

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Tereza Dušánková

*Využití prvků participace s lidmi bez domova a jejich výhody v
sociální práci*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Vlastimil Vohánka, Ph.D.

2020

Prohlášení

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

Ve Skuhrově nad Bělou dne 13. 5. 2020

Poděkování

V první řadě bych ráda vyjádřila poděkování vedoucímu práce Mgr. Vlastimilu Vohánkovi, Ph.D., který mi v celém procesu psaní mé bakalářské práce poskytoval otevřenou zpětnou vazbu a cenné rady, díky kterým jsem byla schopna svou bakalářskou práci dokončit. Velké poděkování také patří organizaci Groundswell, jejíž práce se pro mě stala velkou inspirací a obohatila mě nejen v profesní, ale i v osobní rovině. Dále patří poděkování organizaci Jako doma – Homelike o. p. s., která mi umožnila provést rozhovory a pomoci tak k realizování mého výzkumu. Velké poděkování náleží také mým blízkým, díky jejichž podpoře bylo psaní mé práce o něco snadnější.

Obsah

ÚVOD	6
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY BEZDOMOVECTVÍ, PARTICIPACE A EMPOWERMENTU	7
1.1 Vysvětlení pojmů.....	7
Bezdomovectví.....	7
Člověk bez domova / „bezdomovec“	7
Příčiny bezdomovectví	8
Formy bezdomovectví.....	8
Empowerment.....	9
Nezávislá advokacie (Independent Advocacy)	9
Peer pracovník.....	10
Reformní paradigma.....	10
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA V ČESKÉ REPUBLICE.....	12
2.1 Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova	12
2.2 Další sociální zařízení pro lidi bez domova.....	13
2.2.1 Noclehárna.....	14
2.2.2 Azylový dům	14
2.2.3 Azylové domy pro matky s dětmi.....	14
2.2.4 Domy na půl cesty	15
2.2.5 Terénní služby pro lidi bez domova	15
2.2.6 Neziskové organizace pro lidi bez domova.....	16
2.3 Nezisková organizace Jako doma – Homelike o. p. s.	17
2.3.1 Specifika ženského bezdomovectví dle Jako doma – Homelike o. p. s.	18
3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA VE VELKÉ BRITÁNII V ORGANIZACI GROUNDSWELL.....	20
3.1 Participace v sociální práci v organizaci Groundswell.....	20
3.2 Zaměstnanci a peer pracovníci v organizaci Groundswell.....	21

3.3	Hlavní projekty organizace Groundswell	22
3.3.1	Homeless Health Peer Advocacy	22
3.3.2	Peer Research	24
3.3.3	Information and Action	24
4	METODOLOGIE VÝZKUMU.....	26
4.1	Cíl výzkumu a výzkumné otázky	27
4.2	Popis výzkumné metody.....	28
4.3	Popis techniky sběru dat.....	29
4.4	Popis výběru vzorku	29
4.5	Průběh výzkumu	31
4.6	Metoda transkripce a analýzy dat	32
5	PREZENTACE VÝSLEDKŮ	34
5.1	Participace a empowerment v organizaci Jako doma – Homelike o. p. s. a jeho výhody.	34
5.1.1	Komunitní centrum pro ženy	35
5.1.2	Výhody participace vnímané v Jako doma – Homelike o. p. s.	37
5.1.3	Zkušenosti peer pracovníků z organizace Jako doma – Homelike, o. p. s.	39
5.2	Participace a empowerment v organizaci Groundswell	40
5.2.1	Způsob práce v Groundswellu	40
5.2.2	Role peer pracovníka v Groundswellu	42
5.2.3	Výhody využívání participace a empowermentu v Groundswellu.....	45
5.3	Porovnání způsobu práce v české organizaci Jako doma – Homelike o. p. s. a v britské organizaci Groundswell.....	48
ZÁVĚR	51
Bibliografický seznam	55

ÚVOD

Problematika bezdomovectví je v dnešním světě stále aktuálnější téma. Denně vídám na ulici spoustu lidí, u kterých je očividné, že nemají kde přenocovat. Lidí v této situaci jsem si všímala už dříve a už v té době jsem přemýšlela, jak je možné takovým lidem pomoci.

Během studia na střední škole jsem se s lidmi bez domova nesetkala v rámci studia, jelikož jsem studovala školu s pedagogickým zaměřením. To se ovšem změnilo, když jsem začala studovat obor Charitativní a sociální práce na Vyšší odborné škole sociální Caritas a zároveň na Univerzitě Palackého v Olomouci, kdy jsem od druhého ročníku mohla na praxi právě k lidem bez domova. Z prvopočátku jsem nevěděla, co můžu od práce s touto cílovou skupinou očekávat, jelikož jsem je znala opravdu pouze z ulice, ovšem během prvních pár dnů mě práce s lidmi bez domova začala opravdu zajímat.

Mé zkušenosti jsem nabyla v Charitě v Olomouci, v nízkoprahovém denním centru pro lidi bez domova, a dále především v Anglii na své zahraniční praxi v organizaci Groundswell, která se věnuje této cílové skupině odlišným způsobem, než v České republice.

Předmětem mé bakalářské práce je srovnání participačního přístupu a využívání empowermentu v sociální práci v britské organizaci Groundswell a využívání téhož přístupu, ačkoli teprve krátce, v pražské organizaci Jako doma - Homelike o. p. s. Hlavním cílem mého výzkumu je tedy zjistit a porovnat, jak probíhá participace lidí bez domova v sociální práci v České republice a ve Velké Británii, jaké jsou její přínosy a jaké výhody tento přístup přináší především lidem bez domova a dále také pracovníkům, kteří v těchto organizacích působí.

V první části mé bakalářské se zaměřím na teorii a pokusím se nastínit problematiku bezdomovectví v České republice a ve Velké Británii. Vymežím zde několik pojmů, které budu následně využívat v celé práci. V praktické části se budu věnovat výzkumu, popisu metodologie, a především samotné analýze výsledků a diskusi nad výsledky. V závěru práce se pokusím a celou problematiku a výsledky výzkumu stručně a přehledně shrnout.

1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY BEZDOMOVECTVÍ, PARTICIPACE A EMPOWERMENTU

Pro lepší orientaci čtenáře v celé práci se v následující části mé bakalářské práce zaměřím na uvedení do samotné problematiky bezdomovectví, participace a empowermentu (česky zplnomocňování, či zmocňování) a dalších pojmů. V následující kapitole vysvětlím jednotlivé pojmy, které budu i nadále ve své práci používat a pro pochopení celé problematiky jsou tyto pojmy klíčové.

1.1 Vysvětlení pojmů

Bezdomovectví

Bezdomovectví lze definovat hned několika způsoby. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, str. 9) popisují takzvané chronické bezdomovectví, které definují jako syndrom komplexního sociálního selhání, které se může projevit například tím, že člověk není schopný akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky.

Oproti třem výše uvedeným autorům Průdková a Novotný (2008, str. 10) zmiňují, že bezdomovectví se netýká pouze ztráty bydlení, ale především ztráty domova, čímž se myslí ztráta jistoty a bezpečí, také vědomí, že se máme kam vrátit a že existují lidé, kteří nás mají rádi. Tito dále uvádějí, že bezdomovectví také souvisí se sociálním vyloučením, se kterým se pojí i samotné odsunutí na okraj společnosti. V souvislosti se sociálním vyloučením mohu přidat svůj poznatek z praxe, kdy jsem se setkala s tím, že lidé bez domova se potýkají s nízkým sebevědomím a sebedůvěrou, což je výrazně ovlivňuje v motivaci k naleznutí řešení.

