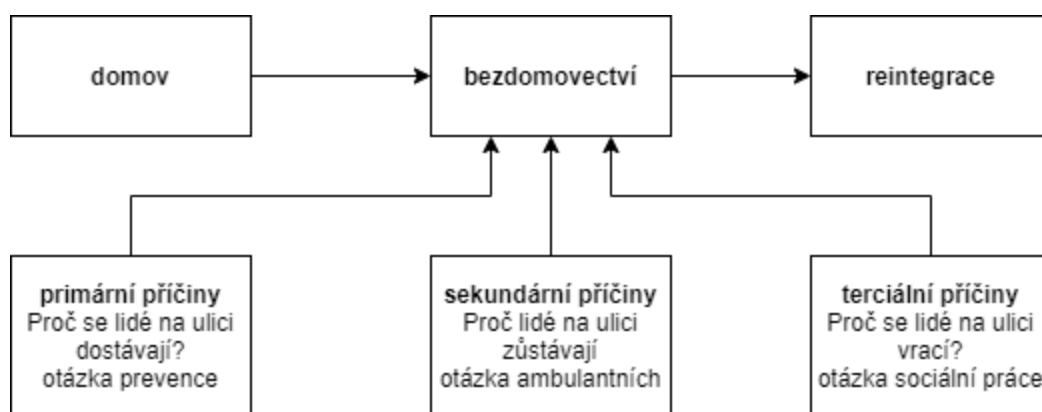
Lze konstatovat, že veřejnost se dostává spíše do kontaktu s typem zjevného bezdomovectví, a proto nemusí mít povědomí o celkové problematice tohoto jevu, která postihuje i osoby, jež se snaží udržet si svá místa na ubytovnách či v azylových domech, aby neskončili na ulici.

Je důležité zmínit, že bezdomovectví je třeba chápat více jako proces nežli jako trvalý stav. Pro někoho může být bezdomovectví pouze dočasným stavem, který lze označit jako „krátkodobé bezdomovectví“. Druhou skupinou pak ale je mnohaleté, až chronické bezdomovectví. Sociálně adaptační hypotéza tvrdí, že čím déle je člověk na ulici, tím více se přizpůsobí takovému životnímu stylu, a návrat do společnosti pro něj pak bude čím dál obtížnější. Tito lidé mají navíc tendenci rezignovat na určité problémy, jako je například abstinence či splácení dluhů. K bezdomovectví patří také užívání drog a alkoholu, což je opět velice závažná problematika a další příčina nesnadné resocializace (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 8).

Na základě výše uvedeného se lze domnívat, že je podstatné zachytit „nové přírůstky“ na ulici v co nejkratší době, než se bezdomovectví pro dotyčnou osobu stane

životním stylem, ze kterého se těžce dostává. Poté by se jedinec mohl zařadit do druhé skupiny, z níž už by byla integrace zpět do společnosti obtížnější.

Podle autorů Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 19) se dají určit primární, sekundární a terciární příčiny bezdomovectví. Primární složka řeší, proč se člověk dostal na ulici, a týká se tedy především otázek spadajících do preventivní složky. Mnohem zásadnější oblast řeší sekundární příčiny. Ty se zabývají otázkou: „Proč lidé na ulici zůstávají?“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 19). Zaměřuje se především na psychickou stránku osobnosti člověka. Jakmile by si člověk bez přístřeší uvědomil sekundární příčiny, tedy důvody, proč na ulici stále žije, pochopil by, kde je chyba, a po nápravě této chyby by se mohl vrátit zpátky do společnosti. Terciární příčiny řeší důvody, „proč se lidé na ulici vrací“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 19). Ty se objevují ve chvíli, kdy se bezdomovci nedaří začlenit se zpátky do společnosti, a tak svou snahu vzdá a vrátí se zpátky na ulici.



Obr. 1 Příčiny bezdomovectví (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 19)

## 1.2 Život na ulici

Někteří jedinci bez domova si tento způsob života vybrali dobrovolně, lze se však domnívat, že většina bezdomovců je bezdomovci nedobrovolnými. Lidé bez přístřeší si procházejí velice náročnou životní etapou svého života. Následující kapitola shrnuje nejčastější důvody bezdomovectví, které jedince tato problematika nejvíce postihuje a následně se pokusí zachytit denní rytmus bezdomovců.

### Důvody bezdomovectví

Důvody, proč lidé skončí na ulici, jsou různé. Svou roli může sehrát rodina (špatné dětství), dosažená úroveň vzdělání, problémy v práci, určitý způsob života, kriminální aktivity či závislosti na alkoholu, na drogách nebo např. na automatech.

Autoři Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 21) se zaměřili především na téma nezaměstnanosti, závislosti na alkoholu či drogách, propuštění z ústavu nebo z vězení, rozpadu rodiny, sociální izolace, tíživé zdravotní nebo sociální situace, duševních problémů. Velice problematická situace nastává, když člověk po dlouhé době opouští vězení nebo ústavní zařízení.

Pokud jedinec nemá nikoho, kdo by ho po jeho návratu na svobodu podporoval, může to vést k přespávání na venkovních lavičkách, a tím k postupnému začleňování do subkultury bezdomovců. Lidé, kteří opouštějí vězení či jiné ústavní zařízení, jsou od této instituce zvyklí na zorganizovaný režim dne. Na svobodě ovšem nikoho takového po svém boku nemusí mít, což může vést k potulování se na ulici či k recidivě, která může zapříčinit návrat do výkonu trestu odnětí svobody či skrývání se mezi bezdomovci před policií.

Ač se bezdomovci mohou stát lidé napříč společenským spektrem, lze nalézt určité společné rysy. U osobnostních rysů jsou patrné tendence prožívat věci a události spíše negativně. I minimální podnět u nich může vyvolat pocity vzteku a zlosti, které způsobují neschopnost se efektivně ovládat, a kontrolovat tak své chování. Často mají také problémy s mezilidskými vztahy. Nejsou tolik empatičtí jako ostatní lidé. Obvykle řeší problémy způsobem, kdy si neuvědomují, jaké následky bude mít jejich jednání vůči druhým. Tyto jevy se mohly v chování dotyčného objevit i v minulosti, před propadem na ulici, a mohly tak mít vliv na jeho (ne)fungování v rodině nebo v práci, což mohlo vést až ke ztrátě zaměstnání (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 10). Z výše uvedeného vyplývá, že se někteří bezdomovci projevují agresivně, mají problémy se sebekontrolou a nedomýšlejí důsledky svého chování. Počátky takovýchto agresivních projevů se mohly objevit již před životem na ulici.

Dalším velice častým jevem, který bezdomovce provází životem, je negativně prožité dětství. To, co dítě zažívá ve svém dětství, ho ovlivňuje po celý život. Pokud dítě rodiče zanedbávali, nestarali se o něho nebo se v rodině objevilo násilí, které bylo často důvodem alkoholických problémů jednoho, nebo dokonce obou rodičů. Dítěti chybí správný vzor a neví si rady, jak jinak řešit své životní problémy, než jak je řešili jeho rodiče (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 17). Objevují se také příklady, kdy rodiče své děti zanedbávali, jen si s nimi nerozuměli. Problém nastává také ve chvíli, kdy si dítě myslí, že rodiče upřednostňují druhého sourozence, a tak zažívá pocity nechtěnosti (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, str. 22).

Osobnost člověka se formuje již od raného dětství, a právě rodina je první a velice důležitou institucí, se kterou se dítě setkává. Pokud se již v rodině nacházejí osoby s patologickými rysy v chování, je pravděpodobné, že dítě si některé tyto rysy osvojí. Rodina a chování převzaté od rodičů mohou pak ovlivnit životní cestu, po které se jedinec vydá.

Rodina by měla plnit jednu z nejdůležitějších funkcí, kterou nedokáže nahradit žádná instituce, a to funkci emocionální. Pokud rodina v tomto selhává, dítě má v budoucnu problém navazovat mezilidské vztahy a nevytvoří si dostatečně pevnou „sociální síť“, která by ho mohla ochránit před propadem na ulici. Jakmile se člověk dostane do problému, tak se většinou obrátí na rodinu, své známé nebo na lidi, kterým věří a kteří by mu mohli pomoci. Jakmile je však jedinec distancovaný od všech lidí ve svém okolí, není tu poté nikdo, kdo by mu mohl pomoci a pád na ulici je nevyhnutelný (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 36).

V souvislosti s výše uvedeným je možné konstatovat, že selhání rodiny může nevratně ohrozit budoucí vývoj dítěte. Jedinec může mít problém s navazováním pozitivních vztahů a inklinovat spíše k vytváření vztahů s osobami s negativním hodnotovým žebříčkem. Ty si pak jedinec může osvojit, protože v životě nebude mít osobu, jež by mu byla pozitivním vzorem.

Dalším, dnes velice častým rizikovým jevem, jsou rozvody a najít si nového partnera ze strany rodičů. To je často vnímáno negativně jako rozpad rodiny. Pro dítě pak může být obtížné přijmout nového člena rodiny, například „otčíma“ jako náhradního otce (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 23). V rodině se mohou začít vyskytovat vážné konflikty, které nakonec mohou skončit odchodem buď dítěte, nebo otčíma. Útěky z domova se stanou pravidelnou záležitostí, a dítě si poté může najít pouliční partu, kde se rychle naučí rizikovému chování, které ho nakonec může dostat na ulici (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 36). Lze tedy říci, že snahu matky mít úplnou rodinu tím, že otce nahradí otčímem, může potomek vnímat negativně a namísto trávení svého volného času s rodinou dává přednost pouličním partám, které na něho mohou mít negativní vliv.

Někteří lidé bez přístřeší vyrůstali v dětských domovech, v ústavní péči či v náhradních rodinách a mohou mít pocit, že se o ně matka nechtěla starat a odložila je. Nesmíme ale zapomenout, že důvod, proč matka své dítě odloží, může být jiný, než že se o něj nechtěla starat. Mohlo se jednat také o případ, kdy se o něho postarat nemohla, jelikož se jednalo o bezdomovkyni, která nebyla schopna poskytnout svému dítěti

bezpečí a náležitou péči. Negativní emoce k matce lidí bez přístřeší ovlivňují. Mohou pociťovat dokonce až zradu z matčiny strany (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 27).

To, jaké prožili dětství, ovlivňuje také jejich vztah k rodičům v současnosti. Často se se svými rodiči nestýkají a nežádají od nich pomoc z různých důvodů (nemají dobrý vztah, různé konflikty, zanedbávání v dětství, stud). Někteří lidé bez přístřeší se se svými rodiči schází, ti ovšem nemusí vědět, že jejich dítě skončilo na ulici (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 26–27).

Dětství ovlivňuje také jejich partnerské vztahy. Ty bývaly většinou krátkodobé a často se rozpadly z důvodů, jako jsou alkohol, drogy, nezájem o rodinný život atd., což vedlo k tomu, že si druhý z partnerů našel raději někoho jiného. Dalším důvodem rozpadu vztahu mohl být nevhodný výběr partnera, který se nacházel v podobné situaci (závislý na alkoholu/drogách) (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 39). Z důvodu selhávání partnerských vztahů většina bezdomovců nemá ani děti, ovšem netýká se to všech. Někteří lidé bez přístřeší se o své děti alespoň chvíli starali, jiní z důvodu špatného dětství nevěděli, jak mají svoje děti správně vychovávat, a proto je raději odložili. Nechtějí se ke svým dětem hlásit, protože se bojí, že by jim naopak uškodili. Ve většině případů mají lidé bez přístřeší špatný, respektive žádný vztah k dětem, protože se s nimi nestýkají. To je ochuzuje o možnost se o ně opřít a poskytnout si pomoc při návratu do společnosti (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 47). V souvislosti s výše uvedeným lze konstatovat, že péče o rodinný život je na ulici ztížená mnoha aspekty. Péče o dítě vyžaduje nejen bezpečné prostředí, které zajistí zdravý vývoj dítěte, ale také dostatek financí, kterým lidé, zvláště pak ženy bez přístřeší, nedisponují. Rozhodnutí matky odložit dítě pro nemožnost zajištění potřebné péče je velice náročnou životní situací, a pro psychiku matky může být až zdrcující. Život na ulici převážně neumožňuje udržení celé rodiny pohromadě ani z hlediska sociálních služeb. V České republice se sice nacházejí azylové domy pro matky s dětmi, ovšem již ne pro otce s dětmi, či dokonce pro celé rodiny.

## **Věková hranice**

Podle Vágnerové, Marka, Csémyho (2018, s. 14) se čím dál častěji dostávají na ulici lidé v dřívějším věku, než jak tomu bylo dříve. Je to z toho důvodu, že starší lidé zažili svoje mládí v jiné době, kde bylo nemyslitelné nemít práci, zatímco dnes je situace jiná. Dříve bylo povinností pracovat, v opačném případě mohl být dotyčný stíhán za trestný čin příživnictví. Ze svých průzkumů výše uvedení autoři zjistili, že důvodem, proč tito



lidé ztratili práci, byla jejich nezodpovědnost, a nedomysleli, jaký to bude mít dopad na jejich budoucnost. Častými příčinami byly konflikt s nadřízeným, alkohol, drogy, nevyhovující pracovní zaměření, ale také třeba somatická onemocnění, různé úrazy nebo hromadné propouštění zaměstnanců. Existují také případy, kdy se lidé nemohli uživit, protože se jim nepodařilo nikde uplatnit, jejich služby nikdo nechtěl. Nemalé problémy mohou mít také živnostníci, kteří často krachují z důvodu prosperity velkých firem (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 57).

Mladí bezdomovci si užívají volnosti, tzv. sociální nezakotvenosti. Nechtějí nic dělat, a proto se většinu dne „flákají“ (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 57). Nedokáží být dostatečně zodpovědní, a navíc mívají problémy s hospodařením s penězi, což může snadno vést k dluhům, do kterých se mladý bezdomovec rychle dostane (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 63). Někteří mladí lidé bez přístřeší berou bezdomovectví pozitivně. Jako životní zkušenost, která je naučí se o sebe postarat (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 104). Na základě výše uvedeného lze říci, že mladí bezdomovci považují život na ulici pouze za krátkodobou zastávku, která je osvobodí od každodenních povinností, jež jsou spojeny se společenským životem. Zkušenost se životem na ulici může ovlivnit jejich celkový pohled na svět, kdy si člověk začne vážit věcí, které by jinak bral jako samozřejmé. Tato životní lekce se však nemusí vždy vyplatit a krátkodobá zastávka se může proměnit v trvalý životní styl.

Zařazení člověka zpátky do společnosti je obtížným procesem plným překážek. Podstatné je najít u klienta důležité schopnosti a dovednosti. Klient by měl také přestat užívat drogy či alkoholické nápoje, alias začít s léčením, vyřešit dluhy, najít si práci. Zaměstnavatelé často odmítají přijmout bezdomovce také z důvodu výpisu z trestního rejstříku či pouze pro tu skutečnost, že se jedná o člověka bez domova. Mladí bez domova mají relativně větší šanci k resocializaci než ti starší (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 314).

## **Život na ulici**

První dny na ulici jsou pro každého nového člověka bez přístřeší velice stresující záležitostí. Ocítá se v nové situaci, se kterou se dříve nemusel potýkat, a teď neví, co má dělat. Velice náročné je především trávení první zimy na ulici. Neví, kam jít, je mu zima. První dny se dokonce bojí venku, například na lavičce, i usnout, takže raději celé noci chodí, jezdí tramvají a bojí se. Problémem je nejenom nocleh, ale také omezené možnosti sehnání jídla či vykonání hygienických potřeb. Většinu „nováčků“ pomůžou

jiní bezdomovci. Ukážou jim, kde si obstarat jídlo, kde přespat, jaká charita, co a v jaký čas nabízí apod. Někteří noví lidé bez přístřeší tento způsob života ze začátku odmítají a nedokáží se s ním smířit. Odmítají vybírat popelnice nebo chodit po charitách, aby je ostatní lidé právě k ostatním bezdomovcům nepřirazovali.