Člověk bez domova / „bezdomovec“

„Bezdomovec je člověk, kterého z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení nebo který je touto ztrátou ohrožen“ (Průdková a Novotný 2008, str. 10).

Definice osoby bez domova je úzce spojena s definicí bezdomovectví, kde se opět setkáváme s pojmem „ztráta bydlení“ a „společenské či sociální vyloučení“. Průdková a Novotný (2008, str. 11) dále uvádějí, že člověk bez domova většinou žije na veřejných místech nebo v nepřiměřených, či nejistých bytových podmínkách.

Ze dvou výše uvedených definic můžeme vyvodit, jak ve své knize píše Průdková s Novotným (2008, str. 10), že domov není pouze střecha nad hlavou, ale místo, kde se cítíme bezpečně a také se zde máme na koho obrátit.

Na základě uvedeného tedy můžeme chápat člověka bez domova jako osobu, která zpravidla postrádá nejen fyzicky střechu nad hlavou, ale také bezpečné místo, kde má člověk jistotu, může zde naplnit své potřeby a má zde někoho, na koho se nejen v případě nějakých potíží může obrátit.

Příčiny bezdomovectví

Příčina bezdomovectví většinou nebývá pouze jedna. Průdková a Novotný (2008, str. 15) uvádějí, že „ztráta domova je výsledkem spolupůsobení řady vnějších i vnitřních faktorů.“

Ve své knize definují dvě hlavní kategorie bezdomovectví: vnější faktory, kterými je myšlena například míra nezaměstnanosti, chudoba, finanční nedostupnost bydlení, či diskriminace příslušníků etnických minorit. Mohou zde být i institucionální příčiny.

Vnitřními (subjektivními) příčinami bezdomovectví jsou „materiální a vztahové podmínky a osobní podmínky jednotlivců a rodin“ (Vacínová in Průdková a Novotný 2008, str. 16). Materiálními podmínkami je myšlen například nízký příjem nebo ztráta zaměstnání, vztahové podmínky zahrnují nefunkční rodinu, narušené vztahy či manželské konflikty a za osobnostní faktory můžeme považovat duševní poruchu, poruchy osobnosti a prožitá traumata (např. sexuální zneužívání, smrt blízké osoby apod.) (Průdková a Novotný 2008, str. 16).

Formy bezdomovectví

Průdková a Novotný (2008, str. 13-14) definovali ve své knize 3 formy bezdomovectví. Podrobněji se na popis těchto forem zaměřím ve své absolventské práci a zde uvedu pouze jejich stručnou charakteristiku.

První formou bezdomovectví je „zjevné bezdomovectví“, které většinou poznáme na první pohled, a to především dle zanedbaného zevnějšku, zápachu, znečištěného oblečení, nepřiměřené obuvi a dle chování a skutků (Průdková, a další, 2008 str. 13).

Druhá forma bezdomovectví se označuje jako „skryté bezdomovectví“. Tito lidé žijí jako bezdomovci, ale není možné to na první pohled určit, jelikož tyto lidé se snaží svůj životní styl a své problémy skrývat, proto to není na první pohled zřejmé. „*Skrytí bezdomovci těmi zjevnými opovrhují a distancují se od nich*“ (Průdková, a další, 2008 str. 14).

Poslední formou jsou tzv. potenciální bezdomovci, kteří zpravidla mívají střechu nad hlavou, ovšem jejich bydlení je nejisté. Toto jsou osoby, u kterých je možná skutečnost, že se ze dne na den ocitnou na ulici. „*Největším problémem zjevných bezdomovců je zřejmě nedostupnost vlastního bydlení*“ (Průdková, a další, 2008 str. 14).

Empowerment

Empowerment, v překladu zplnomocnění, definuje Adams (2003, str. 8) jako schopnost, či vytváření schopnosti jedinců, skupin a komunit získat kontrolu nad situací a okolnostmi související s ní, schopnost dosahovat cíle, čímž budou schopni pomoci sami sobě k maximálnímu zlepšení kvality jejich života. Matoušek (2008, str. 55) ve Slovníku sociální práce definuje slovo empowerment jako *posílení*. V praxi se pak empowerment projevuje tak jak definuje Adams (2008, str. 8) ve smyslu posílení a získání kontroly nad svým životem.

Nezávislá advokacie (Independent Advocacy)

Anglický pojem *independent advocacy*, v překladu *nezávislá advokacie* se v zahraničí používá v souvislosti s níže uvedeným pojemem *peer pracovník* nebo také *peer work*. Nezávislou advokací tedy máme na mysli nástroj zplnomocňování, nebo dávání klientům možnost získat kontrolu nad jejich životy tak moc, jak je to jen možné.

V praxi je možné tomuto nástroji nezávislé advokacie porozumět například na základě některých ze čtyř principů, kterými se řídí. Jedním z nich je to, že nezávislá advokacie staví své uživatele na první místo, z čehož můžeme vyvodit, že se předně zajímá o jejich požadavky. Druhý princip vysvětluje to, že advokacie je zodpovědná v několika směrech – jedním z nich je například zodpovědnost vůči tomu, co si přeje klient, tedy respektovat jeho přání (samozřejmě v souladu se zákony). Dalším charakteristickým principem je i to, že organizace aktivně zahrnuje všechny členy do procesu plánování, hodnocení i rozhodování, což mohu i ze své praxe v organizaci Groundswell, kde se nezávislá advokacie široce uplatňuje, potvrdit. Dále tato nezávislá advokacie není kontrolována státem, k čemuž se vyjádřím níže v dalším odstavci. Třetím principem je to, že advokacie je dostupná – je bezplatná, nediskriminuje zájemce o využití advokacie, či stálé klienty, nabízí rozmanité příležitosti a pracuje s nimi (Scottish Independent Advocacy Alliance, 2008).

Social care institute for excellence, Care Act z roku 2014 dále uvádí, že toto lidem pomáhá porozumět informacím, díky tomu jsou dále schopni říct, čeho chtějí dosáhnout, co potřebují a může se jim tak dostat pomoci, služby, kterou sami potřebují k vyřešení dané situace.

Je důležité si definovat i to, co je možné představit si pod pojmem *nezávislá advokacie*. Nezávislá v tomto kontextu znamená službu, jejíž průběh není kontrolován vládou, věnuje se a přemýšlí pouze nad tím, co potřebují a chtějí lidé, kterým se pomáhá. V praxi je to možné pochopit tak, že peer pracovník klientovi neříká, co má dělat, dalo by se skoro i říct, že mu takzvaně nevnučuje žádné služby, ani názory, pouze se ho snaží navést k tomu, aby si právě on sám, klient, řekl, co chce a co potřebuje. Právě s tímto způsobem práce jsem se setkala

v Groundswellu a mohla jsem to vidět přímo v praxi, kde se tento přístup osvědčil a přinášel pozitivní výsledky jak klientům, tak pracovníkům (Social Care Institute for Excellence, 2014).

Vnímám jako důležité vymezit v souvislosti s pojmem *nezávislá advokacie* pojem *autonomie klienta*. Tento pojem zmiňuji, jelikož je svým významem velmi úzce propojený právě s advokací. Slovo autonomie vychází „z řeckého *autonomia*, a to z *autos* = sám; *nomos* = zákon – relativní samostatnost vzhledem k okolí“ (Linhart, Vodáková, Klener, 1996, str. 116). Autonomií tedy dle této stručné definice můžeme rozumět jako schopnosti umět se rozhodovat sám za sebe a být v jednání samostatný. Právě v tomto ohledu je autonomie velmi podobná nezávislé advokacii. Bártová (2007, str. 24-25) také popisuje, že „čím méně je člověk schopen postarat se o své potřeby, tím větší je jeho závislost na druhém člověku.“

Autorka dále popisuje, že autonomie není samozřejmá u každého člověka a je možné ji dosáhnout procesem osobního zrání. Shrnu bych to tedy tak, že je důležité budovat autonomii klienta, k čemuž může právě pomoci nástroj nezávislé advokacie.

Peer pracovník

Dle australského NHS Ministry of Health je pojem peer pracovník osoba, která čerpá ze své vlastní zkušenosti s duševním onemocněním a následným uzdravením k tomu, aby mohla autenticky poskytnout pomoc a podporu stávajícím osobám se stejným problémem, při péči o jejich zdraví. (Mental Health Branch, 2018) Jinými slovy je tedy peer pracovník někdo, kdo používá svou zkušenost zpravidla s nějakým problémem k tomu, aby pomohl lidem, kteří se nacházejí ve stejné situaci, jako byl i on. V kontextu mé bakalářské práce je tedy peer pracovník člověk, který má zkušenost s bezdomovectvím jakékoli podoby.

V organizaci Groundswell ve Velké Británii, kde jsem byla na praxi, definují peer pracovníka (Peer Advocate) jako člověka, který má osobní zkušenost s bezdomovectvím a který podpoří klienta směrem k řešení jeho problému. K peer práci v této organizaci se dostanu podrobněji v další části mé práce.

Reformní paradigma

Matoušek (2008, str. 131) definuje dle Thomase Kuhna pojem paradigma jako názor na svět, který je ve světě převládající v určitém období a v určitém kulturním okruhu. Pojem reformní paradigma bych zde ráda definovala z toho důvodu, že jeho podstatou je vlastně úsilí o reformu společenského prostředí, jak to i dále definuje Navrátil (2000) v Matouškovi a kol. (2013, str. 187) v jeho knize *Základy sociální práce*. O reformu společenského prostředí se vlastně svým přístupem snaží britská organizace Groundswell, kde jsem byla dva měsíce na praxi.

Matoušek o kol. (2013, str. 188) uvádí, že takové reformy společenského prostředí, jejímž cílem je pomoci utlačeným jedincům, skupinám či komunitám získat vliv na vlastní životy, se dá dosáhnout pomocí podpory spolupráce a solidarity, a to v rámci dané společenské skupiny. „*Sociální práce se proto zaměřuje na zmocňování (empowerment) jednotlivců i skupin, usiluje o zvýšení podílu klientů na tvorbě a změnách společenských institucí.*“ (Matoušek 2013, str. 188).

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA V ČESKÉ REPUBLICE

Jak uvádějí Průdková a Novotný (2008, str. 15), je důležité si uvědomit, zda a hlavně k čemu chce člověk bez domova pomoci. Sama osobně jsem se s touto větou setkala v praxi v Anglii, kdy zde sociální pracovníci kladli velký důraz na to, aby se klientovi dostalo pomoci, ale pouze v tom měřítku, ve kterém chce sám (princip nezávislé advokacie). Pracovníci zde zdůrazňovali to, že je nutné, aby byl klient pro změnu motivován, čehož nemůžeme dosáhnout tím, že ho budeme nutit do něčeho, o co sám nemá zájem.

V České republice je nejrozsáhlejší a pravděpodobně nejznámější způsob pomoci lidem v tíživých situacích, nejen lidem bez domova, rozhodně Charita České republiky a také realizace pomoci skrze činnost neziskových organizací. Charita ČR má několik poboček v různých městech. Jelikož máme během studia možnost praxe právě v některých z poboček Charity ČR, rozhodla jsem se absolvovat jednu ze svých praxí v Charitě v Olomouci, konkrétně v Nízkoprahovém denním centru pro lidi bez domova. Během této praxe jsem měla možnost vidět a také si zkusit práci sociálního pracovníka v tomto zařízení a také jsem mohla vidět i práci na azylovém domě a v terénu, které je součástí charity.

V následujících kapitolách se zaměřím na popis sociálního zařízení Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova a krátce definuji i další zařízení, která poskytují služby pro tuto cílovou skupinu. Budu čerpat a vycházet primárně ze svých zkušeností, které jsem získala na praxi v Charitě Olomouc. Problematiku dále doplním i z dalších dostupných zdrojů.

2.1 Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definuje základní činnosti provozované v nízkoprahovém denním centru:

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

Jak už jsem zmiňovala výše, v Nízkoprahovém denním centru pro lidi bez domova (dále jen „NDC“) jsem absolvovala povinnou praxi v rámci studia v rozsahu dvou týdnů. Během této doby jsem si mohla prakticky vyzkoušet práci sociálního pracovníka.

Nízkoprahové denní centrum je sociální zařízení pro osoby bez domova, které je tvořeno velkou místností, ve které se nacházejí stoly a židle (Průdková a Novotný 2008, str. 43). Konkrétně v Charitě v Olomouci je to součástí jídelny. Klienti sem tak mohou přijít ve

stanovených hodinách, dát si polévku za symbolickou stanovenou cenu a především si odpočinout v suchém a v rámci možností klidném a bezpečném prostředí. Průdková s Novotným (2008, str. 43) uvádějí, že mezi standartní služby NDC patří také možnost využít toaletu, dále hygienický servis, který zahrnuje možnost využít umyvadlo, či sprchu, dále šatník, kde si klienti mohou vzít čisté oblečení, a to buď zdarma, což je právě v Olomouci, anebo za drobnou úplatu. V olomouckém denním centru mají klienti ještě možnost praní prádla.

V NDC mají klienti také možnost poradenství, krizové intervence, pracovníci také poskytují informace a pomáhají při zprostředkování zaměstnání, má-li o to klient zájem. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je „*pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí*“ jednou ze základních činností.

Z vlastní zkušenosti mohu říci, že klienti možnost poradenství v různých oblastech využívali poměrně často. Někteří klienti využili poradenství v oblasti získání informací ohledně zaměstnání, jiní se chtěli informovat, kde si mají například vyřídit osobní doklady a podobně. Byli zde i tací klienti, kteří si přišli pouze popovídat, což jsem vnímala jako jednu z nejčastějších potřeb, kterou lidé bez domova mají a kterou bych nazvala jako potřebu sdílet s někým svůj život. Klientům zde byla i nabízena možnost si zavolat. Do NDC má zákaz osoba, která je pod vlivem alkoholu nebo drog. V Olomouci je tolerance 0,5 promile alkoholu v krvi.

Obecným cílem NDC je zvýšit informovanost klientů, zlepšit jejich komunikaci s institucemi, pomoci a poradit, jak si obstarat doklady, dále také podpořit klienty v kontaktu s rodinou, probudit v nich zájem o péči o sebe samé, motivovat je k dodržování hygieny a motivovat je k potřebě k pobytu v kulturním prostředí. (Průdková a Novotný 2008, str. 43).