Podle autorů Vágnerové, Marka a Csémyho (2018, s. 74) si lidé bez přístřeší po nějakém čase zvyknou. Nic jiného jim nezbyvá. Podle rozhovorů, které právě tito autoři s bezdomovci uskutečňovali, se ukazuje, že pro většinu bylo první setkání s jinými bezdomovci šokem. Vadilo jim vulgární vyjadřování ostatních bezdomovců, občasné výkřiky a také zápach, který z nich byl cítit. Člověk si však zvykne, což vede k tomu, že čím déle je dotyčný na ulici, tím náročnější bude jeho vřazení zpátky do společnosti.

Aby mohl takovýto jedinec na ulici přežít, musí přijmout pouliční kulturu, tedy morální kodex ulice, jak ho popisuje Vágnerová (2014, s. 688). Musí spoléhat především sám na sebe, zásadní potřebou je pak najít si bezpečného noclehu. Setkáváme se s bezdomovci, kteří přespávají venku na lavičkách, pod mosty atd. Kromě hojně využívaných nocleháren a ubytoven bezdomovci využívají také squaty. Pod tímto termínem se skrývají opuštěné budovy, které jsou zničené, neobydlené. Tento způsob bydlení je nelegální, a proto bývají lidé bez přístřeší policií z těchto obydlí vyhnáni (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 94). Rysy pouliční kultury bychom mohli spatřit například v tom, že si bezdomovci všechny své věci nosí s sebou (igelitky, nákupní vozíky, kočárky). Hygiena je u lidí žijících na ulici příliš velkým luxusem. Z počátku se snaží dodržovat hygienické návyky, na které byli zvyklí před propadem na ulici, ovšem postupem času se tato stránka posouvá až na druhé místo a bezdomovci se více orientují na shánění jídla než na péči o svůj zevnějšek. To stejné platí u oblečení. Časem jim přestává záležet na tom, jak vypadají. Důležité je, především pak v zimě, že mají, co na sebe, aby se zahřáli. Kultura bydlení se u některých bezdomovců liší. Někteří spí mezi odpadky a vlastními výkaly a nezáleží jim na tom, jiní se snaží pod svým mostem udržovat pořádek. Uklízejí odpadky, mají provizorní postel a vaří si na ohništi. Specifická je také komunikace mezi bezdomovci. Jak popisují autoři Průdková a Novotný (2008, s. 24) „...*hovoří ne spolu, ale vedle sebe*“. Každý se zabývá svým tématem/problémem, a tak místo dialogu vedou monology (Průdková, Novotný, 2008, s. 22–24).

Lidé bez přístřeší jsou velice často veřejností vnímáni negativně. Je to důsledkem toho, že na ulici potkávají každý den lidi bez přístřeší, kteří jsou špinaví a z nichž je cítit alkohol. Mohou se navíc prezentovat nevhodným chováním

a občasným obtěžováním kolemjdoucích: dochází například k žádostem o „nějaké drobné“. Je však důležité podotknout, že tato skupina lidí je pouze určitou částí bezdomovců. To ovšem nemění pohled veřejnosti, která na ně často vrhá pohrdavé pohledy.

Jedná se tedy o určitou „*společenskou stigmatizaci*“. Někteří bezdomovci se snaží pečovat o svůj vzhled i přes ztížené podmínky. Snaží se chodit čistí, upravení a chovat se „normálně“ (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 10–11).

Nelze samozřejmě také opomenout, že tento negativní pohled na lidi bez přístřeší není formován pouze z praxe, nýbrž je značně ovlivněn také médií. I přesto, že by se média měla vyjadřovat neutrálně, převládají o bezdomovcích negativní zprávy, které ovlivňují náhled široké veřejnosti. Ta poté zůstává v žitém stereotypu, že bezdomovec je člověk na okraji společnosti a za svou situaci si může sám. Aby se docílilo odstranění tohoto či podobných stereotypů, bylo by zapotřebí realizovat kampaně, které budou o této problematice hovořit objektivně a bez předsudků.

Mezi bezdomovci se nevyskytují pouze lidé závislí na návykových látkách, jsou mezi nimi také abstinenti či duševně nemocní lidé. Autoři Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 42) uvádějí výčet nejčastěji se vyskytujících duševních poruch: psychotická onemocnění, posttraumatická stresová porucha, poruchy osobnosti, deprese, poruchy chování, úzkostné poruchy a pokusy o sebevraždu. Tito jedinci také trpí samomluvou, která je způsobená izolovaností a potřebou lidského kontaktu.

## **Denní rytmus na ulici**

Lidé na ulici často přestávají vnímat čas: nemusí chodit do práce, nemají prakticky žádné povinnosti a dostanou se do jednoduchého stereotypu. Celý den shánějí jídlo, chodí po charitách či různých akcích, kde by se mohli najíst a umýt. Důležité je zjistit si čas, kdy jaká charita rozdává jídlo či nabízí sociální šatník.

Autoři Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 77) popisují den osoby bez přístřeší takto: „*Ráno zajdou do K centra na kávu, v poledne do denního centra Naděje na jídlo, pak putují do Armády spásy na polévku, která zde zbyla, a v poslední době si přivykli chodit na stanoviště Mobilní sociální služby.*“

Často také sbírají různé lahve, fárají (vybírají popelnice) nebo sbírají špačky od cigaret. Aby si ukrátili čas, chodí své trasy a na různá místa, kde se scházejí také jiní bezdomovci: společně si povídají anebo venku posedávají na lavičce. Denní rytmus ovlivňuje také fakt, zda je dotyčný závislý na alkoholu nebo například na drogách,

protože potom celý den stráví hledáním dávky nebo peněz na dávku (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 75–82).

Svůj volný čas by mohli trávit v práci, která by jim mohla pomoci dostat se z ulice zase zpátky do společnosti. Lidé bez přístřeší však často nemají zájem si shánět práci, i když sociálním pracovníkům tvrdí pravý opak. Pokud ovšem práci seženou, nejde o dlouhodobější úvazek a zaměstnání brzy zase ztratí. Důvody jsou různé: přestanou do práce chodit nebo chodí pozdě, pohádají se s nadřízeným, nesnesou se s kolektivem nebo je na vině alkohol/drogy (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 21). Z výše uvedeného tedy vyplývá, že lidé bez přístřeší ztrácí sociální návyky, které se poté musí složitě obnovovat. To, zda se tato obnova jedinci povede, záleží pouze na něm a na jeho odhodlání vrátit se zpátky do společnosti jako řádný občan.

Nezaměstnanost u lidí bez domova má multifaktoriální povahu. Ve velké míře za to může osobnost bezdomovce, protože on sám nechce pracovat nebo si práci nedokáže udržet (chodí pozdě, problémy s kolektivem atd.). Ovšem ne vždy je chyba jen na straně bezdomovce. Stává se také, že shánějí práci, ovšem jakmile zaměstnavatel zjistí jejich status, tedy že jsou bezdomovci, často také s kriminální minulostí, odmítnou s nimi navázat pracovní poměr. Člověk bez domova se tak ocitá v nelehké situaci, protože na jednu stranu by práci chtěl, ovšem je opakovaně odmítnut. A nesmíme zapomenout také na společnost, která takového člověka bere jako příživníka, který nic nedělá. Všechny tyto atributy mají za následek, že bezdomovec svoji snahu hledat si práci vzdá a smíří se se svou rolí: být člověkem bez přístřeší (Pěnkava, 2014, s. 87–89). Lze tedy konstatovat, že tradiční pohled společnosti na bezdomovce snižuje jeho snahu opustit ulici. Ne každý zaměstnavatel se dokáže povznést nad stereotypním uvažováním, a dát tak jedinci šanci si přivydělat peníze, a tím mu pomoci. Ne všichni bezdomovci však zvládají standardní pracovní návyky, které od nich zaměstnavatelé očekávají.

Lhaní je velice častým jevem, který se u bezdomovců vyskytuje. Někteří lhaní využívají jako obranu a jiní ji využívají při získávání peněz od lidí, když si vymyslí zajímavý příběh o svém životě. Tuto taktiku využívají bezdomovci, kteří tzv. somrují. Vyskytují se hlavně na autobusových zastávkách či na nádražích, kde se shlukuje více lidí, kteří čekají na spoj. Peníze, které z lidí dostanou, většinou utratí za alkohol či drogy. Dalším způsobem, jak bezdomovci dostávají z lidí peníze, je žebrání. Mezi „žebráky“ a „somráky“ panují nepěkné vztahy, protože „žebráci“ vnímají „somráky“ jako lidi, kteří obtěžují kolemjdoucí, zatímco oni jenom sedí a rozhodnutí, zda jim

přispějí, nebo ne, nechávají na lidech. „Somráci“ se ovšem hájí, že se snaží uživit, a dělají také něco jiného, než že jen sedí a čekají (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 72–74). Z výše uvedeného je patrné, že bezdomovci mezi sebou rozlišují určité role a způsoby, jak zvládnout život na ulici. Peníze jsou důležitým faktorem v životech nás všech a ani bezdomovci se bez nich na ulici neobejdou, zvláště pak, pokud jsou závislí na návykových látkách.

Tím, že pro ně čas plyne jinak než pro ostatní lidi, kteří mají každý den nějaké povinnosti, mají bezdomovci často problém přijít včas. Proto si neudrží zaměstnání a chodí pozdě na různé úřady. Naši úředníci nejsou na toto nestandardní jednání připraveni, a proto, jakmile člověk bez přístřeší přijde pozdě, nebo dokonce vůbec, na úřad práce, můžou ho vyloučit z evidence uchazečů o zaměstnání. Lidé bez domova zažívají různé problémy s úřady, například nerozumí úřednímu jazyku, a proto také často dochází k nedorozumění mezi bezdomovcem a úředníkem. Vznikají tak špatné vztahy, což je jeden z hlavních důvodů, proč lidé bez přístřeší nevyužívají sociální dávky a služby, které by jim mohl poskytnout stát (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 75–82). V rámci výše zmíněného lze tedy říci, že většina bezdomovců úřady vnímá spíše negativně a namísto hledané pomoci, která by jim zde mohla být nabídnuta, se tomuto místu spíše vyhýbají. To je jedním z důvodů, proč sociální služby nabízejí lidem bez přístřeší doprovody se streetworkery: aby jim usnadnili komunikaci a pomohli jim se orientovat např. v zákonech, ve formulářích či například v budovách.

### **1.3 Reintegrace**

Reintegrace je dlouhodobý proces, který Kalina (2008; In: Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 205) popisuje jako „*komplexní resocializaci osoby bez přístřeší*“, která obsahuje čtyři roviny:

1. Psychologická rovina se snaží oživit a zároveň získat nové schopnosti a dovednosti, které pomohou navázat ztracené vztahy s blízkými lidmi, nabýt sebevědomí a vyrovnat se s minulostí.
2. Sociální práce pomáhá obstarat doklady, stravu, bydlení, práci, dluhy a čerpání sociálních dávek.
3. Medicínská rovina pečuje o zdraví, pomáhá s léčbou závislostí, psychických poruch a různých dalších druhů onemocnění.

4. Spirituální rovina je pro lidi na ulici velice důležitá, protože jim pomáhá určit směr a také hodnoty (Kalina, 2008; In: Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 205).

Reintegrace je podle Levinsona (2004; In: Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 207) považována za ukončenou až v momentě, kdy si jedinec najde bydlení, splácí dluhy a má stabilní práci, tedy ve chvíli, kdy je plně zapojen do společnosti.

Základem úspěšné reintegrace je najít si práci. Už to se však může z různých důvodů stát značně problematickým. Lidé bez přístřeší buď nemají dostatečnou kvalifikaci, nebo mají přehnané požadavky často spojené s představou vysokého platu. Někteří budoucí zaměstnavatelé navíc o bezdomovce nejeví přílišný zájem, a to právě kvůli jejich statutu.

Do okruhu takovýchto ohrožených jedinců dle autorů Hradeckých (1996, s. 24) patří: *„zdravotně postižení, matky s malými dětmi, lidé propuštění z výkonu trestu, absolventi, osoby, které hledají práci s malou intenzitou, lidé společensky nepřizpůsobení, ale také lidé, u kterých se kumuluje více handicapů.“* Z výše uvedeného tedy vyplývá, že mezi jedince ohrožené bezdomovectvím spadá široká škála osob, které mohou pocházet z různých sociálních poměrů. Riziko bezdomovectví může tedy postihnout řadu lidí, kteří se v této situaci neocitnou vlastním zapříčiněním.

Jednou z možností, jak si mohou bezdomovci vydělat peníze, je Nový Prostor. Jedná se o časopis, jehož prodejci se dostali nebo se mohou dostat do nepříznivé sociální situace. Tento street-paper byl založen v roce 1998 a od té doby zaměstnal mnoho lidí, kteří se ocitli v sociální tísní. Prodejci si díky této práci vytvářejí základní pracovní návyky a vyskytují se ve skutečném společenském prostoru (Nový Prostor, 2020, online).

Jakmile si bezdomovec najde stabilní práci, je potřeba začít splácet dluhy. V četných případech se jedná o velké finanční částky, které dluží, a je mimo jejich možnosti tuto sumu uhradit. To se stává demotivačním prvkem pro chození do práce, protože většina vydělaných peněz jde na pokrytí dluhů. Pokud ovšem také toto člověk bez domova zvládne a udrží si práci a stabilní přísun peněz, lze uvažovat o dalším kroku, například o bydlení. V současné době je bydlení velice drahou záležitostí, a ne všichni se svým platem zvládnou platit nájem, proto je možnost spolubydlení, a rozdělení si tak sumy mezi více nájemníků. Dalším zádrhelem při resocializaci člověka bez přístřeší může být chování, uvažování či mluva. Ulice člověka změní a jeho nové zkušenosti mohou být bariérou pro jeho vřazení zpátky do společnosti

(Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 293–300). Zvýše uvedeného vyplývá, že resocializace je velice náročným procesem, který může skončit hned na svém počátku. V některých případech může být i snažící se jedinec stáhnut zpět na ulici, a to například svými známými či spolubydlíci, kteří nesplácejí nájem tak, jak by měli.

K úspěšné resocializaci by mohla velmi pomoci dostupnost bydlení, tedy navýšení počtu bytů, které mají obce ve svém vlastnictví. Další možnou pomocí je zaměstnání, konkrétně nabízet dotovaná pracovní místa. Pozitivní motivací zaměstnavatelům, kteří by zaměstnali sociálně znevýhodněné jedince, je zvýhodnění na daních. Pomoci by určitě mohlo také vzdělání sociálně ohrožených osob, které by urychlilo a pomohlo jejich resocializaci. K úspěchu samozřejmě nesmí chybět spolupráce a také motivace, která se bohužel postupem času často vytrácí (Přádová, 2019, online).

## 2 Sociální služby

Sociální služby jsou nabízeny především lidem, kteří potřebují pomoci z důvodu vyššího věku či špatného zdravotního stavu, a je určena také těm jedincům, kteří by nedokázali bez pomoci státu zvládnout tíživou sociální situaci, v níž se nacházejí. Tyto služby jsou poskytovány v různých formách, jako jsou například terénní sociální služby či služby související s bydlením v určitých zařízeních (Kozlová, 2005, s. 18). Sociální služby lze vnímat jako „... *těžiště sociální pomoci jako formy sociálního zabezpečení v rámci sociální politiky státu, neboť se jedná o významný nástroj k odstraňování sociálního vyloučení ve společnosti*“ (Hyánek, Prouzová, Škarabelová a kol., 2007, s. 102).