V souvislosti s motivací k výše uvedené *potřebě pobytu v kulturním prostředí* bych se ráda zmínila o tom, že lidé bez domova, jak jsem uváděla už v předchozí kapitole, často čelí sociálnímu vyloučení. Zpravidla mnoho z nich nemá stálou práci, zaměstnání a tím, že u většiny z nich bývá nezaměstnanost dlouhodobá (tj. nezaměstnanost trvající déle jak 6 měsíců), může to vést pak k sociální izolaci, ke ztrátě motivace k pobytu ve společnosti, nízkému sebevědomí a sebedůvěře. Tyto dopady pak vedou k dalšímu prohlubování sociální izolace, z čehož se pak může stát vlastně jakási potřeba, kterou se pracovníci v NDC snaží díky službám, které jsou v NDC poskytovány, minimalizovat.

2.2 Další sociální zařízení pro lidi bez domova

Mezi další významná sociální zařízení pro lidi bez domova můžeme zařadit například noclehárnu, azylové domy, domy na půl cesty a sociální bydlení. Níže se k jednotlivým

zařízením vyjádřím pouze stručně, jelikož podrobněji se jejich popisu věnuji ve své absolventské práci.

2.2.1 Noclehárna

Noclehárna je na rozdíl od nízkoprahového denního centra určena lidem bez domova, kteří chtějí kromě využití hygienického, případně potravinového servisu, využít také nocleh, což je uvedeno i v § 63 v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Nocleh lze klientovi poskytnout na jednu noc, ovšem lze ho ubytovat i opakovaně. Noclehárna opět nabízí čistý, suchý a teplý prostor k odpočinku, kde klient může využít postel s příkrývkou a polštářem (Průdková a Novotný 2008, str. 44).

Noclehárny mívají většinou určitá kapacitní omezení, a proto není jisté, že se dostane na každého žadatele o nocleh. Z osobní zkušenosti z praxe vím, že když nastane podzim a především zima, bývá často opravdu náročné ubytovat všechny klienty. Na noclehárnu, stejně jako do NDC není možné přijmout klienta, který je pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, a také klienta, který trpí infekčním onemocněním. Cena jedné noci se většinou pohybuje kolem 30 Kč (Průdková a Novotný 2008, str. 44).

2.2.2 Azylový dům

Azylový dům je taktéž zařízení určené pro lidi bez domova, ale na přijetí do azylového domu jsou vyšší nároky než na noclehárnu. Pokud klient žádá o možnost ubytování na azylovém domě, počítá se zde s dlouhodobějším pobytem, a to v řadě několika týdnů až měsíců. Očekává se, že během pobytu v azylovém domě se alespoň částečně vyřeší tíživá situace a problémy spojené v souvislosti s ní (Průdková a Novotný 2008, str. 45).

Azylový dům zahrnuje komplexní pomoc těm osobám bez domova, které jsou ochotné a nějakým způsobem schopné svou situaci řešit. S klientem se dále pracuje individuálně na základě stanovení individuálního plánu, který je výsledkem zakázky klienta. Níže je výpis základních činností, které azylový dům poskytuje. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 57, definuje tyto základní činnosti:

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

2.2.3 Azylové domy pro matky s dětmi

Speciálním typem sociálního zařízení pro lidi bez domova v České republice, jsou takzvané azylové domy pro matky s dětmi, které svým specifickým uspořádáním pokojů a umístěním

například v blízkosti škol či obchodů nabízejí vhodnější podmínky pro výchovu dětí než běžné azylové domy. Tato zařízení jsou určena pro osamělé matky s dětmi, nebo pro těhotné ženy, které se ocitly v tíživé životní situaci (Průdková a Novotný 2008, str. 46).

Zajímavý fakt, který ve své knize uvádějí Průdková a Novotný (2008, str. 46) je ten, že i přes to, že v České republice je k dispozici asi 200 azylových domů, doposud nebyly zřízeny azylové domy pro muže (otce) s dětmi. Do klasického azylového domu může pouze dospělý člověk, ovšem dítě tam přespat nemůže. V případech, kdy se tedy na ulici ocitne otec s dítětem, je pak na dobré vůli každého zařízení, zdali bude ochotno poskytnout nocleh otci s dítětem a zdali budou i ostatní klientky (např. právě v azylovém domě pro ženy) respektovat přítomnost muže. Průdková s Novotným (2008, str. 47) v souvislosti s tímto faktem uvádějí, že vzhledem k tomu, že každá klientka má svůj vlastní pokoj, by nemělo být nepřekonatelným problémem přijmout muže.

2.2.4 Domy na půl cesty

Domy na půl cesty jsou poměrně specifickou službou, jelikož jsou dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány především pro osoby do 26 let. Jedná se zde zpravidla o osoby, které jsou nuceny po dosažení zletilosti opustit školská zařízení pro výkon ústavní, či ochranné výchovy, kterými jsou typicky myšleny například dětské domovy. Dále mohou být tyto osoby propuštěny například i z výkonu trestu odnětí svobody nebo z ochranné léčby. Způsob, jakým jsou poskytovány sociální služby v těchto zařízeních, je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. Základní činnosti můžeme stejně jako u výše uvedených služeb najít v § 58 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V případě domů na půl cesty se jedná o následující:

- a) *poskytnutí ubytování,*
- b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) *sociálně terapeutické činnosti,*
- d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.*

2.2.5 Terénní služby pro lidi bez domova

Mezi významnou část sociálních služeb pro lidi bez domova můžeme také zařadit terénní služby a programy pro lidi bez domova. Richterová a Orgoníková (2008, str. 5) definují za cíl terénní sociální práce oslovení osob, které pomoc odmítají, samy nevyhledávají, ovšem pomoc potřebují. Matoušek (2003, dle Richterové a Orgoníkové, 2008, str. 6) uvádí, že terénní práce je sociální práce s rizikovými jednotlivci či skupinami, která je prováděna v jeho přirozeném

prostředí. Od výše uvedených služeb (nizkoprahové denní centrum, azylové domy, noclehárny apod.) se terénní sociální práce liší tím, že sociální pracovníci přijdou za klienty do jejich přirozeného prostředí, což znamená, že sami terénní pracovníci vyhledávají klienty, kteří potřebují pomoc, ale sami si o ni nechtějí, nebo si o ni nejsou schopni říct.

Jedním z důvodů, proč terénní práce vlastně existuje, je ten, že jak už jsem zmiňovala v předchozím odstavci, někteří lidé pomoc odmítají, nebo ji sami nevyhledávají, ačkoli ji potřebují. Důvodů, proč mají tento postoj, může být několik. Richterová s Orgoníkovou (2008, str. 5) uvádějí, že „*někteří si myslí, že se dokáží postarat sami o sebe a nepotřebují se doprošovat cizí pomoci.*“ Jako další důvod uvádějí to, že spousta lidí radši ocení vlastní soukromí, čehož se jim na noclehárnách či azylových domech moc nedostává. Stejně tak může být důvodem to, že pokud se bez domova ocitnou partneři, chtějí být na azylovém domě či noclehárně ubytování spolu, což ovšem nejde. I z tohoto důvodu poté lidé zůstávají na ulici, podle ročního období buď v otevřených prostorách (pod mosty, na lavičkách, v přírodě) nebo v uzavřených (nádraží, teplovodní kanály, opuštěné budovy atd.) (Richterová, Orgoníková, 2008, str. 5).