### 2.1 Charakteristika a funkce

U sociálních služeb autoři Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 290) rozlišují jejich 3 funkce. První funkcí je funkce podpurná, která zaručuje především materiální pomoc a také informace o různých nabídkách pomoci. Další funkce je motivační. Plnění této funkce potřebuje svůj čas, jedná se o spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Poslední funkce je výcviková. Ta se týká především ubytovacích služeb: má pomoci s osvojením dovedností a vřazením zpátky do společnosti.

Ve fázi podpurné pomoci klienti nejčastěji využívají potravinovou a materiální pomoc a také hygienické služby. Tyto aspekty pomáhají lépe navázat komunikaci s klienty. Důležité v této fázi je provést správně diagnostiku, a zjistit tak, zda klient spadá do určitého sektoru, popřípadě nabídnout jinou službu, která je pro klienta vhodnější. Například pokud se jedná o drogově závislého. Další fází je poté fáze motivační. Ne všichni lidé bez přístřeší jsou však na tuto fázi ochotni přistoupit, protože jim vyhovuje pouze ta první. Ve druhé fázi je zapotřebí projevit snahu dostat se z ulice. Vyřizují se zde doklady, shání se práce, řeší se otázka bydlení a přísun stabilní finanční částky. Poslední fáze, fáze výcviková, učí klienta pracovat a mít zodpovědnost. Tuto fázi poskytují ubytovací zařízení. Zde se udržuje stálý příjem, řeší se otázka trvalého bydlení a dluhů. Dochází ke změně životního stylu a snaží se zamezit klientově návratu zpět na ulici (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 312–313). Z výše uvedeného vyplývá, že značná část klientů má zájem především o pomoc ohledně komfortnějšího žití na ulici než o pomoc dostat se z ulice. Úspěšný průběh reintegrace závisí především na samotném bezdomovci a na jeho motivaci postavit se „zpět na nohy“. Pravidelný



kontakt s neziskovými organizacemi však pomůže navázat trvalejší vztah bezdomovce se sociálními pracovníky, čímž se může usnadnit také následná spolupráce související s dalšími funkcemi sociálních služeb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje 3 formy sociálních služeb. Jsou jimi služby pobytové, ambulantní a terénní. § 33 zákona č. 108/2006 Sb. (Zákon č. 108/2006, 2010–2021, online) popisuje tyto služby následovně: „*Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.*“

Autoři Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 116) definují terénní sociální práci alias streetwork takto: „*Jde o jednotlivé úkony sociální práce prováděné v přirozeném prostředí klienta a orientované na jeho potřeby, které mají současně chránit veřejnost před vznikem a šířením nebezpečných jevů.*“ Streetworkeri poskytují nejenom zdravotní ošetření, jídlo, oblečení apod., ale především sdělují informace, které bezdomovcům chybí, například pokud vznikne nová služba či organizace, kterou by mohli lidé bez přístřeší využívat. Je mnoho bezdomovců, kteří odmítají navštěvovat neziskové organizace z různých důvodů. Pro tyto lidi je streetwork velice důležitý, někdy také otázkou přežití. Pracovníci v terénu hledají lidi bez domova, snaží se s nimi navazovat kontakty a pomoci jim ve všech oblastech, v nichž jim pomoc poskytnout mohou.

Na ulici se pohybují specifické a odlišné skupiny, proto je zapotřebí mít také různé typy terénních programů, jimiž jsou: terénní služby pro lidi bez přístřeší, terénní služby pro drogově závislé, terénní služby se zaměřením na misi (křesťanské misie), terénní služby pro homosexuální prostitutky a prostitutky (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 307–308). Poslední zmíněná služba plní také velice důležitou funkci, a to zejména proto, že i když má bezdomovec jiné možnosti, jak se dostat k penězům, najdou se i tací, kteří raději provozují prostituci, čímž mohou mj. přispět k šíření pohlavních nemocí.

Jednou ze služeb, které mohou bezdomovci využít, jsou azylové domy, jež nejenom umožňují pobytové služby, ale podle § 57 zákona č. 108/2006 Sb. (Zákon č. 108/2006, 2010–2021, online), také „*poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“ Podle autorů Vágnerové, Marka, Csémyho (2018,

s. 134) „využívají tyto služby jak bezdomovci, kteří jsou na ulici krátce, tak také ti, již tam žijí déle“. Opět se objevují různé přístupy: někteří jsou rádi a vděční za pomoc a snaží se si shánět práci, jiní se azylovým domům vyhýbají, protože mají problém dodržovat stanovená pravidla (zákaz konzumace alkoholu a drog) anebo se nesnesou s jinými bezdomovci. Toto je častým důvodem, proč někteří lidé bez přístřeší raději preferují přespávání na ulici, kde žádná pravidla nejsou, a mohou si tam dělat, co sami uznají za vhodné.

Občas se stává, že si bezdomovci na azylové byty zvyknou a na této službě se stanou závislími. Ovšem ne každý se z důvodů zdravotních, pracovních či z důvodů jiných za omezený čas, který instituce nabízí, zvládne vzpamatovat a postavit se na vlastní nohy. Stává se, že lidé bez přístřeší musí konkrétní azylový dům opustit a najít si jiný. Protože si na tuto službu navykli, stávají se nesamostatnými a na ulici znovu nedokáží žít. Podle Surovky (Sborník z konference, 2014, s. 72) každá osoba využívá tuto službu po různou dobu. Někdo je již za tři měsíce schopný tuto službu opustit, jiným na to nestačí ani měsíců dvanáct, což je nejdelší možná lhůta pobytu stanovená zákonem.

Azylové domy jsou určeny pro muže, pro ženy a matky s dětmi, chybí zde ovšem azylové domy, které by byly určeny pro páry nebo pro celé rodiny. Pokud tedy rodina, která skončí na ulici, dostane příležitost využívat azylové domy, musí se rozdělit, což může mít negativní vliv na rodinné vztahy (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145). Zapomnělo se také na osamocené otce s dětmi. Pro ně nejsou zřízené speciální azylové domy, a tak se musejí spoléhat na ochotu zaměstnanců v azylových domech určených pro matky s dětmi. Vzhledem k tomu, že každá matka s dítětem má k dispozici svůj vlastní pokoj, by nemělo být tak velkým problémem přijmout také otce s dítětem (Průdková, Novotný, 2008, s. 46–47). Dále chybí azylové domy zaměřené na seniory či osoby se zdravotním postižením (Kliment, Dočekal, 2016, s. 68).

Sdružení azylových domů (S.A.D.) spojuje jednotlivé organizace a zabývá se oblastí bezdomovectví a jeho prevence. Tato „sít' aktérů pro domov poskytuje prostor pro odbornou diskuzi, výměnu zkušeností, osvětu a hledání možností prevence a řešení bezdomovectví. Ve spojení těch, kteří se tématem zabývají, chce vytvářet, zavádět a rozvíjet udržitelné, humánní a odborné cesty k naplňování práva na důstojné bydlení“ (S.A.D., 2020, online). Jedním z hlavních úkolů Sdružení azylových domů je zastupování azylových domů v komunikaci s Ministerstvem práce a sociálních věcí (Najvert, s. 36, online).

Dále mohou lidé bez domova navštívit nízkoprahová denní centra, která podle § 61 zákona č. 108/2006 Sb. (Zákon č. 108/2006, 2010–2021, online), „*poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.*“ Dále nabízí „*pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.*“ Podle autorů Marka, Strnada, Hotovcové (2012, s. 56) je v kamenných zařízeních těžší získat důvěru klienta, protože se jedná o setkávání více formální, časově omezené, prostorově omezené (v kanceláři nemusejí být sami) a musí se dodržovat pravidla zařízení. Což je oproti streetworku velice znevýhodňující a pro lidi bez přístřeší často odrazující záležitostí. Autoři Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 290) upozorňují na skutečnost, že z důvodu malé kapacity nízkoprahových center není možno s klientem pracovat tak, jak by bylo potřeba v oblasti motivační. Kvůli nedostatku personálu a času se nemusí vždy podařit navodit důvěru či spolupráci s daným klientem, a proto dochází sice k předání důležitých informací, nemusí však dojít k emocionální podpoře, která bývá pro klienta velice důležitá.

Existují různé druhy nízkoprahových center, jako je nízkoprahové denní centrum pro mladé bezdomovce. Toto středisko se zaměřuje jen na mladé bezdomovce, a to z toho důvodu, že starší a mladí bezdomovci se často nesnesou. Mladí lidé bez přístřeší věří, že jsou na ulici jen dočasně, a oproti starším bezdomovcům, kteří jsou na ulici již několik let, většinou pečují o svoji hygienu. Z důvodu nesnášenlivosti mezi nimi tedy byla zřízena střediska jen pro mladé, kde je možno využívat i jiné postupy při práci. Dále existují denní centra pro bezdomovce, poradny pro osoby bez přístřeší, duchovní centra pro lidi bez přístřeší, psychologické a psychiatrické poradenství, Dům Šance, kontaktní centrum pro drogově závislé, nízkoprahové denní centrum pro psychiatricky nemocné a také Job-kluby. Job-klub je poradna, která pomáhá s pracovním uplatněním: nejedná se o agenturu, která lidem nabízí práci, ale učí je, jak práci správně hledat, návodům, jak zvládnout úspěšně pohovory, klienti také mohou absolvovat různé rekvalifikační kurzy (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 308–310).

Dům na půl cesty je sociální zařízení pro mladé jedince, kteří zrovna odešli například z ochranné či ústavní výchovy nebo dětského domova, a jsou tedy závislí na určitém druhu institucí. Zde může klient setrvat 6 měsíců až rok, po dohodě je však možné smlouvu prodloužit. Podmínkou pro využívání tohoto zařízení je, aby klient pracoval nebo studoval. Klienti si sami perou, vaří, platí nájem a celkově si sami

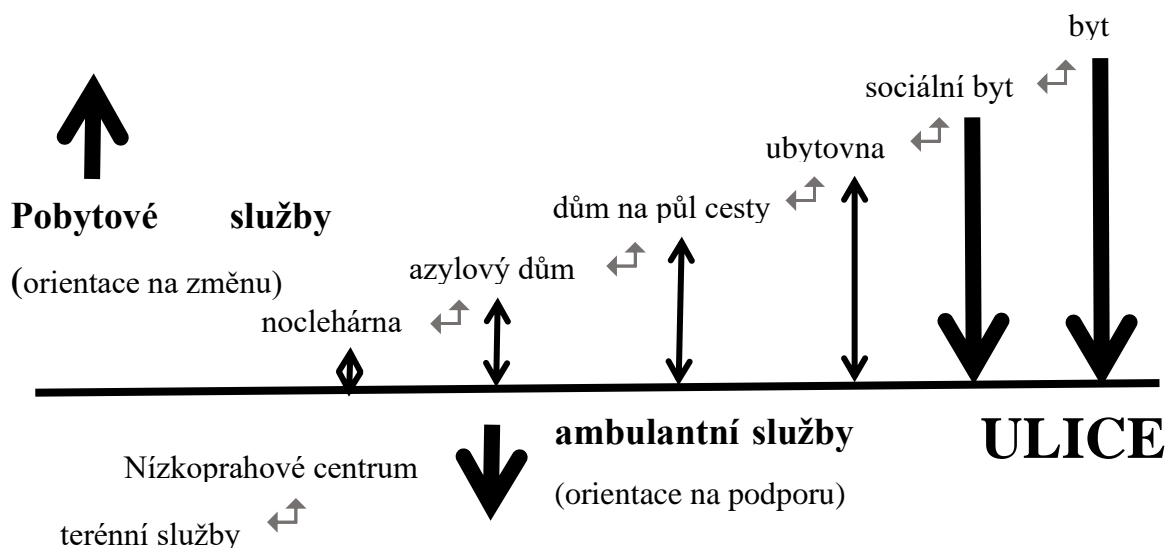
organizují svůj čas. Pokud je potřeba, v zařízení je sociální pracovník, který nabízí potřebné informace a pomoc (Průdková, Novotný, 2008, s. 48).

Velice často využívanou službou, především v zimě, bývají noclehárny, které dle § 63 zákona č. 108/2006 Sb. (Zákon č. 108/2006, 2010–2021, online): „*poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování*“. Služba dále nabízí „*pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí přenocování*“. Zde je zajímavý rozdílný pohled mezi autory. Například Marek, Strnad a Hotovcová (2012; In Kliment, Dočekal, 2016, s. 67) řadí noclehárny mezi pobytové služby, ale Hradecký et al. (2012; In Kliment, Dočekal, 2016, s. 67) je řadí mezi služby ambulantní. Co se týče této služby, je to velice podobné jako u azylových domů. Také zde někteří bezdomovci odmítají využívat služby z důvodu, že nechtějí být s ostatními bezdomovci, protože jsou vulgární, páchnou a existuje možnost, že by je někdo z nich mohl okrást. Proto raději volí možnost přespání na ulici, kde ovšem riziko okradení stále trvá (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 134). Velice známá je také pražská loď Hermes, která je lidmi bez přístřeší hojně využívána především v zimě.

Sociální služby požadují po klientech jedno zásadní pravidlo: pokud mají zájem o využívání jejich služeb, musí být ve střízlivém stavu. Většina lidí bez přístřeší je však závislá na alkoholu či drogách, a proto nemůže, i kdyby chtěla, tyto služby využívat. A to i přesto, že je v zimě pro bezdomovce velice riskantní přenocovávat venku. Existují neojedinělé případy, kdy osoba bez přístřeší nepřežila mrazivé zimní noci.

Cílem terénních programů, které jsou určeny nejen pro osoby bez domova, je tyto osoby najít a snažit se jim pomoci snížit rizika spojená s tímto stylem života. Podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb. (Zákon č. 108/2006, 2010–2021, online) terénní programy nabízejí „*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“.

Sociální služby lze rozdělit na služby ambulantní a pobytové. Ambulantní služby se orientují především na podporu, zatímco pobytové na změnu. Orientace na změnu ovšem vyžaduje aktivitu ze strany klienta, která se ne vždy dostaví, a to je také častým důvodem, proč klienti nepostupují v žebříčku nahoru, ale zůstávají na místě, v tom horším případě se opět propadnou na ulici. Podle autorů Marka, Strnada, Hotovcové (2012, s. 116) „*je třeba kombinovat přístup orientovaný na změnu s přístupem zaměřeným na podporu klienta a je nezbytné, aby ambulantní a pobytové služby byly navzájem propojeny*“.



Obr. 2 Rozdělení sociálních služeb (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115)

Jan Snopek (Sborník z konference, 2014) se zabývá otázkou začlenění do bydlení a možnosti návratu. Vyzdvihuje sociální bydlení, především model Housing First. Tento model je využíván například v Dánsku, Kanadě, Irsku, Norsku, Francii atd. Tento model je „založený na co nejrychlejším nepodmíněném poskytnutí samostatného bydlení, je tedy nízkoprahový a je založený na principu harm-reduction“ (Snopek, 2014, s. 85). Také je zde poskytnuta individuální sociální asistence na tak dlouho, jak bude klient potřebovat.

## 2.2 Sociální dávky

Nejčastěji se jedná o dávky v hmotné nouzi. Tyto dávky využívají jen dvě třetiny bezdomovců. Jedná se o relativně nízkou částku, a to je důvodem, proč mnohým lidem bez přístřeší vydrží peníze jen několik málo dní. Problémem je, že neumějí hospodařit s penězi, rozpůjčují je či jim je ukradnou jiní bezdomovci. Důvodem, proč někteří nepobírají sociální dávky, je to, že si je nedokáží zařídit. Buď se úřad práce vyskytuje na jejich možnosti příliš daleko, nebo se nedokáží přimět tam dojít (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 140–145).

Lidé bez přístřeší se odmítají vrátit na místo trvalého bydliště, protože mají obavy, že by je někdo mohl poznat, zvlášť pokud se jedná o malé město, kde se každý zná s každým. Může v tom hrát roli také hrdost: nechtějí se ponížovat na úřadech a čekat, až přijdou na řadu, aby mohli zažádat o sociální dávku. V neposlední řadě může sehrát roli také neznalost. Někteří bezdomovci nedostávají sociální dávky, protože o možnosti si o ně zažádat nevědí (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 48). Z výše

uvedeného tedy vyplývá, že ochota požádat si o sociální dávky souvisí s osobnostními charakteristikami bezdomovce, dále také s nedostatkem informací. Neznalost této možnosti by mohla souviset také s nízkým zájmem o sociální služby, které nabízejí neziskové organizace zabývající se problematikou bezdomovectví.

Většina lidí bez přístřeší má problém s komunikací na úřadech: nedokáží vyplnit formulář anebo si s úředníky nerozumí. Velice častým problémem je také přijít včas. Jak je uvedeno výše, bezdomovci nemají žádné povinnosti, takže přijít v konkrétní den na stanovenou hodinu je pro ně často nepředstavitelné, což je častým důvodem pro jejich vyškrtnutí z evidence. Ti, kteří mají problémy s komunikací na úřadech, mohou využít služeb sociálních pracovníků, kteří je na daný úřad doprovodí a pomohou jim ve vyřizování úředních záležitostí. Je velice důležité, aby byli bezdomovci přihlášení na pracovním úřadě, protože ten za ně platí zdravotní pojištění, a tak nenaskakují bezdomovcům další dluhy (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 140–145).

Ještě před propadem na ulici si lidé mohli půjčit peníze od banky či od nebankovních firem. Jakmile však na ulici skončí, o splácení dluhů se přestanou zajímat. Myslí si, že jim tyto společnosti nemohou nic udělat: nemohou jim nic vzít, protože nic nemají. Pokud by ovšem chtěli opět nastoupit do práce a postavit se na vlastní nohy, bude to právě exekuce uvalená od výše uvedených společností, jež jim většinu výplaty zabaví, což bude pro člověka bez peněz, který žije na ulici, další ranou a dalším důvodem, proč se přestat snažit hledat si práci.

Dluhy ovšem nemusí vzniknout pouze půjčkami, ale také od dopravního podniku. Pokud revizor chytne osobu bez přístřeší, jak jezdí na černo, tak jí udělí pokutu i přesto, že ví, že ji osoba bez přístřeší nikdy nezaplatí. Pokud nebude pokuta v co nejkratší době zaplácena, naskáče tato částka i s úroky do velkých rozměrů (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 51).

Autoři Kliment a Dočekal (2016, s. 69) vystihují, jak to probíhá v praxi. Lidé mohou pobírat doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí či mimořádnou okamžitou pomoc, jen pokud se ocitnou v hmotné nouzi a jejich příjmy nedosahují na zákonem stanovené životní minimum. Podmínky pro poskytování těchto dávek nalezneme v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a v zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu.

Problém je také v poskytnutí zdravotnické péče, která je někdy pro bezdomovce otázkou života a smrti. Doktoři musí člověka bez domova ošetřit, ovšem jakmile je ošetřen a nepotřebuje ošetření jiné, musí nemocnici opustit. Pokud mu však není

poskytnuta následná péče, hrozí, že se jeho zdravotní stav znovu zhorší. Často se stává, že sanitka přiveze opilého člověka bez přístřeší a po ošetření si s ním lékaři nevedí rady. Je málo opilý na to, aby šel na záchytnou protialkoholní stanici, ovšem příliš opilý, než aby mohl využívat zařízení pro bezdomovce (azylové domy, noclehárny). Zde se nabízí otázka: „Kam s ním?“ Většinou bohužel tito lidé končí znovu na ulici, kde jsou vystaveni opětovnému riziku ohrožujícímu jejich zdraví (Burda, 2014, s. 81). Z výše uvedeného vyplývá, že neposkytnutá následná péče, například o zranění u bezdomovce, může vyvolat mnohem závažnější zdravotní problémy, které mohou vést až k ohrožení na životě.

### **2.3 Role neziskových organizací**

Neziskové organizace by měly naplňovat určité společensky prospěšné cíle. Už slovo „neziskové“ jistě napovídá, že vznik těchto organizací není za účelem zisku. Následující podkapitola popisuje služby organizací, které přispívají k pomoci lidem bez přístřeší.

#### **Charity**

Charity jsou pro lidi bez domova velice důležité: poskytují jim jídlo, možnost hygieny, sociální šatník a pomáhají jim ve vyřizování úředních záležitostí. Charitativní služby mají zakázáno využívat pouze lidé bydlící v azylových domech. Většina bezdomovců je za tyto služby velice ráda, protože jim pomáhají v přežití na ulici. Autoři Vágnerová, Marek, Csémy (2018, s. 136–140) upozorňují na skutečnost, že tím, že bezdomovci dostanou vše, co potřebují, snižuje se jejich motivace ke shánění bydlení a práce. Bez charity by však mohlo přibývat krádeží a žebrání u bezdomovců.

Někteří lidé bez přístřeší odmítají pomoc charity a raději se spoléhají sami na sebe. Jsou na sebe hrdí, když se jim podaří obstarat si jídlo. Často využívají metodu fárání nebo se jí také říká háčkování. Jedná se o vybírání popelnic. Jídlo vybírají nejčastěji u různých stánků, kde prodávají jídlo, v naději, že tam lidé odhodili to, co nedojedli. Velice častým místem jsou také kontejnery u obchodních domů, kde musí jejich zaměstnanci vyhazovat jídlo, které má prošlou minimální trvanlivost. Obchodní řetězce se začaly bránit proti bezdomovcům tím, že své kontejnery uzamykají. Jídlo není ale jedinou věcí, kterou bezdomovci hledají. Soustředí se také na předměty, které by mohli zpeněžit ve sběrně či ve výkupu, nebo na věci, které by mohli dále zužitkovat, například oblečení, deky apod. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 75).

## Naděje

Jedná se o neziskovou organizaci, do jejíž cílové skupiny patří mj. také lidé bez domova. Nabízí jim možnost využití nocleháren, azylových domů a také denních center. Pracovníci také vykonávají streetwork (terénní služby) v lokalitách, kde se bezdomovci nejčastěji vyskytují. Mohou jim nabídnout jídlo, oblečení, lékařské ošetření a také návazné služby. Lidé bez domova zde navíc mohou využít také ordinace, jako jsou gynekologie, stomatologie a v neposlední řadě také služby psychologa, který jim může pomoci vyrovnat se s jejich nepříznivou situací. Klienti zde mohou využívat služby, jako jsou ubytování, sociální šatník, praní prádla, návštěva u praktického lékaře, dluhové a také sociální poradenství. Tato nezisková organizace nabízí tzv. „vícestupňovou“ pomoc, to znamená, že jejich služby na sebe navazují, a pomáhají tak ke začlenění svých klientů zpátky do společnosti. Podle webových stránek Naděje.cz (Lidé bez domova, 2013–2020, online) tato organizace v roce 2018 poskytla 144 617 noclehů lidem, kteří neměli kam jít.

## Armáda spásy

Lidé bez přístřeší mohou využívat služby poskytované neziskovou organizací Armáda spásy. Známy slogan „*Srdce Bohu, ruce lidem*“ vystihuje, že podstata pomoci je postavena na křesťanských principech. I tato organizace poskytuje navazující služby a snaží se pomoci lidem dostat se z ulice. Za pomoci terénních služeb oslovují lidi žijící přímo na ulici. Nízkoprahová denní centra nabízejí klientům možnost si odpočinout, získat ošacení, stravu, dále možnost hygieny a poradenství. Další služba, která je lidmi bez přístřeší především v zimě využívána, jsou noclehárny. Pokud se pro bezdomovce nenajde místo, funguje také tzv. prostor pro „volnou židli“. Ta je nabídnuta, aby mohli být v teple. Azylové domy neslouží pouze jako ubytování, jejich klienti musí navíc absolvovat speciální aktivizační programy, které by jim měly napomoci se „postavit na vlastní nohy“. Především si najít zaměstnání a rozvíjet své pracovní dovednosti. Dále tato organizace nabízí sociální byty a také sociální rehabilitaci, která je pro bezdomovce obzvlášť důležitá. Zaměřuje se na tyto oblasti:

1. *„nácviky dovedností používání běžně dostupných elektronických přístrojů včetně PC;*
2. *nácviky dovedností komunikace;*
3. *nácviky dovedností spojených s vyřizováním osobních záležitostí (úřady, lékař apod.);*



4. *zprostředkování kontaktů se společenským prostředím (např. pomoc s navazováním či obnovením kontaktů s druhými lidmi);*
5. *skupinové aktivity zaměřené na sociální dovednosti a samostatné fungování ve společnosti;*
6. *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Lidé bez domova, 2016, online).*

## **Jako doma**

Jako doma – Homelike, o.p.s. se řadí mezi neziskové organizace, jež se přímo zaměřují na ženy, které skončily na ulici. Ženy, jež se ocitly bez domova, to na ulici nemají v žádném případě jednoduché. Hrozí jim znásilnění či fyzické napadení ze stran (nejen) mužů bez přístřeší. Tato organizace jim nabízí bezpečí a možnost se zapojit do společnosti. Cílem této organizace je *„společnost, kde každý má možnost důstojně bydlet a kde nejsou sociální a genderové nerovnosti“*. Ženské bezdomovectví od toho mužského liší: ženy si častěji prošly násilím, ať se vyskytlo před bezdomovectvím nebo v jeho průběhu. Ženy bez přístřeší v roli matky si prochází těžkým obdobím. Musí se postarat o dítě, často trpí neustálým strachem o něj. Hrozí, že dítě matce odeberou, což může vyvolat v ženě traumatizující zážitek. To, co ženy musejí na ulici řešit oproti mužům, je těhotenství, hygiena při menstruaci či antikoncepce. Ženy bez přístřeší potřebují mnohem citlivější přístup, který v organizaci Jako doma mohou nalézt (O nás, 2012, online).

Pro správné fungování organizací je podstatná kooperace. Je velice důležité, aby spolu jednotlivé organizace komunikovaly a spolupracovaly, a dokázaly se tak vzájemně doplňovat. Jako krok správným směrem se jeví FEANTSA, evropská federace národních organizací zabývajících se bezdomovci, do níž je zapojeno přes 130 organizací ze 30 zemí, které společně usilují o konec bezdomovectví v Evropě (What is FEANTSA, 2020, online).

Velice podstatná je také The European Anti-Poverty Network (EAPN), v překladu Evropská síť pro boj proti chudobě. Momentálně je zde zapojeno *„31 národních sítí dobrovolných organizací a skupin na nejnižší úrovni a 13 evropských organizací“* (What is EAPN?, 2020, online). Jedná se o organizace, které bojují proti chudobě a sociálnímu vyloučení.

Další organizace, která bojuje proti chudobě, je ATD Fourth World, mezinárodní nevládní organizace, která se snaží spojit všechny lidi ve všech částech světa, a ukončit tak extrémní chudobu (Qui sommes-nous?, 2020, online).

Další velice důležitou pomocí pro lidi bez přístřeší je Česká federace potravinových bank. Pod touto federací se skrývá 15 potravinových bank, které pokrývají celé území České republiky, a mohou tak rozdávat jídlo, kde je to zapotřebí. Tato federace „je členem Evropské federace potravinových bank FEBA a členem Celosvětové sítě potravinových bank GFN“ (O nás, 2020, online).

Jednou z metod, jak pomoci bezdomovcům, je Housing First alias bydlení především. Tato metoda poskytuje bezdomovcům standardní bydlení, a to bez přípravy, to znamená bez tréninku či snad předchozí léčby. Tento projekt uskutečnilo i město Brno s názvem „Rapid Re-housing Brno“. Padesáti rodinám, které bydlely v azylových domech či na ubytovnách, bylo umožněno se nastěhovat do standardních bytů, jejichž vlastníkem je město Brno. Cílem projektu bylo dokázat, že pokud budou mít rodiny stabilní bydlení, budou se moci děti z ústavní péče vrátit zpátky ke svým rodinám a jejich začlenění do společnosti nebude tak náročné. Tím pádem se sníží také veřejné výdaje na tyto konkrétní rodiny. Tento projekt probíhal od září 2016 do června 2017 a přinesl poměrně překvapivé výsledky. Až 96 % rodin si dokázalo udržet bydlení po dobu jednoho roku. Do tohoto projektu se zapojila také města jako například Liberec, Vsetín, Praha, Kadaň atd. (Rapid Re-housing Brno, 2020, online).

Nelze také opomenout diferenciaci lidí bez přístřeší, to znamená, že je nutné ke každému přistupovat individuálně a nastavit nástroje pomoci tak, aby odpovídaly konkrétnímu případu. K tomu, aby se bezdomovci mohli rychleji navrátit do běžného života, by se měl navýšit počet tréninkových bytů a tréninkových pracovišť. Zde mají možnost si vytvořit opět ty zvyky, které z důvodu pobytu na ulici zapomněli (Prudký, 2019, online).

Problém nastává v nepoměru počtu sociálních služeb a klientů. Zatímco lidí bez přístřeší je hodně, sociálních služeb málo, což může vést k neefektivnosti pomoci. Sociální pracovníci z důvodu velkého množství klientů nedokáží navázat bližší a dlouhodobé vztahy s klienty, kteří vyžadují individuální péči.

### 3 Průzkum zaměřený na využívání služeb bezdomovci

Empirická část navazuje na část teoretickou, která slouží jako základ znalostí pro potřebnou realizaci průzkumu. Průzkum byl realizován kvalitativní metodou za pomoci strukturovaného rozhovoru, který byl veden s pěti respondentkami pracujícími v terénní sociální službě, jejíž cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší.

#### 3.1 Metodologická východiska

Cílem této práce je poskytnout hlubší vhled do problematiky bezdomovectví, a to nejen do jeho zjevné formy, a upozornit na rizika, jež jsou s touto problematikou spjata. K tomuto cíli v rámci empirické části dopomáhají odpovědi strukturovaných rozhovorů, jež poskytly respondentky pracující jako sociální pracovnice v terénu, tzv. streetworkerky.

Pro tento průzkum byly stanoveny 4 výzkumné otázky:

- Jaké nejčastější aspekty vedou k příčině bezdomovectví?
- Jaké sociální služby, poskytované neziskovými organizacemi, jsou nejvíce využívány z řad bezdomovců?
- Jaký názor má respondent(ka) na nabídku sociálních služeb pro lidi bez přístřeší?
- Jaké zkušenosti má respondent(ka) ohledně nabídky sociálních služeb pro lidi bez přístřeší?

Rozeznáváme dva druhy výzkumů – kvantitativní a kvalitativní. Kvantitativní výzkum je postaven na číselných údajích, které lze následně matematicky zpracovat, zatímco kvalitativní výzkum preferuje slovo. Slovní vyjádření pomáhá lépe popsat danou situaci a zároveň prozrazuje, jaký postoj zaujímá jedinec v dané problematice (Gavora, s. 31). Z tohoto důvodu byla v empirické části bakalářské práce použita kvalitativní metoda v podobě rozhovoru.