Terénní pracovník je odborným pracovníkem který by měl disponovat způsobilostí k právním úkonům, bezúhonností, zdravotní způsobilostí a měl by splňovat kvalifikační požadavky, které jsou kladeny na pracovníky v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb. Terénní pracovník by měl mít kromě předešlých požadavků také vyšší odborné, či vysokoškolské vzdělání (Richterová, Orgoníková, 2008, str. 6).

2.2.6 Neziskové organizace pro lidi bez domova

Neziskový sektor hraje v sociální práci poměrně velkou roli. V dnešní době existuje řada neziskových organizací, které poskytují péči osobám v nelehké životní situaci, ať už se jedná o kteroukoli cílovou skupinu.

Nezisková organizace je taková organizace, která neprovádí svou činnost za účelem zisku a jeho přerozdělování mezi své vlastníky, správce či zakladatele. Pokud nezisková organizace zisk vytvoří, je nutné, aby ho použila na účel plnění svého poslání, kvůli kterému byla založena (Neziskovky.cz, 2020).

Mezi nejznámější neziskové organizace v oblasti péče o lidi bez domova můžeme zařadit například Nový prostor, ve kterém se mohou lidé bez domova stát prodejcem časopisu Nový prostor. Časopis prodávají za cenu 50 Kč s tím, že polovina výdělku náleží právě jim, jako prodejcům. Prodejci musí být zaregistrovaní pod organizací, jinak je jejich prodej nelegální. (Nový prostor, 2020) K dalším organizacím v neziskovém sektoru patří například

Naděje o. s., Armáda spásy z. s. a dále organizace Jako doma – Homelike o. p. s., která je založená právě na principu participace. V další kapitole se pokusím přiblížit činnost této organizace.

2.3 Nezisková organizace Jako doma – Homelike o. p. s.

Organizace Jako doma – Homelike o. p. s. je jedinou specifickou organizací v České republice, která s lidmi bez domova pracuje na základě využívání prvků participace a empowermentu. Využívání těchto nástrojů je tedy hlavním důvodem, proč jsem organizaci zahrnula do své bakalářské práce.

„Jako doma – Homelike, o.p.s. je nezisková organizace, která se věnuje ženskému bezdomovectví. Naším cílem je společnost, kde každý má možnost důstojně bydlet a kde nejsou sociální a genderové nerovnosti. Našimi prostředky jsou partnerství a participace, empowerment (posílení), vytváření bezpečného prostředí, genderová citlivost a spolupráce lidí s domovem a bez domova.“¹

Jak je psáno ve výše uvedené citaci z webových stránek neziskové organizace, tak tato organizace je specifická hned ze dvou důvodů. Prvním z nich je to, že cílovou skupinou jsou primárně a pouze ženy bez domova s osobní zkušeností s bezdomovectvím, které se ocitly v tíživé životní situaci, kterou nejsou schopny samy řešit. Důvody, proč se věnují pouze ženám je ten, že „ženské“ bezdomovectví se zásadně liší od toho „mužského“ a to hned z několika důvodů. Specifika ženského bezdomovectví popíšu podrobněji v následující kapitole.

Druhou odlišností od typických českých státních i nestátních organizací je to, že Jako doma – Homelike o. p. s. (dále jen „Jako doma“) využívá prvky partnerství, participace a empowermentu (posílení) a spolupráce lidí s domovem s lidmi bez domova, jak je doslovně uvedeno v úvodním odstavci této podkapitoly. Tomuto bodu se budu podrobněji věnovat především v praktické části mé bakalářské práce, kde podrobně analyzuji rozhovory týkající se přímo této problematiky. Jak je uvedeno v zakládací listině obecně prospěšné společnosti Jako doma, posláním této organizace je *„destigmatizace a sociální integrace osob, převážně žen, bez domova, bez přístřeší, s nestabilním bydlením, nebo v jiné tíživé životní situaci.“²*

¹ Jako doma - Homelike, o.p.s. O nás. [online]. [cit. 19. 2. 2020] Dostupné z: <http://jakodoma.org/o-nas/>

² Jako doma - Homelike, o.p.s. 2016. Zakládací smlouva obecně prospěšné společnosti. [online]. [cit. 19. 2. 2020] Dostupné z: <http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2017/04/zakl%C3%A1dac%C3%AD-listina-aktualni.pdf>.

2.3.1 Specifika ženského bezdomovectví dle Jako doma – Homelike o. p. s.

Jak bylo již zmíněno v předchozí kapitole, tak organizace Jako doma se věnuje především řešení problematiky ženského bezdomovectví, jehož specifika popisuje na svých webových stránkách způsobem uvedeným v následujících bodech³:

- a) **Zkušenost s prožitým násilím:** Jednou z příčin bezdomovectví u ženy může být například zkušenost s prožitým násilím ve vztahu, ať už v partnerském, nebo jiném. Je zde dále uvedeno, že násilí může být průvodcem bezdomovectví (například násilí ze strany mužů v podobné situaci, nebo ze strany institucí či veřejnosti). Právě z hlediska prožitého násilí v minulosti může docházet k tomu, že se ženy budou chtít vyhnout potenciálnímu násilí, či ponižování tím, že se budou vyhýbat navštěvování sociálních služeb, které by jim ovšem měly pomáhat.
- b) **Neviditelné bezdomovectví:** Tím, že ženy často přespávají u svých kamarádů a známých, nejsou tolik viděny na ulici. Organizace dále upozorňuje na to, že ženy jsou občas svým způsobem závislé na osobě, která jim přespání, či bydlení umožní. *„Možnost mít kde přespát si tak musejí zasloužit třeba různým posluhováním v domácnosti, sexem nebo sháněním drog.“⁴*
- c) **Role matky:** Pro ženy bez domova je tato role obtížnější, než se zdá, jelikož na ženy, které jsou bez domova, je vyvíjen velký tlak ve směru zajištění nezbytné péče pro své děti, jídlo, školní pomůcky a podobně. Samozřejmě není výjimkou, že ženám v této situaci jsou děti odebrány, s čímž pak přichází i pocit ztráty, viny a stydí se, že nezvládly být dobrou matkou a nedokázaly se o své dítě dostatečně postarat. Dalšími neopomenutelnými a specificky ženskými tématy jsou dále těhotenství, antikoncepce a hygiena při menstruaci.
- d) **Stereotypy a diskriminační jednání:** Jak už bylo výše zmíněno, ženy mohou být stigmatizovány a diskriminovány různými způsoby, například co se týče role matky, stavění do role sexuálního objektu, můžeme zde mluvit také o představách vhodného zaměstnání pro ženy a o výši jejich platu. Organizace zde na základě toho upozorňuje na ten fakt, že ženy pak těžko nalézají zaměstnání, které by jim pomohlo dostat se z finančního dna zpět do normálu. To mohu potvrdit i na základě jednoho z rozhovorů, který jsem vedla s jednou z peer pracovnic právě z organizace Jako doma, která mi sama uvedla, že je pro ni náročné najít vhodné zaměstnání, které by ji finančně

³ Jako doma - Homelike, o.p.s. O nás. [online]. [cit. 29. 4. 2020] Dostupné z: <http://jakodoma.org/o-nas>

⁴ Jako doma - Homelike, o.p.s. O nás. [online]. [cit. 29. 4. 2020] Dostupné z: <http://jakodoma.org/o-nas>

dostatečně pomohlo. V tomto kontextu také zmiňovala práci na černo jako poměrně běžný způsob přivýdělnku osob v této situaci.