Rozhovor lze rozdělit na nestrukturovaný, polostrukturovaný a strukturovaný, dále je nutné stanovit si cíl a záměr výzkumu. Tato metoda patří mezi nejobtížnější, ale lze skrze ni získat mnoho cenných dat, tudíž se jeví velice výhodně. Na počátku psaní bakalářské práce bylo plánováno uskutečnit polostrukturované rozhovory s bezdomovci a pracovníky sociálních služeb nabízeným bezdomovcům. Z důvodu pandemie virové choroby s názvem koronavirus SARS-CoV-2 byla z bezpečnostních důvodů zvolena varianta korespondenční, a oslovila tak sociální pracovníky pouze prostřednictvím

jejich emailové adresy, kam byly zaslány otázky strukturovaného rozhovoru. Miovský (2009, s. 162) tuto metodu takto: „*Strukturované interview je metoda, která stojí na pomezí mezi dotazníkovými metodami a interview.*“ Tato metoda má pevně danou strukturu, což znamená, že není možno během vedení rozhovoru měnit otázky, ani se doptávat. Respondentkám této práce bylo v rámci strukturovaného rozhovoru položeno 8 tazatelských otázek (Příloha A), z nichž každá zodpovídala alespoň 1 ze stanovených otázek výzkumných. Jelikož se jednalo o strukturovaný rozhovor, nebyly položeny žádné doplňující otázky.

K vyhodnocení výsledků byla v empirické části bakalářské práce použita metoda prostého výčtu, která je na pomezí kvantitativní a kvalitativní metody. Miovský (2009, s. 222–223) definuje tuto metodu takto: „*Její prostřednictvím vyjadřujeme vlastnost určitého jevu, která se týká např. toho, jak často se daný jev vyskytl či v jakém poměru výskytu byl k jinému jevu.*“ Kvantitativní data mohou pomoci podložit kvalitativní výzkum na základě svých výsledků.

Výběr výzkumného vzorku u kvalitativního výzkumu je označován jako nepravděpodobnostní metoda výběru, mezi níž Miovský (2009, s. 130) zahrnuje: totální výběr, samovýběr, metodu sněhové koule, příležitostný výběr a záměrný výběr vzorku. Pro výběr respondentů byla použita metoda záměrného (účelového) výběru, což je nejčastěji používaná metoda v kvalitativním šetření. Principem metody je cílené vyhledávání respondentů na základě jejich určitých vlastností. Osloveny tedy byly pracovnice sociálních služeb zaměřených na lidi bez přístřeší. Výzkumný vzorek tvoří 5 žen, které se nejvíce vyskytují v oblasti terénních služeb, tzv. streetwork, v hlavním městě České republiky – Praze. Části rozhovoru jsou zpracovávány v rámci interpretace výsledků šetření. Kompletní rozhovory jsou v původním znění a bez jazykových úprav k nahlédnutí v rámci příloh této práce. Všechny respondentky se zveřejněním rozhovoru souhlasily a byly ujistěny o zachování anonymity.

### **3.2 Analýza a interpretace výsledků šetření**

Tato kapitola se zabývá výsledky výzkumného šetření. Na základě techniky otevřeného kódování byly vytvořeny kódy a z nich následně kategorie, za pomoci kterých byly hledány souvislosti mezi jednotlivými odpověďmi respondentek. Kategorie vycházejí z výše uvedených stanovených výzkumných otázek:

- Kategorie č. 1 – Nejčastější aspekty vedoucí k bezdomovectví,
- Kategorie č. 2 – Sociální služby nejvíce využívané z řad bezdomovců,

- Kategorie č. 3 – Názor respondentů na nabídky sociálních služeb pro lidi bez přístřeší,
- Kategorie č. 4 – Zkušenosti respondentů s nabídkou sociálních služeb pro lidi bez přístřeší.

Dále následuje krátký popis jednotlivých kategorií, v následující kapitole jsou interpretovány výsledky výzkumného šetření.

## **Interpretace dat podle otevřeného kódování**

V následujícím textu budou interpretovány kategorie vytvořené skrze otevřené kódování. Pomocí kódů byly vytvořeny kategorie, které jsou následně popsány a tato data budou dále interpretována technikou vyložení karet.

### **Kategorie č. 1 – Nejčastější aspekty vedoucí k bezdomovectví**

Tato kategorie byla vytvořena na základě sesbíraných dat, kterými respondenty reagovaly na výzkumnou otázku: *„Jaké nejčastější aspekty vedou k příčině bezdomovectví?“*. Respondentky formulovaly tyto aspekty na základě svých zkušeností z praxe. Nejčastěji se jednalo o osobní krizi či krizovou situaci a narušené sociální vazby či neopečovávané mezilidské vztahy, to vše více či méně specifikované. Odpovědi poskytnuté oslovenými respondentkami na tuto konkrétní otázku jsou uvedené níže.

*„Finanční negramotnost, syndrom CAN, domácí násilí v rodině, alkoholová či drogová závislost v rodině, špatná sociální politika, nedostatečné množství sociálních bytů, nedostatečné množství DZR, LDN, nedostateční množství následné péče po návratu z léčeben, LDN apod.“ (Respondentka č. 1)*

*„Osobní krize (úmrtí blízkého, úraz, problém v zaměstnání, závislost...) a nedostatečná podpora ze strany okolí.“ (Respondentka č. 2)*

*„Narušené sociální vazby. Špatné zázemí. Psychická labilita.“ (Respondentka č. 3)*

*„Neopečovávané mezilidské vztahy a špatná komunikace. Vzájemné hluboké ublížení = ztráta důvěry mezi lidmi. Z toho vyplývající sekundární problémy jako alkoholismus a další závislosti.“ (Respondentka č. 4)*

*„Krizová situace v životě, znevýhodněný životní start, např. dětský domov, slabá vůle, intelekt, psychiatrická diagnóza.“ (Respondentka č. 5)*

## **Kategorie č. 2 – Sociální služby nejvíce využívané z řad bezdomovců**

Tato kategorie se zabývá výzkumnou otázkou: *„Jaké sociální služby, poskytované neziskovými organizacemi, jsou nejvíce využívány z řad bezdomovců?“*. Zde respondentky ve svých odpovědích využily zkušeností z praxe, a uvedly tak pestrou škálu odpovědí. Lidé bez přístřeší nejvíce využívají materiální pomoc, pobytové služby, doprovody na úřady či do nemocnic a v neposlední řadě také sociální poradenství.

*„Materiální pomoc, soc. kontakt, soc. poradenství a zákl. zdravotní ošetření.“ (Respondentka č. 1)*

*„Nizkoprahová denní centra, noclehárny, nebo humanitární ubytovny, mobilní sociální služba nebo terénní práce.“ (Respondentka č. 2)*

*„Doprovody na úřady či do zdravotnických zařízení“ (Respondentka č. 3)*

*„Pohovor se sociálním pracovníkem, zdravotní sestry nebo lékař, sprchy, ošacení, jídlo ve středisku.“ (Respondentka č. 4)*

*„Denní centrum – šatník, hygienu. Veřejné výdeje stravy.“ (Respondentka č. 5)*

## **Kategorie č. 3 – Názor respondentů na nabídky sociálních služeb pro lidi bez přístřeší**

Následující kategorie se zaměřuje na názor respondentek ohledně chybějících sociálních služeb pro lidi bez přístřeší z jejich pohledu, konkrétně byla položena otázka: *„Jaký názor má respondent(ka) na nabídku sociálních služeb pro lidi bez přístřeší?“*. Čtyři z pěti respondentek uvedly, že je nedostatek pobytových služeb pro specifické kategorie bezdomovců, jako jsou senioři bez příjmu, psychiatričtí klienti, klienti s demencí či s vážnějšími zdravotními problémy. Dále také chybí návaznost služeb a nedostatek sociálních pracovníků.

*„Chybí možnost bydlet v tzv. wet house (housing first), málo DZR, málo domovů pro seniory, a také nedostatek sociálních bytů a nedostatek terénních pracovníků.“ (Respondentka č. 1)*

„Chybí návaznost jednotlivých služeb.“ (Respondentka č. 2)

„Chybí zařízení zejména pro klienty s vážnějšími zdravotními problémy.“  
(Respondentka č. 3)

„Domov pro seniory bez příjmu.“ (Respondentka č. 4)

„Pobytové služby – komplexní, pro psychiatrické klienty, pro klienty s demencí, pro seniory s nízkým příjmem.“ (Respondentka č. 5)

#### **Kategorie č. 4 – Zkušenosti respondentů s nabídkou sociálních služeb pro lidi bez přístřeší**

Poslední kategorie se zabývá otázkou: „Jaké zkušenosti má respondent(ka) ohledně nabídky sociálních služeb pro lidi bez přístřeší?“ Shodou okolní všechny sociální pracovníce pracují v oblasti terénních služeb, tedy streetwork. Mezi nejčastějšími odpověďmi na tuto otázku byly depistáž, doprovody na úřady či do nemocnic a předávání informací.

„Streetwork – vyhledávání a kontaktování osob bez přístřeší v jejich přirozeném prostředí, získání si jejich důvěry, soc. kontakt, soc. poradenství, základní zdravotní péče (základní ošetření), doprovody: do nemocnic, na úřady, soc. rehabilitace, pomoc s podáním žádosti na soc. bydlení, pomoc při hledání rodinných příslušníků a kontakt s nimi, pomoc při vyřizování, popř. financování osobních dokladů, materiální pomoc, možnost hygieny (sprcha).....“ (Respondentka č. 1)

„Depistáž, předávání informací a nabízet další služby. Doprovázet na úřady nebo do nemoc. Pravidelný kontakt s lidmi.“ (Respondentka č. 2)

„Doprovody na úřad, informování klienta o jeho možnostech, právech a povinnostech, vedení klienta k samostatnosti a k začlenění do společnosti.“  
(Respondentka č. 3)

„Doprovody na úřady, řešení dokladů, doprovody k lékařům, ubytování na azylových domech, služby denního centra. Mobilní sociální služba – poskytuje sociální poradenství, ošetření a drobné občerstvení.“ (Respondentka č. 4)

„Převozy na denní centrum, ubytování, doprovody do nemocnic apod.“  
(Respondentka č. 5)

### 3.3 Interpretace dat metodou „vyložení karet“

Data získaná z vedených rozhovorů s pracovníci terénní sociální služby pomáhající lidem bez domova lze interpretovat pomocí „vyložení karet“, tedy technikou, která navazuje na analýzu dat za pomoci otevřeného kódování. „Výzkumník vezme kategorizovaný seznam kódů, kategorie vzniklé skrze otevřené kódování uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 226).

Na základě dat získaných z kvalitativního šetření byly vytvořeny 4 hlavní kategorie:

- Aspekty vedoucí k bezdomovectví,
- Nejčastěji využívané sociální služby bezdomovci,
- Nedostatek pobytových služeb,
- Zkušenosti respondentů.

Některé z výše uvedených kategorií stojí samostatně, jiné pro bližší konkretizaci vyžadovaly vytvoření dalších podkategorií.

#### **Aspekty vedoucí k bezdomovectví**

##### ***Narušené sociální vazby***

Z uskutečněných rozhovorů vyplynulo, že mezi nejčastější aspekty vedoucí k bezdomovectví patří narušené sociální vazby (různě formálně pojmenované), nejčastěji v rodině a mezi přáteli. Respondentka č. 3 například uvádí: „*Narušené sociální vazby. Špatné zázemí. Psychická labilita.*“ Narušené sociální vazby a špatné zázemí mají vliv na psychiku jedince. Lze tedy říci, že rodinná nestabilita může být jednou z možných příčin vedoucích k bezdomovectví. Dle Respondentky č. 4 to jsou: „*...neopečovávané lidské vztahy a špatná komunikace.*“ Rodina by měla být bezpečným zázemím a dobrým vzorem pro jedince. Pokud k naplnění funkce rodiny nedojde tak, jak by mělo, může jedinec inklinovat k deviantnímu, až patologickému jednání, přičemž jedním z jeho důsledků může být právě bezdomovectví. Zajímavý je také úhel pohledu Respondentky č. 5, která ve své odpovědi zmiňuje „*znevýhodněný životní start*“, kdy uvádí například pobyt v dětském domově. Tím, že je dítě vychováváno v dětském domově, je ochuzeno o nejdůležitější vztah, tedy vztah dítě–matka. To může vést k citové deprivaci a znesnadnění navázat sociální, ale také intimní vztahy. To může mít za následek pocit ztráty ve světě a nepochopení dobře fungující rodiny.



### **Osobní krize**

Dalším často se opakujícím aspektem uváděným respondentkami byla osobní krize. Pro každého může mít osobní krize jiný význam. Respondentka č. 2 ji například konkretizuje jako: *„úmrtí blízkého, úraz, problém v zaměstnání, závislost.“* Dle ní poté k bezdomovectví dochází proto, že: *„místo toho, aby se mu ji zdárně dařilo vyřešit, tak se navalují další a další problémy. A přestože může mít daná osoba na začátku snahu svou situaci řešit, postupem času resignuje. A i když má kolem sebe ať už sociální, nebo systémovou oporu, nikdo mu nemůže pomoci, dokud se pro to nerozhodne on sám.“* Lze tedy říct, že i když je důležité mít sociální oporu, záleží také na vůli daného jednatelce, jak se k nastalé krizi postaví. Respondentka č. 4 dále uvádí *„vzájemné hluboké ublížení“*, což může vést ke ztrátě *„důvěry mezi lidmi. Z toho vyplývající sekundární problémy jako alkoholismus a další závislosti.“* Závislost na návykových látkách je blíže rozepsána níže. Respondentka č. 5 osobní krizi shrnuje obecně jako více *„krizových situací v životě“*.

### **Návykové látky**

Závislost může postihnout jak fyzický, tak psychický stav, a to vlivem působení určitého podnětu, prostřednictvím kterého dochází k ovlivnění chování a jednání. Tyto podněty nutí člověka k dosahování určitého uspokojivého stavu, který zabraňuje negativním dopadům abstinence.

Za možnou příčinu bezdomovectví uvádí Respondentka č. 1 *„alkoholovou nebo drogovou závislost v rodině“*, je však nutno dodat, že se často může jednat o alkoholovou či drogovou závislost samotného jedince. Zajímavý je úhel pohledu Respondentky č. 4, která alkoholové a jiné závislosti označuje za sekundární problémy, tedy problémy, které reagují na osobní krizi či narušené sociální vazby.

### **Ostatní**

Příčin však může být mnoho. Respondentka č. 1 mimo dříve uvedené například doplňuje: *„finanční ngramotnost z důvodu špatných rodičovských vzorů (např. sami rodiče žijí na pokraji chudoby, jsou zadlužení, spoléhají se na DHN, nejsou zvyklí pracovat nebo schopni si zaměstnání udržet), syndrom CAN, domácí násilí v rodině, špatná sociální politika, nedostatečné množství sociálních bytů, nedostatečné množství DZR, LDN, nedostateční množství následné péče po návratu z léčeben, LDN apod. (...kam s těmi lidmi pak?) apod.“* Všechny tyto aspekty mohou být nepochybně

příčinami bezdomovectví. Respondentka č. 5 se více zaměřuje na psychosociální úhel pohledu, tedy na psychické a sociální dispozice jedince. Jako další možné příčiny uvádí například faktory, jako jsou: „*slabá vůle, intelekt, psychiatrická diagnóza*“. Je velice důležité, že respondentky poskytly pestré odpovědi.

### **Nejčastěji využívané sociální služby bezdomovci**

Mezi materiální pomoc se řadí potraviny, oblečení, spacáky, hygienické prostředky a mnohé další. Tato pomoc je pro lidi bez přístřeší velmi důležitá. Respondentka č. 1 kromě materiální pomoci navíc uvedla: „... *soc. kontakt, soc. poradenství a zákl. zdravotní ošetření*.“ Navázání sociálního kontaktu je klíčové pro práci s bezdomovci. Proto je zapotřebí, aby pracovníci byli empatičtí, vstřícní, a dokázali si tak vybudovat důvěru mezi nimi a klientem. Jakmile jim bezdomovec začne naslouchat, mohou mu pomoci a poskytnout informace o sociálních službách, které by mohl využít, jako jsou například sociální poradenství či pobytové služby. A také tyto služby Respondentka č. 2 zmiňuje ve své odpovědi: „*Nízkoprahová denní centra, noclehárny, nebo humanitární ubytovny, mobilní sociální služba nebo terénní práce*.“ Získané informace o poskytování služeb mohou bezdomovcům velmi pomoci. Například pobytové služby jsou vyhledávané hlavně v zimních měsících. Dále je také dobré znát trasu a čas mobilní sociální služby, která nabízí nejen sociální poradenství, ale také jídlo a zdravotní ošetření. Pokud by bylo případné zranění vážnějšího charakteru, mohou bezdomovci využít doprovodu sociálního pracovníka a do nemocnice zajít společně. Doprovody jsou také hojně využívány, právě proto, že bezdomovci mluví „jiným jazykem“ než doktoři či úředníci, a tak by mohlo dojít k nedorozumění či k drobným konfliktům. Právě již zmíněné doprovody nalezneme v odpovědi Respondentky č. 3: „*Doprovody na úřady či do zdravotnických zařízení*.“ Pokud by bezdomovec odmítl jít do nemocnice, je možnost, jak uvádí Respondentka č. 4, využít zdravotnický personál přímo v nízkoprahovém denním centru: „*V pražské pobočce Naděje určitě Nízkoprahové denní centrum U Bulhara (pohov se sociálním pracovníkem, zdravotní sestry nebo lékař (- praktický, zubař, gynekolog), sprchy, ošacení, jídlo ve středisku*“ Někteří bezdomovci dají přednost právě této možnosti, protože je to pro ně známé prostředí, kde mohou využít i dalších služeb.

## **Nedostatek pobytových služeb**

Z uvedených rozhovorů vyplynul jako zásadní problém nedostatek pobytových služeb, což uvádějí čtyři z pěti respondentek. Respondentka č. 5 poukazuje na nedostatek pobytových služeb „...komplexní, pro psychiatrické klienty, pro klienty s demencí, pro seniory s nízkým příjmem“. Respondentka č. 3 dále uvádí, že chybí zařízení pro osoby s „vážnějšími zdravotními problémy“. Tyto skupiny osob potřebují nepřetržitou intenzivní péči a je velmi problematické je zařadit do běžných azylových domů. Tyto azylové domy nedisponují vhodným vybavením pro klienty s hendikepem, a navíc chybí také odborně vyškolený personál. Na seniory bez příjmů upozorňuje především Respondentka č. 4, která poukazuje na stále se zvyšující počet seniorů mezi bezdomovci. Tato kategorie osob potřebuje speciální zařízení s ordinací lékaře, ty ovšem, jak uvádí respondentka, neexistují. Dále ta samá respondentka uvádí zásadní problém ohledně nedostatku financí klienta takto: „...nemají nárok na důchod z důvodu neopracovaných let“ Tento aspekt vede ke zvyšující se míře lidí v seniorském věku ocitajících se na ulici.

Respondentka č. 1 konkretizuje, že chybí bydlení v „tzv. *wet house (housing first)*“, alias bydlení především. Tento model poskytuje standardní bydlení pro bezdomovce, a to bez přípravy (tréninku). Respondentka č. 1 dále upozorňuje na nedostatek „DZR“ (domov se zvláštním režimem), „sociálních bytů“ a „terénních pracovníků“. Narůstající počet klientů poukazuje na chybějící terénní pracovníky. Tato skutečnost může vést k tomu, že nebude poskytnuta tak kvalitní péče všem klientům.

## **Návaznost služeb**

Důležitým aspektem při práci s bezdomovci je návaznost služeb, které člověku pomáhají ke snadnější resocializaci. Jak uvádí Respondentka č. 2: „Často se nám podaří posunout jednotlivce směrem z ulice, ale vlastně nemá tu potřebnou navazující podporu (nemocnice, léčebna, tréninkový byt, oddlužení...) a tak se může snadno dostat zase zpět.“ Tento problém znesnadňuje práci s klienty a jejich zařazení zpátky do společnosti.

## **Zkušenosti respondentů**

Náplň práce „streetworkera“ je velmi rozmanitá, široká a přizpůsobuje se podle potřeb jednotlivých klientů.

### ***Sociální kontakt***

Jednou z důležitých složek práce je depistáž – vyhledávání klientů. Dále následuje, jak uvedla Respondentka č. 1 ve své odpovědi, „...*kontaktování osob bez přístřeší v jejich přirozeném prostředí, získání si jejich důvěry*“. Právě důvěra je velmi potřebná, protože usnadní další práci s klientem. Respondentka č. 1 dále uvádí „*sociální kontakt, sociální poradenství, ... pomoc při hledání rodinných příslušníků a kontakt s nimi, ...*“ Sociální poradenství poskytuje klientům důležité informace, které by jim mohly pomoci v jejich nelehké situaci. Velmi klíčovou roli sehrávají rodinní příslušníci, kteří mohou pomoci motivovat bezdomovce ke změně svého životního stylu a dostat je „zpátky na nohy“. Také Respondentka č. 2 zmiňuje „*pravidelný kontakt s lidmi*“ jako důležitou složku pro práci s klientem. Sociální rehabilitace, jak uvádí Respondentka č. 1, pomáhá bezdomovcům začlenit se zpátky do společnosti prostřednictvím „*sestavování CV, pomoc s hledáním zaměstnání, edukace při práci s PC*), ... “. Získání práce je pro lidi bez přístřeší velmi důležitá, a pokud se jim podaří práci nejen najít, ale také udržet, je bezdomovec na dobré cestě k zařazení zpátky do společnosti.

### ***Doprovody***

Další velmi často využívanou službou, dle odpovědí respondentek, z řad bezdomovců je doprovod, ať už na úřady či do nemocnic. Pokud se jedná jen o drobná zranění, dokáží ho terénní sociální pracovníci ošetřit sami, pokud je však zranění vážnější, je lepší doprovodit klienta do nemocnice. Jak uvádí Respondentka č. 2: „*Doprovody jsou vhodné ať už jako sociální podpora klientů, jejich lepší přijetí společností, ale také díky naší informovanosti.*“ Pokud se člověk ocitá na ulici po delší dobu, může zapomenout hovořit kultivovaně a snáze sklouzne k používání vulgarismů či bezdomovecké hantýrky. Dále bezdomovci mohou mít problémy se psaním (rozklepané ruce), či nevědí určité informace. Právě z tohoto důvodu je lepší doprovod sociálního pracovníka, který obstará všechny formality, a usnadní tak komunikaci mezi klientem a personálem nemocnic či úradů.

### ***Předávání informací***

Informovanost je pro bezdomovce velmi důležitá. Například aby věděli, kdy a kde dostanou materiální pomoc (výdej stravy, oblečení atd.), kde mohou využít službu hygieny či najít mobilní sociální službu, která by jim mohla pomoci. Jedním z hlavních úkolů streetworku je informovat lidi bez přístřeší o možnosti využití konkrétních služeb,

ale také o jejich právech a povinnostech, jak uvádí Respondentka č. 3, a dále: „...vedení klienta k samostatnosti a k začlenění do společnosti.“ Než se ovšem klienti osamostatní, mohou využít pomoc sociálního pracovníka, jak uvádí Respondentka č. 1: „, pomoc s podáním žádosti na soc. bydlení, pomoc při vyřizování, popř. financování osobních dokladů...“, dále také pomoc s „ubytováním na azylových domech“, jak uvádí Respondentka č. 4.

### 3.4 Shrnutí

Tato kapitola se zabývá shrnutím nejdůležitějších poznatků z výše uvedeného kvalitativního šetření a odpovědí na výzkumné otázky. Hlavním cílem bylo popsat zkušenosti respondentů s nabídkou sociálních služeb pro lidi bez přístřeší.

Z důvodu pandemie koronaviru SARS-CoV-2 byla k vedení rozhovoru zvolena korespondenční varianta, prostřednictvím níž byli oslovení sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova. Těm byly po domluvě zaslány otázky strukturovaného rozhovoru. Tato metoda má pevně danou strukturu, což znamená, že není možno měnit otázky během průzkumu nebo se doptávat. To se ukázalo jako nevýhoda pro pozdější zpracování dat. I přesto patří všem respondentkám poděkování za čas, který zodpovězení tazatelských otázek věnovaly.

Skrze první výzkumnou otázku „**Jaké nejčastější aspekty vedou k příčině bezdomovectví?**“ průzkum ukázal, že nejčastější příčinou je osobní krize či prožití krizové situace, dále to jsou narušené sociální vazby či neopečovávané mezilidské vztahy. Narušené sociální vazby a špatné zázemí mají vliv na psychiku jedince. Lze tedy říci, že rodinná nestabilita může být jednou z možných příčin vedoucích k bezdomovectví. Osobní krize může mít pro každého jiný význam, ovšem i přesto je klíčové umět tuto situaci řešit, popřípadě si nechat pomoci. Pokud si ovšem jedinec nedokáže říci o pomoc, či ji odmítne a situaci nezvládne, může to vést až k sekundárním problémům, jako je závislost. Průzkum ukázal, že příčin vedoucích k bezdomovectví může být mnoho, protože každý člověk je jedinečný a každý prožívá různé situace různými způsoby. Přesto je však v životě jedince velmi důležité pevné rodinné zázemí s dobrou výchovou a psychohygienou.

Další výzkumná otázka měla za úkol zjistit: „**Jaké sociální služby, poskytované neziskovými organizacemi, jsou nejvíce využívány z řad bezdomovců?**“. Na základě analýzy rozhovorů vyplynulo, že lidé bez přístřeší využívají mnoho sociálních služeb. Od materiální pomoci, přes pobytové služby, doprovody až k sociálnímu poradenství. Je

velice důležité informovat bezdomovce o možnosti využití jednotlivých služeb, které by mu mohly pomoci v jeho nelehké životní situaci, a rozhodnutí, zda této možnosti využije, již nechat na něm. Vzhledem k odpovědím respondentek lze informovanost bezdomovců hodnotit pozitivně. Právě využitelnost sociálních služeb, jako jsou například doprovody na úřady či sociální rehabilitace, zvýší pravděpodobnost návratu bezdomovce zpět do společnosti.

Následuje výzkumná otázka, jež se zaměřovala na názor respondentů, a je uvedena takto: „**Jaký názor má respondent(ka) na nabídku sociálních služeb pro lidi bez přístřeší?**“. Na základě odpovědí všech respondentek se jedná především o nedostatek pobytových služeb pro specifické klienty – pro seniory bez příjmu, pro psychiatrické klienty, pro klienty s demencí či vážnějšími zdravotními problémy. Tito lidé potřebují specifickou péči a vybavení prostor, což klasické pobytové služby nenabízejí, a proto nemůže být klientům poskytnuta náležitá péče. Dalším nedostatkem je chybějící návaznost jednotlivých služeb. Právě tento problém komplikuje lidem bez přístřeší resocializaci. Chybí například možnost bydlet v tréninkových bytech, tzv. „Housing First“, kde by se klienti naučili osvojit si základní dovednosti pro bydlení. Dále návaznost chybí v oblasti zadlužení, což je velmi demotivující především pro pracujícího bezdomovce. Většina peněz, které se mu podaří vydělat, putuje na pokrytí dluhů, a jemu poté moc peněz nezbyde, což je velmi častým důvodem, proč bezdomovci odmítají pracovat: nevidí v tom smysl. Se stále přibývajícím počtem bezdomovců se začíná objevovat otázka nedostatku sociálních pracovníků, kteří by jim mohli pomoci. Proto by bylo zapotřebí tento sektor práce pro potenciální uchazeče více zatraktivnit, například vyšším platovým ohodnocením.

Poslední výzkumná otázka se zabývá zkušenostmi respondentek a je formulovaná takto: „**Jaké zkušenosti má respondent(ka) ohledně nabídky sociálních služeb pro lidi bez přístřeší?**“. Všechny respondentky pracují v oblasti terénních služeb, tedy streetwork. Tato práce nabízí širokou paletu služeb od depistáže, přes doprovody na úřady či do nemocnic, až k předávání informací a mnoho dalších. Z průzkumu vzešlo, že pro bezdomovce je informovanost klíčová. Je pro ně důležité vědět, kam a na koho se mohou obrátit pro pomoc. Lidé bez přístřeší většinou nevědí, jaká mají práva a povinnosti (placení pokut/dluhů). Může se také stát, že nerozumí úřednímu jazyku, což může ve vyhrocené situaci vést až ke konfliktu s úředníky. Z tohoto důvodu mohou bezdomovci využít doprovod sociálního pracovníka, který jedinci pomůže vyplnit náležitou dokumentaci, například k získání dokladů či s podáním žádosti o sociální

bydlení a mnohé další. Role sociálního pracovníka je důležitá také jako psychická podpora klienta, kdy nabývá pocitu, že na svou situaci nemusí být a není sám. Již zmiňovaná samota je velmi častým aspektem v životě bezdomovce. Streetworkeri se snaží tyto jedince najít, kontaktovat a předat jim důležité informace, které by tito jedinci mohli využít. Pokud bezdomovec bude mít zájem, mohou mu sociální pracovníci pomoci kontaktovat rodinu, alias další podporu, která zaujímá velice důležitou roli při resocializaci lidí bez domova.

Práce sociálního pracovníka je velice důležitá a také značně náročná. Sociální pracovníci pomáhají druhým lidem, a to za poměrně nízký plat, navíc jim hrozí riziko střetu s agresivním klientem či jeho druhy. Sociální pracovníci nabízejí lidem pomoc v jejich těžké životní situaci. Toto povolání často nevykonávají kvůli finančnímu ohodnocení či případným výhodám, ale protože je naplňuje. Na závěr bych ráda uvedla citaci z rozhovoru s Respondentkou č. 4, z které je patrné, proč zrovna ji oslovila cílová skupina bezdomovců: *„Asi hlavně svou potřebností a zároveň zranitelností, kterou moc lidí nevnímá.“*

## Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku bezdomovectví a na sociální služby poskytované těmto osobám. V první kapitole s názvem „Bezdomovectví jako sociálně patologický jev“ je charakterizován člověk bez přístřeší a jsou zde představeny nejčastější důvody, proč lidé na ulici skončí. Svou roli může sehrát rodina, problémy v práci, závislost či určitý způsob životního stylu. Každý jsme jiný, ale i přesto si myslím, že lze u jednotlivých lidí bez přístřeší najít podobné osobnosti rysy, které mohly zčásti zapříčinit jejich propad na ulici. Jedná se například o negativní pohled na svět: jedinec prožívá situace a události pesimisticky, objevují se u něj problémy se zvládnutím vzteku a zlosti, které se odrážejí v jejich chování, a nastávají potíže s kontrolou takového chování. Dále mohou mít tito jedinci problémy s mezilidskými vztahy, ať už s jejich vytvářením či udržením. To vše může být podmíněno negativně prožitým dětstvím. Rodina je v našich životech velice podstatným elementem a z velké části ovlivňuje to, jací jsme a jací budeme.