Jako doma realizovala, či stále realizuje několik projektů, mezi které patří například projekt „Škola ulice“, který je určen pro uchazeče / uchazečky, kteří se chtějí více dozvědět o sociální práci a participaci a dále pro ženy s osobní zkušeností s bezdomovectvím, které by se v budoucnu měly zájem stát peer pracovníci v organizaci Jako doma. Na tento kurz poté navazují i další podobné kurzy. Dalším projektem je například „Jídelna kuchařek bez domova“, která v roce 2018 *„nadále zaměstnává ženy a trans osoby v sociální tísní, posilovala je a propojovala lidi s domovem a bez domova.“*⁵

⁵ Jako doma – Homelike, o. p. s. Výroční zpráva 2018. Jako doma – Homelike, o. p. s. [online]. [cit. 25. 3. 2020]
Dostupné z: <http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2013/08/JD-VZ18.pdf>

3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA VE VELKÉ BRITÁNII V ORGANIZACI GROUNDSWELL

V této kapitole přiblížím způsob sociální práce s lidmi bez domova ve Velké Británii. Budu zde čerpat jak z odborné literatury a z webových stránek organizace Groundswell, tak především ze svých vlastních zkušeností, které jsem získala díky dvouměsíčnímu pobytu na praxi v organizaci Groundswell, se sídlem v Londýně ve Velké Británii, jež je nedělitelnou součástí studia na Vyšší odborné škole sociální Caritas a zároveň na Univerzitě Palackého v Olomouci.

Jedním z důvodů a motivací, proč jsem si vybrala tuto organizaci, byl můj zájem poznat jiný způsob práce s lidmi bez domova, přivést do České republiky nějakou inspiraci a mít tímto také možnost porovnat způsoby práce s lidmi bez domova v České republice a v zahraničí, v mém případě tedy v Anglii. V neposlední řadě jsem na toto téma chtěla psát svou absolventskou i bakalářskou práci.

3.1 Participace v sociální práci v organizaci Groundswell

Groundswell je registrovanou charitou, která začala působit ve Velké Británii v roce 1996. Již od samotného začátku působení se její pracovníci věnovali lidem bez domova. Hlavní přesvědčení, kterému Groundswell věří je to, že každý člověk má společnosti co přinést, a proto je každý člověk pro společnost velkým přínosem a potenciálem. Právě tohoto lidského potenciálu Groundswell využívá při práci s klienty různými způsoby, kterým se budu dále podrobněji věnovat v další podkapitole.

Groundswell se snaží o změnu ve společnosti – tímto navazuji na další přesvědčení, podle kterého se Groundswell řídí, a tím je přesvědčení, že bezdomovectví není problém jednotlivců, ale celé společnosti, proto pokud chceme udělat změnu, musíme se dostat na místa, kde je taková změna potřeba udělat. Tímto tvrzením narážíme na podstatu reformního paradigmatu, které se dalo v této organizaci dobře vypořádat. Groundswell tedy posílá své peer pracovníky (dobrovolníky) přímo k samotným lidem bez domova, se kterými dobrovolníci vedou rozhovory a ptají se jich na různé otázky, kterými se snaží zjistit, co ve společnosti funguje a co nikoli. Na základě tohoto výzkumu poté mohou vylepšovat služby pro lidi bez domova, tedy pro své klienty a tím přispívat pozitivní změně ve společnosti, a především k pozitivní změně a vylepšení životní situace všech klientů.

Jedním z dalších principů a způsobů, jakým Groundswell pracuje, je využívání empowermentu, v českém překladu zplnomocnění. Empowermentem je myšleno zplnomocnění klienta, tedy především to, aby sám klient získal kontrolu nad svým životem

a nad okolnostmi, se kterými se potýká. Tento prvek Groundswell velmi široce prosazuje a trůfám si říct, že na něm staví veškerou práci.

3.2 Zaměstnanci a peer pracovníci v organizaci Groundswell

Jak jsem již nastínila, Groundswell je na české podmínky poměrně specifická organizace. Jelikož jsem právě v této organizaci strávila dva měsíce praxe, měla jsem šanci poznat běžný chod organizace, seznámit se s pracovníky v Groundswellu, a to at' už s placenými zaměstnanci, nebo s dobrovolníky, kteří tvoří velkou část týmu.

Během svého působení v Groundswellu jsem byla svou mentorkou oslovena, zda bych mohla uskutečnit výzkum, který se bude týkat rozmanitosti pracovníků v Groundswellu. Mým úkolem bylo rozeslat zaměstnancům a dobrovolníkům anonymní dotazník, který se týkal především osobních zkušeností s různými patologickými jevy. Důvodem, proč se tento výzkum uskutečňoval, bylo získat povědomí a potvrdit společnosti to, že Groundswell je složen z rozmanitých lidí, kteří mají podobné osobní zkušenosti, jako klienti, kterým se věnují. Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla uvést, dle mého názoru, nejzajímavější výsledky z výzkumu. Myslím si, že i to může více přiblížit charakteristiku organizace.

Groundswell má 32 placených zaměstnanců, 8 správců a přibližně 50 dobrovolníků. Výzkumu se zúčastnilo celkem 46 osob. Z tohoto počtu respondentů 70 % uvedlo tu skutečnost, že má osobní zkušenost s nějakou formou bezdomovectví. V Groundswellu šlo především o formu přespávání na ulici, dále přespávání v provizorním ubytování (azylové domy, noclehárny, Bread and Breakfast Hostel⁶ atd.), nebo přespávání u známých – tuto formu bezdomovectví můžeme v České republice nazvat jako skryté bezdomovectví, které ve své knize definovali Průdková a Novotný (2008, str. 14).

Co se týče pohlaví, Groundswell je po této stránce velmi vyvážený, jelikož je tu přesně 50 % žen a 50 % mužů, z čehož byli pracovníci organizace příjemně překvapeni. Stejný výzkum se v organizaci uskutečnil také v roce 2016, kdy zde byla procenta rozdílná – 64 % žen a 34 % mužů. Zajímavé je také to, že 28 % účastníků uvedlo, že mají potíže v oblasti psychického zdraví, což je oproti roku 2016 o 10 % vyšší četnost. Důvodem bude pravděpodobně to, že dle

⁶ Bread and Breakfast Hostel je v Anglii jedním z typů provizorního ubytování, kde lidé mohou přečkat jednu noc a ráno jim je připravena snídaně. Ostatní jídlo není k dispozici. Tento typ ubytování mi v rozhovoru popsala jedna z respondentek, která má s tímto typem ubytování vlastní zkušenost. Přirovnala to k ubytování Airbnb.

statistik z roku 2017 trpí každý čtvrtý Brit psychickými problémy (nejčastěji deprese a úzkost)⁷, proto je pravděpodobné, že se s přibývajícím personálem v organizaci bude procento osob, které tyto problémy mají, zvyšovat. Co se týče náboženského vyznání, v Groundswellu se 56 % respondentů nehlásí k žádnému náboženskému vyznání, což je dle statistik z roku 2020 poměrně optimální výsledek, jelikož statistiky dokazují, že 49 % populace ve Velké Británii se nehlásí k žádnému náboženství.⁸ Ve zbylých 44 % je pak nejčastějším náboženstvím křesťanství, což opět odpovídá aktuálním statistikám.