Někteří bezdomovci si tuto životní cestu vybrali dobrovolně, ale jiní ne. První dny na ulici jsou pro tyto jedince velice stresující a mohou se stát až bojem o život. Ve většině případů „nováčkům“ na ulici pomůžou zkušenější bezdomovci, kteří už jsou na ulici déle. Ukážou jim, kde si obstarat jídlo, oblečení, hygienu či například nocleh. Denní rytmus bezdomovce je podle mého názoru neustále se opakující rutinou. Čím déle je osoba bez přístřeší na ulici, tím je u ní složitější reintegrace. Jedná se o dlouhodobý proces, u kterého je podstatné si najít práci. Zde nastává u většiny bezdomovců první zádrhel. Z různých důvodů si nedokážou práci sehnat či udržet. Může se například jednat o nedostatečnou kvalifikaci či motivaci, dále to může být zdravotní postižení či problémy se závislostí (alkohol, drogy atd.) a mnoho dalších. Bezdomovec je ovšem často demotivován například tím, že se z jeho výdělku začnou strhávat splátky na zaplacení dluhů, což bývá jedním z častých důvodů, proč se jedinec přestane snažit práci aktivně vyhledávat. Pokud se mu ovšem podaří si práci udržet, je dalším krokem k úspěšné resocializaci najít si bydlení.

V druhé kapitole je bakalářská práce zaměřena na sociální služby, které nabízejí především materiální pomoc a poskytují potřebné informace, čímž tedy zastávají funkci podpůrnou. Dále se sociální služby zaměřují na funkci motivační, kdy je nejdůležitější navázání vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Zde je klíčovou složkou pro úspěšné navázání vztahu důvěra. Terénní sociální pracovníci alias „streetworkeri“



jsou lidé, kteří se snaží navazovat kontakty s lidmi bez přístřeší a nabídnout jim, popřípadě poskytnout efektivní pomoc. Poskytují například zdravotní ošetření, jídlo, oblečení atd. Sdělují také informace, které bezdomovcům chybí, a jež jim mohou usnadnit jejich život na ulici. Službami, které mohou lidé bez přístřeší využít, jsou například azylové domy, noclehárny, nízkoprahová denní centra a dům na půl cesty, jenž je určen především pro mladé jedince, kteří zrovna odešli například z ochranné či ústavní výchovy nebo dětského domova.

Sociální služby mají jedno zásadní pravidlo, a to, že požadují po klientech, aby byli ve strízlivém stavu, pokud mají zájem o využití jejich služeb. Toto pravidlo je jedním z častých důvodů, proč někteří bezdomovci nemohou využívat služby, které jsou jim nabízeny: jsou závislí na alkoholu či drogách. Tento problém bezdomovce ohrožuje na životě hlavně v zimních měsících, kdy bývá venkovní přespávání velmi nebezpečné. Neziskové organizace mohou bezdomovcům pomoci. Konkrétně se jedná o neziskové organizace Naděje, Armáda spásy a Jako doma. Důležitou pomocí je také Česká federace potravinových bank nebo metoda Housing First alias bydlení především, která lidem bez domova poskytuje možnost standardního bydlení, a tak zároveň pomoc s jejich resocializací. Lidé bez přístřeší mohou dále využívat sociální dávky: nejčastěji se jedná o dávky v hmotné nouzi. Této příležitosti využívají jen dvě třetiny bezdomovců. Důvodem, proč někteří z nich sociální dávky nepobírají, je to, že si je nedokáží zařídit. S tímto jim ovšem mohou pomoci sociální pracovníci.

Cílem této práce bylo poskytnout hlubší vhled do problematiky bezdomovectví, a to nejen do jeho zjevné formy, a upozornit na rizika, jež jsou s touto problematikou spjata. Na základě takto stanovených požadavků lze cíl práce považovat za splněný.

Cílem empirické části bakalářské práce bylo popsat zkušenosti terénních sociálních pracovníků s nabídkou sociálních služeb pro lidi bez přístřeší. Výsledky průzkumu ukázaly, že lidé bez domova využívají mnoho sociálních služeb. Od materiální pomoci, přes pobytové služby, doprovody až k sociálnímu poradenství. Podle mého názoru je velice důležité informovat bezdomovce o možnosti využití jednotlivých služeb, které by mu mohly pomoci v jeho nelehké životní situaci, a rozhodnutí, zda této možnosti využije, již nechat na něm. Vzhledem k odpovědím respondentek bych pozitivně hodnotila informovanost bezdomovců. Právě využitelnost sociálních služeb, jako jsou například doprovody na úřady či sociální rehabilitace, zvýší pravděpodobnost návratu bezdomovce do společnosti. Cíl empirické části této práce byl tedy splněn.

Závěrem bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, zvláště pak terénním sociálním pracovníkům, kteří odvádějí skvělou práci, a to i v takto nelehké době.

## Seznam použitých zdrojů

- BARÁK, Vladimír. Princip solidarity ve vztahu veřejnosti a bezdomovců. In: *Sociální práce v nejisté době*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2016, s. 148-155. ISBN 978-80-7435-648-3.
- HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 80-902292-0-4.
- HYÁNEK, Vladimír, Zuzana PROUZOVÁ a Simona ŠKARABELOVÁ AKOL. *Neziskové organizace ve veřejných službách* [online]. MASARYKOVA UNIVERZITA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ FAKULTA: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2007 [cit. 2021-01-29]. ISBN 978-80-210-4423-4. Dostupné z:  
[https://www.researchgate.net/profile/Vladimir\\_Hyanek/publication/40347969\\_Neziskove\\_organizace\\_ve\\_veřejnych\\_sluzbach/links/00b7d5379d3a5b9a0b000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir_Hyanek/publication/40347969_Neziskove_organizace_ve_veřejnych_sluzbach/links/00b7d5379d3a5b9a0b000000.pdf).
- KLIMENT, Pavel a Vít DOČEKAL. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, 122 s. Monografie. ISBN 978-80-244-5007-0.
- Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference: Praha, 26.-27.11.2014*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7421-094-5.
- KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005, 79 s. ; 20 cm. ISBN 80-7254-662-7.
- MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.
- Lidé bez domova. *Armáda Spásy: Srdce Bohu, ruce lidem* [online]. Armáda spásy V České republice, 2016 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz/pomahame-vam/socialni-sluzby/lide-bez-domova/>.

- Lidé bez domova. *NADĚJE* [online]. NADĚJE, 2013-2020 [cit. 2020-02-04]. Dostupné z: [https://www.nadeje.cz/integracni\\_program#](https://www.nadeje.cz/integracni_program#).
- NAJVERT, Dominika. Sdružení azylových domů. *Sociální Práce* [online]. 2012, 2012, **2012**(3), 36-37 [cit. 2020-07-09]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=19&sid=bf60c739-c64e-4982-b620-cd54aa5847d7%40pdc-v-sessmgr02>.
- Nový Prostor: Pomozte nám pomáhat* [online]. Praha, 2020 [cit. 2020-06-29]. Dostupné z: <http://novyprostor.cz/>.
- O nás. *Jako doma* [online]. Praha: JB & Wordpress, 2012 [cit. 2020-07-01]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/hlavni-stranka/>.
- O nás. *Potravinové banky* [online]. Praha, 2020 [cit. 2020-07-09]. Dostupné z: <https://potravinovobanky.cz/o-nas/>.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
- PRUDKÝ, Libor. Bezdomovectví a jevy, které ho provázejí a předcházejí. *Šance Dětem: Pomáháme dětem, které neměly v životě štěstí*. [online]. Obecně prospěšná společnost Sirius, 2011–2020, 11. 11. 2019 [cit. 2020-06-29]. ISSN 1805-8876. Dostupné z: [https://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemovete-situaci/bezdomovectvi-a-jevy-ktere-ho-provazeji-a-predchazeji.shtml?fbclid=IwAR3-V7aiQ8RjGrjkCcpl7jy\\_BfiGOYGjKSNqdIMnEeT2LU4cYcjGcAlwTmQ](https://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemovete-situaci/bezdomovectvi-a-jevy-ktere-ho-provazeji-a-predchazeji.shtml?fbclid=IwAR3-V7aiQ8RjGrjkCcpl7jy_BfiGOYGjKSNqdIMnEeT2LU4cYcjGcAlwTmQ).
- PŘÁDOVÁ, Karolína. Aktivizace a resocializace osob v sociální nouzi. *Sociální Práce* [online]. Univerzita Karlova, 2019, 2019, **2019**(6), 21-39 [cit. 2020-07-08]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=bf60c739-c64e-4982-b620-cd54aa5847d7%40pdc-v-sessmgr02>.
- Qui sommes-nous? *ATD Quart Monde* [online]. Francie, 2020 [cit. 2020-07-08]. Dostupné z: <https://www.atd-quartmonde.org/qui-sommes-nous/>.

Rapid Re-housing Brno. *Housing First: Bydlení především* [online]. Platforma pro sociální bydlení, 2020 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/rapid-re-housing-brno>.

S.A.D.: *Sít' aktérů pro domov* [online]. Ostrava: S.A.D. – Sít' aktérů pro domov, 2020 [cit. 2020-06-29]. Dostupné z: <https://sad-cr.cz/>.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673130.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014, 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013, 339 s. ISBN 978-80-246-2209-5.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018, 303 s. ISBN 978-80-246-4054-9.

What is FEANTSA. *FEANTSA: Working Together to End Homelessness in Europe* [online]. Belgium: privacy policy, 2020 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa> What is FEANTSA. *FEANTSA: Working Together to End Homelessness in Europe* [online]. Belgium: privacy policy, 2020 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa> What is FEANTSA. *FEANTSA: Working Together to End Homelessness in Europe* [online]. Belgium: privacy policy, 2020 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa> Začátek formuláře.

What is EAPN? *The European Anti-Poverty Network* [online]. Brusel, 2020 [cit. 2020-07-08]. Dostupné z: <https://www.eapn.eu/who-we-are/what-is-eapn/>.

What is FEANTSA. *FEANTSA: Working Together to End Homelessness in Europe* [online]. Belgium: privacy policy, 2020 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Zakonyprolidi.cz* [online]. AION CS, s.r.o. 2010–2021 [cit. 2020-11-24]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

Zákon č. 110/2006Sb., o životním a existenčním minimu. *Zakonyprolidi.cz* [online]. AION CS, s.r.o. 2010–2021 [cit. 2020-11-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-110>.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. *Zakonyprolidi.cz* [online]. AION CS, s.r.o. 2010–2021 [cit. 2020-10-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>.

## **Seznam příloh**

Příloha A – Otázky strukturovaného rozhovoru

Příloha B – Rozhovor s respondentkou č. 1

Příloha C – Rozhovor s respondentkou č. 2

Příloha D – Rozhovor s respondentkou č. 3

Příloha E – Rozhovor s respondentkou č. 4

Příloha F – Rozhovor s respondentkou č. 5

## **Příloha A – Otázky strukturovaného rozhovoru**

- 1. Proč jste se rozhodl(a) pracovat s lidmi bez přístřeší?**
- 2. Jaká je podle Vás příčina bezdomovectví?**
- 3. Napište, prosím, podrobněji náplň Vaší práce.**
- 4. Ocitl(a) jste se někdy v nebezpečné situaci, do které Vás přivedl klient?**
- 5. Jak zvládáte rozlišovat klienty, kteří skutečně potřebují pomoci, od těch, kteří Vás pouze využívají nebo si Vaší práce neváží?**
- 6. Jaké služby lidé bez přístřeší nejvíce využívají?**
- 7. Napadá Vás, jaké služby pro lidi bez přístřeší chybí? Co byste zlepšil(a)?**
- 8. Jak byste zhodnotil(a) vypořádání se s pandemií COVID-19 ohledně nabízených služeb pro bezdomovce? Jaké jste dostal(a) instrukce? Udělal(a) byste něco jinak?**



## **Příloha B – Rozhovor s respondentkou č. 1**

### **Proč jste se rozhodl(a) pracovat s lidmi bez přístřeší?**

Lákalo mě pracovat s touto cílovou skupinou (s osobami vyloučenými ze společnosti)

### **Jaká je podle Vás příčina bezdomovectví?**

Příčin může být určitě mnoho, ale pro mě asi ty nejpodstatnější jsou:

- finanční negramotnost z důvodu špatných rodičovských vzorů (např. sami rodiče žijí na pokraji chudoby, jsou zadlužení, spoléhají se na DHN, nejsou zvyklí pracovat nebo schopní si zaměstnání udržet)
- syndrom CAN
- domácí násilí v rodině
- alkoholová či drogová závislost v rodině
- špatná sociální politika
- nedostatečné množství sociálních bytů
- nedostatečné množství DZR, LDN
- nedostatečné množství následné péče po návratu z léčeben, LDN apod. (...kam s těmi lidmi pak?)  
apod.

### **Popište, prosím, podrobněji náplň Vaší práce.**

Streetwork - vyhledávání a kontaktování osob bez přístřeší v jejich přirozeném prostředí, získání si jejich důvěry, soc. kontakt, soc. poradenství, základní zdravotní péče (základní ošetření), doprovody: do nemocnic, na úřady (ÚP, zdr. pojišťovny, ČSSZ, ambasády, PČR atd.), soc. rehabilitace (sestavování CV, pomoc s hledáním zaměstnání, edukace při práci s PC), pomoc s podáním žádosti na soc. bydlení, pomoc při hledání rodinných příslušníků a kontakt s nimi (popř. mediace), pomoc při vyřizování, popř. financování osobních dokladů, materiální pomoc (trvanlivé potraviny, hygiena, ošacení), možnost hygieny (sprcha).....

### **Ocitl(a) jste se někdy v nebezpečné situaci, do které Vás přivedl klient?**

Jednou mě ohrožovala zmlácením tyčí kamarádka mojí klientky (navzájem jsme se neznaly). Několikrát jsem se ocitla v situaci, kdy nastala bitka mezi klienty a my jako soc. prac. museli zakročit, ale vesměs nastávají situace, kdy nás klienti napadají spíš

verbálně (tam jde o určité problémové jedince). Nebezpečnější mi přijde kontakt se psy klientů na místě, kde přebývají.

**Jak zvládáte rozlišovat klienty, kteří skutečně potřebují pomoci, od těch, kteří Vás pouze využívají nebo si Vaší práci neváží?**

Snažím se nehodnotit, jestli mě klient jen využívá (např. když mě opakovaně žádá o hodnotnější věci jako spacáky, stany, powerbanky z důvodu odcizení), ale snažím se si držet hranici kvůli “bezpečnosti” obou zúčastněných stran. Nejsem tam primárně od toho, abych někoho hodnotila, nebo zjišťovala, jestli klient říká pravdu, ale snažím se si s kl. vytvořit vztah založený na důvěře.

**Jaké služby lidé bez přístřeší nejvíce využívají?**

Pokud se mám zaměřit na naši práci streetwork, tak je to určitě materiální pomoc, **soc. kontakt**, soc. poradenství a zákl. zdravotní ošetření.

**Napadá Vás, jaké služby pro lidi bez přístřeší chybí? Co byste zlepšil(a)?**

Za mě osobně chybí v sociálních službách možnost bydlet v tzv. wet house (housing first), pak taky málo DZR (máme dost kl. u kterých je velmi omezena mobilita (např. vozíčkáři či lidé bez dolních končetin či prstů na nohou), je zde málo domovů pro seniory, a také nedostatek sociálních bytů. Za naši organizaci mi taky přijde, že máme nedostatek terénních pracovníků na velké množství klientů (zakázek).