Mezi další zkoumané oblasti patří například sexuální orientace, věk, etnický původ a aktuální problémy, se kterými se respondenti potýkají a jejich dopad na jejich každodenní fungování.

Dle mého názoru je nejzajímavější 70 % procentní podíl lidí s osobní zkušeností s bezdomovectvím, na pomáhajícím týmu v Groundswellu. Zároveň takto velký podíl vnímám jako jeden ze specifických znaků pro tuto organizaci, jejíž členové to ve své podstatě vnímají taktéž a jsou na to náležitě hrdí.

3.3 Hlavní projekty organizace Groundswell

Jak jsem již zmiňovala výše, Groundswell využívá participačního způsobu práce. Tento způsob práce organizace realizuje několika způsoby, kterými jsou především projekty. Níže se pokusím přiblížit tři projekty, kterých jsem byla na své praxi součástí.

3.3.1 Homeless Health Peer Advocacy

Prvním z projektů, který zároveň vnímám jako nejrozsáhlejší a hlavní projekt, jenž Groundswell realizuje, je takzvaný „Homeless Health Peer Advocacy“⁹ (dále jen HHPA). Cílem tohoto projektu je podpořit klienty v péči o své duševní i fyzické zdraví. Důvodem, proč tento projekt vznikl, bylo především to, že na základě různých statistik Groundswell zjistil, že až 90 % lidí bez domova má problémy s fyzickým i duševním zdravím.

Klíčovými aktéry v tomto projektu jsou peer pracovníci, jinými slovy dobrovolníci. Jak už jsem uváděla v předchozí kapitole, peer pracovníka můžeme definovat jako osobu, která

⁷ Mind for better mental health. Mental Health facts and statistics. [online]. Mind. [cit. 13. 4. 2020] Dostupné z: <https://www.mind.org.uk/media-a/2958/statistics-facts-2017.pdf>

⁸ World Population Review. United Kingdom Population 2020. [online]. [cit. 13. 4. 2020] Dostupné z: <https://worldpopulationreview.com/countries/united-kingdom-population/>

⁹ Groundswell. Homeless Health Peer Advocacy. [online]. [cit. 13. 4. 2020] Dostupné z: <https://groundswell.org.uk/what-we-do/healthandhomelessness/homeless-health-peer-advocacy/>

má stejnou zkušenost zpravidla s daným problémem. V tomto případě se jedná o osoby, které mají stejnou zkušenost, jako klienti, kterým se Groundswell věnuje, což znamená osobní zkušenost s bezdomovectvím. V Groundswellu se rozlišuje několik druhů bezdomovectví, jako například přímo spaní na ulici, dále přespávání u kamarádů, pobyt v hostelech, či přespávání na noclehárnách. Je zde i několik dalších druhů. Osoba, která má zkušenost s jakoukoli z těchto druhů bezdomovectví, může být považována za peer pracovníka. Na věku peer pracovníka nezáleží. V organizaci jsem se setkala v poměrně rozsáhlém věkovém rozptylem, kdy nejmladší peer pracovníci bylo 18 let a nejstaršímu peer pracovníkovi, se kterým jsem se setkala, bylo 60 let.

Podmínkou k tomu, aby se člověk mohl stát peer pracovníkem, tedy dobrovolníkem v Groundswellu, je osobní zkušenost s bezdomovectvím a dále absolvování čtyřtýdenního kurzu, tzv. „Homeless Health Peer Advocacy Training“, což je kurz, ve kterém se účastníci učí, jak správně plnit svoji roli peer pracovníka, tzn. jak pomoci klientům, jak si nastavit osobní a profesní hranice a podobně. Součástí tohoto kurzu je také rozvoj sebe sama, podpora sebevědomí a učení se spolupracovat v týmu. Všichni peer pracovníci jsou si vzájemně oporou.

Jakmile člověk dokončí HHPA Training, stává se kvalifikovaným peer pracovníkem, který je oporou pro klienty v oblasti duševního a fyzického zdraví. Role dobrovolníka spočívá v tom, že je klientovi oporou například na schůzkách, je pro klienta také zprostředkovatelem informací. Velice důležitým poznatkem v této oblasti je to, že peer pracovník není pro klienta rádcem, jinými slovy – nesmí dávat klientovi rady, jelikož cílem spolupráce klienta a peer pracovníka je to, aby byl klient zplnomocněný – uměl dělat svá vlastní rozhodnutí, uměl si obhájit svá práva a mluvit za sebe.

V tomto programu také hodně hovoříme o tzv. Independent Advocacy, v překladu o *nezávislé advokacii*, kterou jsem již definovala v první kapitole, nicméně ráda bych se k ní zde vyjádřila i trochu z praktického hlediska, jelikož jsem její využití mohla přímo vidět v praxi. Pro připomenutí, principem nezávislé advokacie (nezávislé = nekontrolované státem) je myšleno věnování se pouze tomu, co klient sám vyžaduje, věnování se přímo jeho problému. V Groundswellu je hodně zdůrazňováno to, že klient je zde expertem na svůj problém a na svoji situaci, a proto je důležité ho podpořit v tom, aby svou situaci řešil co možná nejvíce svými silami, snažil se sám najít způsob řešení své situace. Peer pracovník by měl klienta pouze podpořit ve zprostředkování informací, v doprovodech na schůzky a podobně, ale cílem advokacie je, aby klient sám inicioval proces řešení své situace. Využívání principu advokacie přináší řadu výhod jak pro peer pracovníky a organizaci, ale také především pro samotné klienty. Tyto výhody jsem se snažila zjistit prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, na

jejichž analýzu a následnou interpretaci výsledků se zaměřím podrobněji v praktické části mé bakalářské práce.

3.3.2 Peer Research

V tomto projektu se Groundswell zaměřuje na samotný výzkum. Opět zde hrají klíčovou roli peer pracovníci, v tomto případě peer výzkumníci, kteří se dostávají do přímého kontaktu s lidmi bez domova. S nimi pak pracovníci vedou rozhovory, skrze které se snaží zjistit, jaké jsou aktuální potřeby lidí bez domova, co je pro ně dobré, co špatné, co funguje a co nikoli. Výsledky tohoto rozhovoru poté používají jako podklady k tomu, aby mohli uskutečnit pozitivní změnu ve společnosti, o kterou se skrze tyto výzkumy snaží.¹⁰

Měla jsem možnost se během své praxe účastnit jednoho setkání, které se týkalo právě projektu Peer Research. V praxi příprava na realizaci tohoto projektu vypadá tak, že se sejdou koordinátoři projektu s peer pracovníky a společně se podílejí na vytváření otázek, skrze které se snaží zjistit potřeby lidí bez domova, jejich názory a podobně. Otázky se snaží formulovat jasně, zřetelně a jednoduchou angličtinou tak, aby jim mohl porozumět téměř kdokoli, jelikož v Londýně je spousta cizinců, kteří rozumí pouze základní angličtině.