**Jak byste zhodnotil(a) vypořádání se s pandemií COVID-19 ohledně nabízených služeb pro bezdomovce? Jaké jste dostal(a) instrukce? Udělal(a) byste něco jinak?**

Když byla pandemie COVID 19, musela jsem zůstat s dětmi na ošetřovačce a proto jsem pracovat nemohla. Ale od svých kolegů vím, že probíhal distribuční terén, rozdávaly se ochranné pomůcky a drobná materiální pomoc. Moji kolegové měli k dispozici individuální rozpočet k řešení zakázek svých klientů a z něj platili např. léky, platili bydlení na ubytovnách, kupovali telefony a kredit, hradili osobní doklady, dělali nákupy potravin pro klienty apod.

## **Příloha C – Rozhovor s respondentkou č. 2**

### **Proč jste se rozhodl(a) pracovat s lidmi bez přístřeší?**

Já jsem se v téhle práci ocitla vlastně náhodou. Práce s lidmi mě baví, ale původně jsem se chtěla zaměřit spíše na děti. Shodou okolností jsem se dostala na pohovor do terénu a teď už bych neměnila. K lidem bez přístřeší mám blízko a tato práce mě velmi baví.

### **Jaká je podle Vás příčina bezdomovectví?**

Není lehké to takhle zobecnit, ale podle mě by se dalo říct, že za to může osobní krize a nedostatečná podpora ze strany okolí. Člověk má nějakou krizi (úmrtí blízkého, úraz, problém v zaměstnání, závislost...) a místo toho, aby se mu ji zdárně dařilo vyřešit, tak se navalují další a další problémy. A přestože může mít daná osoba na začátku snahu svou situaci řešit, postupem času resignuje. A i když má kolem sebe ať už sociální, nebo systémovou oporu, nikdo mu nemůže pomoci, dokud se pro to nerozhodne on sám.

### **Popište, prosím, podrobněji náplň Vaší práce.**

Práce terénního sociálního pracovníka spočívá v provádění depistáže – tedy trasování klientů. Při setkání jim jsou posléze předávány informace a nabízeny další služby.

Dále můžeme klienty také doprovázet, ať už na úřady nebo do nemocnic. Doprovody jsou vhodné ať už jako sociální podpora klientů, jejich lepší přijetí společností, ale také díky naší informovanosti.

Především jde ale o pravidelný kontakt s lidmi a snaha jim ukázat, že se můžou z jejich nepříznivé situace dostat, jakým způsobem a v ideálním případě jim i pomůžeme.

### **Ocitl(a) jste se někdy v nebezpečné situaci, do které Vás přivedl klient?**

Nebezpečné ne. Jen do nepříjemných situací zatím našťestí. Stále jsou situace, které mě rozhodí, jako agresivní klient, nebo jeho zdravotní stav

### **Jak zvládáte rozlišovat klienty, kteří skutečně potřebují pomoci, od těch, kteří Vás pouze využívají nebo si Vaší práce neváží?**

Není to úplně jednoduché. Nejvíce asi pomůžou zkušenosti a informace od starších kolegů. Ale musím se přiznat, že v tomto ohledu jsem neustále překvapována.

Už to zvládám ale s mnohem větším klidem. Musela jsem si přiznat, že nemohu pomoci všem.

### **Jaké služby lidé bez přístřeší nejvíce využívají?**

At' už se jedná o nízkoprahová denní centra, noclehárny, nebo humanitární ubytovny, jsou kapacity velice často plně obsazeny. Ale i mobilní sociální služba, nebo terénní práce jsou hojně využívány. Nerada bych tedy určovala ty nejvíce vytížené. Důležité za mě je, že klienti vědí, na koho se mohou obrátit s jakým problémem.

### **Napadá Vás, jaké služby pro lidi bez přístřeší chybí? Co byste zlepšil(a)?**

Celkově chybí návaznost jednotlivých služeb. Často se nám podaří posunout jednotlivce směrem z ulice, ale vlastně nemá tu potřebnou navazující podporu (nemocnice, léčebna, tréninkový byt, oddlužení...) a tak se může snadno dostat zase zpět.

### **Jak byste zhodnotil(a) vypořádání se s pandemií COVID-19 ohledně nabízených služeb pro bezdomovce? Jaké jste dostal(a) instrukce? Udělal(a) byste něco jinak?**

Vypořádání s pandemií se těžko hodnotí, jelikož stále probíhá a nevíme jaké změny nám ještě přinese. Co se týče pracovních podmínek musím říct, že máme skvělou podporu od vedoucího, a i z ředitelství, kdy nám zprostředkovávají informace, ale i ochranné pomůcky. Používáme respirátory i rukavice při kontaktu s klienty i kolegy. A to jak při práci v terénu, tak i uvnitř našich středisek.

## **Příloha D – Rozhovor s respondentkou č. 3**

### **Proč jste se rozhodl(a) pracovat s lidmi bez přístřeší?**

Původně kvůli praxi v rámci studia Sociologie – andragogiky. Vždy mě lákala práce v sociální sféře a zároveň práce, která umožňuje pohyb venku. Proč konkrétně lidé bez přístřeší – zejména kvůli nahlédnutí do této problematiky

### **Jaká je podle Vás příčina bezdomovectví?**

Narušené sociální vazby. Špatné zázemí. Psychická labilita

### **Popište, prosím, podrobněji náplň Vaší práce.**

Na zakázku klienta vše, co se týká sociální práce: doprovody na úřad, informování klienta o jeho možnostech, právech a povinnostech, vedení klienta k samostatnosti a k začlenění do společnosti

### **Ocitl(a) jste se někdy v nebezpečné situaci, do které Vás přivedl klient?**

Ne

### **Jak zvládáte rozlišovat klienty, kteří skutečně potřebují pomoci, od těch, kteří Vás pouze využívají nebo si Vaší práce neváží?**

Dle svého vědomí a svědomí. Kvantitativně se to nedá popsat.

### **Jaké služby lidé bez přístřeší nejvíce využívají?**

Doprovody na úřady či do zdravotnických zařízení

### **Napadá Vás, jaké služby pro lidi bez přístřeší chybí? Co byste zlepšil(a)?**

Spíše než služby chybí zařízení, kam je možné lidi bez přístřeší umisťovat. Zejména ty, co mají vážnější zdravotní problém

### **Jak byste zhodnotil(a) vypořádání se s pandemií COVID-19 ohledně nabízených služeb pro bezdomovce? Jaké jste dostal(a) instrukce? Udělal(a) byste něco jinak?**

Myslím, že v rámci možností a vládních nařízení se naše služby přizpůsobily kvalitně na danou situaci. Měli jsme omezený provoz, nicméně klienti i my jsme se přizpůbili. Instrukce jsme měli stejné jako všichni ostatní lidé, a to chránit zdraví své i klientů. Neudělala bych nic jinak

## **Příloha E – Rozhovor s respondentkou č. 4**

### **Proč jste se rozhodl(a) pracovat s lidmi bez přístřeší?**

Byla to vlastně náhoda. Studovala jsem VOŠ Sociálně právní (obor sociální práce). A myslela jsem si, že po škole budu pracovat s dětmi. (Já naivní!) Na praxi jsem ale šla do Nízkoprahového denního centra pro lidi bez domova a okamžitě si mě tato cílová skupina získala. Asi hlavně svou potřebností a zároveň zranitelností, kterou moc lidí nevnímá. Po této praxi už jsem cílovou skupinu neopustila a vyzkoušela si práci sociálního kurátora a terénního pracovníka. Do terénní sociální práce jsem se zamilovala během prvního dne. Takže si právě plním sen. J

### **Jaká je podle Vás příčina bezdomovectví?**

Než jsem měla cokoli společného se sociální prací, myslela jsem si, že je to jen banda opilců a kriminálníchků. Teď, když každý den trávím čas s osobami bez přístřeší a poslouchám jejich příběhy, předsudky zmizely. Domnívám se, že nejčastější příčiny jsou neopečovávané mezilidské vztahy a špatná komunikace. Vzájemné hluboké ublížení = ztráta důvěry mezi lidmi. Z toho vyplývající sekundární problémy jako alkoholismus a další závislosti.

### **Popište, prosím, podrobněji náplň Vaší práce.**

Konkrétně v organizaci Naděje, kde pracuji, náš den vypadá takto: Ráno se všichni sejdeme v kanceláři, připravíme si věci do terénu (drobné oblečení pro klienty – ponožky, spodní prádlo, ..., nějakou malou svačinu pro klienty – např. sušenky). Vyrážíme po dvojicích do různých městských částí – každá dvojice vyráží na různé městské části a to podle rozpisu, který vytváří vedoucí. Ve dvojici se předem domluvíme, jaká místa bychom chtěli navštívit. Máme databázi, kde máme zadaná místa přespávání. Oslovujeme klienty jak na ulici, tak na místech přespávání – stany, chaty, boudy, převisy, podmostí, ... Nabízíme jim doprovody na úřady, řešení dokladů, doprovody k lékařům, ubytování na azylových domech, služby denního centra a pak samozřejmě další zakázky klientů.

Dále funguje tzv Mobilní sociální služba (MSS), což je dodávka s logem Naděje, která má jasný rozpis – každý den dvě až tři stanoviště na různých městských částech v určité časy. Každý týden je neměnný. Na MSS poskytujeme sociální

poradenství, ošetřujeme, dáváme drobné občerstvení (chleba, paštika, čaj). Klienti ví, kdy kde jsme, a chodí za námi.

**Ocitl(a) jste se někdy v nebezpečné situaci, do které Vás přivedl klient?**

Vybavuji si jedinou situaci – s kolegyní jsme byly ve squatu na Praze 10, kde tehdy bydlelo asi pět klientů. Spíš to byli uživatelé drog (takže ne naše cílová skupina), ale na žádost městské části jsme místo navštívily. Jeden z klientů si dal asi větší dávku něčeho špatného a měl hrozný stav – běhal po tom domě s dlouhou kovovou tyčí a všude kolem sebe mlátil. Vypadalo to, že jde i po nás, protože měl bludy. Ale ostatní přítomní klienti ho někam odtáhli a postarali se o naše bezpečí.

**Jak zvládáte rozlišovat klienty, kteří skutečně potřebují pomoci, od těch, kteří Vás pouze využívají nebo si Vaší práci neváží?**

Já to nerozlišuji. Jsem tu pro ně – často opakovaně. A i když mám někdy pocit, že služby zneužívají, mají na to právo. Samozřejmě pokud nemluvíme o agresivním chování – verbálním či fyzickém. Každopádně tito lidé byli už tak často odmítnuti z nejrůznějších důvodů, že ze své pozice je rozhodně neodmítám. A pokud je mi nějaký klient vysloveně nepříjemný, otevřu téma na poradě týmu nebo na supervizi a domluvím klientovi spolupráci s jiným kolegou.

**Jaké služby lidé bez přístřeší nejvíce využívají?**

V pražské pobočce Naděje určitě Nízkoprahové denní centrum U Bulhara (pohov se sociálním pracovníkem, zdravotní sestry nebo lékař – praktický, zubař, gynekolog), sprchy, ošacení, jídlo ve středisku

**Napadá Vás, jaké služby pro lidi bez přístřeší chybí? Co byste zlepšil(a)?**

Z mého pohledu jednoznačně něco jako domov pro seniory bez příjmu – nejlépe s ordinací lékaře. Jak stárne populace ve společnosti, tak stárne i populace bezdomovců. Čím dál častěji se stává, že máme klienty, kteří jsou v seniorském věku, ale nemají nárok na důchod z důvodu neopracovaných let. Zároveň na tom nejsou zdravotně dobře a potřebovali by speciální zařízení, která neexistuje.

**Jak byste zhodnotil(a) vypořádání se s pandemií COVID-19 ohledně nabízených služeb pro bezdomovce? Jaké jste dostal(a) instrukce? Udělal(a) byste něco jinak?**

Myslím si, že s odstupem času můžeme tento čas zhodnotit poměrně dobře. 1. Společnost se začala zabývat problematikou bezdomovectví, protože „bylo zjištěno“,

že nemají kam jít. 2. Sociální služby v Praze se semkly a řešily problémy vzniklé pandemií společně. 3. Sociální služby rychle reagovaly – vznikly kempy, některé hotely začaly být využívány pro lidi bez domova (čtyři fungují do teď). 4. Vedoucí sociálních služeb rychle poskytovali informace svým týmům – stále dvojice do terénu, aby se tým neselekával. Toto opatření mělo samozřejmě i svá úskalí, ale co se týká zachování bezpečnosti zaměstnanců, bylo toto opatření nutné.



## **Příloha F – Rozhovor s respondentkou č. 5**

### **Proč jste se rozhodl(a) pracovat s lidmi bez přístřeší?**

Práce s lidmi bez domova pro mě byla velkou výzvou. Baví mě rozmanitost cílové skupiny – člověk se setká s drogově závislými klienty, etnickými menšinami, prostitutkami, lidmi po výkonu trestu, psychiatrickými klienty či seniory... je toho mnoho a vždy je to jiné.

### **Jaká je podle Vás příčina bezdomovectví?**

Neschopnost člověka zvládnout krizových situací v životě, znevýhodněný životní start např. Dětský domov, slabá vůle, intelekt, psychiatrická diagnóza.

### **Popište, prosím, podrobněji náplň Vaší práce.**

Jsem terénní pracovnice v Naději, momentálně se podílím na projektu EU a ministerstva zahraničí, který se zaměřuje na zdravotnickou péči o lidi bez domova. Každý den jsem v terénu, jelikož sem v práci také řidič, často řeším akutní případy klientů a jejich převozy na denní centrum jejich hygienu a další návaznou službu – třeba ubytování, doprovody do nemocnic apod.

### **Ocitl(a) jste se někdy v nebezpečné situaci, do které Vás přivedl klient?**

Ne.

### **Jak zvládáte rozlišovat klienty, kteří skutečně potřebují pomoci, od těch, kteří Vás pouze využívají nebo si Vaší práce neváží?**

Myslím, že velice dobře umím rozlišit kdo pomoc opravdu potřebuje a chce a kdo jen zkouší kolik “ z toho ještě vytříská” s takovými klienty kontakt po chvíli spíše ukončuji, jelikož na to nemám moc času... a ani tomu čas věnovat nechci a spíše se věnovat klientovi, který má zájem. Můj názor je, že je to otázka zkušenosti, po nějaké době člověk určitě pozná, o co v danou situaci s klientem kráčí.

### **Jaké služby lidé bez přístřeší nejvíce využívají?**

Denní centrum – šatník, hygienu. Veřejné výdeje stravy.

### **Napadá Vás, jaké služby pro lidi bez přístřeší chybí? Co byste zlepšil(a)?**

Pobytové služby – komplexní, pro psychiatrické klienty, pro klienty s demencí, pro seniory s nízkým příjmem – tyto skupiny jsou těžko umístitelné do běžných azylových domech.

**Jak byste zhodnotil(a) vypořádání se s pandemií COVID-19 ohledně nabízených služeb pro bezdomovce? Jaké jste dostal(a) instrukce? Udělal(a) byste něco jinak?**

Já je hodnotím velice kladně. Po celý nouzový stav jsem byla vedoucí humanitárního kempu na Císařské Louce – služby pro klienty v kempu byly nadstandardní, zdarma a co nejvíce obsáhlé, aby klienti v kempu měli vše, co potřebují... od stravy, ošacení a hygieny přes sociální práci, protidrogové služby, psychologickou podporu. Hodnotím celkově přístup v době nouzového stavu k lidem bez domova skvěle i v souvislosti s otevíráním hostelů...