3.3.3 Information and Action

Tento projekt se trochu podobá způsobu terénní sociální práce v České republice. Projekt je založen na tom, že proto, aby kterýkoli člověk mohl udělat nějakou změnu, měl by mít dostatek informací, které se k lidem bez domova často dostávají těžko. Groundswell proto vytváří informační brožurky na určitá témata, které jsou navrženy tak, aby se vešly na papír velikosti A4 a aby se daly zároveň složit do kapsy. Tyto brožurky jsou dostupné na webových stránkách Groundswellu a kdokoli si je může stáhnout a použít je. Groundswell je také sám tiskne a nechává je volně k odběru klientům ve své kanceláři.¹¹

Co se týče terénního programu, každý den chodí jeden pracovník s peer pracovníkem do hostelů, kde mají hodinový program s klienty, kteří o to mají zájem. Kapacita není omezena, přidat se může kdokoli. Měla jsem možnost se několika takových sezení zúčastnit a hodnotím je velmi kladně. Počet klientů a atmosféra byly pokaždé jiné, nicméně sezení bylo vždy založeno na diskuzi – pracovník rozdával každému brožurku, kterou si klient poté mohl nechat,

¹⁰ Groundswell. Peer Research [online]. [cit. 13. 4. 2020]. Dostupné z: <https://groundswell.org.uk/what-we-do/peer-research/>

¹¹ Groundswell. Information for Action [online]. [cit. 13. 4. 2020]. Dostupné z: <https://groundswell.org.uk/what-we-do/healthandhomelessness/information-for-action/>

nebo ji vrátit. Tuto brožuru jsme společně během hodiny prošli. Klienti byli často v průběhu tázání s tím, že bylo čistě na nich, zdali se vyjádří nebo ne. Během celého sezení si klienti mohou dát kávu nebo čaj.

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Pro svůj výzkum, jak už napovídá teoretická část mé bakalářské práce, jsem zvolila kvalitativní výzkum, týkající se participace v sociální práci s lidmi bez domova, u kterého Hendl (2016, str. 161) zdůrazňuje sílu kvalitativních dat, jelikož data jsou dle něho „*přirozeně uspořádána a popisují každodenní život*“ (Hendl, 2008 str. 161) .

Kvalitativní výzkum má dle Brymana (dle Hendl 2016, str. 55) a Mohra (dle Hendl 2016, str. 55) oproti kvantitativnímu výzkumu výhodu v tom, že kvalitativně získaná data jsou bohatá a hloubková, oproti kvantitativnímu výzkumu, kde se jedná spíše o data tvrdá, a ne tak podrobná.

Hloubková a bohatá data jsou výhodou, jelikož Hendl (2016, str. 61) uvádí, že „*cílem je získat popis zvláštností případů, ... a rozvíjet teorie o fenoménech světa*“, o což se ve svém výzkumu snažím – popis nového přístupu v sociální práci. Nevýhodou kvalitativního výzkumu ve srovnání s kvantitativním může být v mém případě malý počet respondentů ze dvou organizací, proto není jisté, zda budou výsledky na tolik dobré, aby se daly zobecnit. Limitem při vyvozování závěrů z výzkumu může být dále například to, že v případě kvantitativního výzkumu (dotazníku) jsou jasně dané otázky a také odpovědi, proto může být jednodušší z nich následně vyvodit závěry. V případě kvalitativních rozhovorů s otevřenými otázkami je ovšem nutné správně porozumět odpovědi včetně jejího kontextu. Tuto skutečnost vnímám jako jeden z možných limitů, konkrétně při vyvozování závěrů z rozhovorů vedených v angličtině. Salomon (1991, dle Hendl 2016., str. 57) zároveň uvádí, že je těžké určit slabé stránky každého z přístupů, jelikož každý přístup je dle něj v určitém smyslu uzavřen sám do sebe. Pro účely mé práce používám takový výklad, že každý z přístupů je specifický, proto je náročné je vzájemně porovnávat.

Vzhledem k tomu, že je využívání participačního přístupu v sociální práci s touto cílovou skupinou v České republice poměrně nové, zajímalo mě, jakým způsobem participace probíhá, a především jaké to má výhody pro samotné uživatele služby, tedy pro klienty, dále pak pro pracovnice, organizaci a společnost.

Zkoumání této problematiky jsem si zvolila i na základě možnosti vyjet na zahraniční praxi do Velké Británie a strávit dva měsíce v organizaci Groundswell, která se tímto způsobem práce věnuje právě lidem bez domova již od roku 2001.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem mého výzkumu je **zjistit a porovnat, jak probíhá participace lidí bez domova v sociální práci v České republice a ve Velké Británii, jaké jsou její přínosy a jaké výhody tento přístup přináší především lidem bez domova**. Abych dosáhla stanoveného cíle, zvolila jsem metodu kvalitativního výzkumu, konkrétně techniku polostrukturovaného rozhovoru s předem připravenými otázkami.

Výhodou této techniky je, že otázky v tomto typu rozhovoru mohou být přizpůsobeny respondentovi, aby se tím dosáhlo hloubkové komunikace a aby bylo možné dosáhnout bezprostřednosti rozhovoru a došlo také k jeho konkrétnosti (Hendl 2016, str. 175). Nevýhodou může být to, že rozhovor bude nadměru přizpůsoben respondentovi v tom smyslu, že se během rozhovoru odchýlíme od tématu. Během rozhovoru k této skutečnosti došlo ve dvou případech u rozhovorů v angličtině, kdy se respondenti rozpovídali o svém životě, o práci, kterou vykonávali ještě před nástupem do organizace apod. Bylo pro mě někdy těžké rozhovor nasměrovat zpět. Z toho tedy plyne, že obsah informací v rozhovoru nebyl vždy úplně relevantní k cíli výzkumu. Tento fakt nebyl přínosný v ohledu získání pouze cenných informací z rozhovoru. Zároveň tato skutečnost ovšem přispěla k tomu, abych více rozvedla konverzaci a respondenta tak více „rozpovídala“.

Techniku rozhovoru jsem zvolila dle pravidel výběru techniky, kdy Hendl (2016, str. 161) uvádí, že pro zjištění toho, co si lidé myslí a cítí, čemu věří a podobně, se doporučuje využít interview. Já jsem ve svém výzkumu potřebovala primárně zjistit výhody, které participační způsob práce přináší, proto jsem se respondentů často ptala na to, jak se v organizaci cítí, co si o přístupu myslí a podobně. Kvalitativní výzkum jsem zvolila také z důvodu, který je už zmíněný výše – data jsou přirozeně uspořádána a popisují každodenní život a také se oproti kvantitativním datům vyznačují tím, že dokáží popisovat podrobnost daného případu (Hendl, 2008 str. 161).

Hlavní výzkumná otázka zní: Jaký přínos má využívání prvků participace u lidí bez domova?

Vedlejší výzkumné otázky:

- a) Jak jste se dostal/a do organizace Groundswell / Jako doma?
- b) Jaká je vaše funkce v organizaci / v programu, na kterém se podílíte? Jaké jsou hlavní body, které bych o programu měla vědět?
- c) Jak najdete lidi, kteří by se dobrovolnictví (peer práci) chtěli v tomto směru věnovat?
- d) Jaké výhody má to, že jsou zapojeni peer pracovníci do výzkumu, pro klienty?
- e) Jaké výhody to přináší samotným peer pracovníkům?

f) Jaké výhody to přináší vám, v Groundswellu?

Otázky a – c jsem zvolila z toho důvodu, abych zjistila, jak organizace fungují a jak jsou potenciální peer pracovníci a především klienti informováni o možnosti využít tyto služby. Otázky zároveň pomohou k naplnění mého cíle, čímž je zjištění, jakým způsobem participace lidí bez domova v daných organizacích probíhá.

Jelikož jsem výzkum dělala jak v české, tak v britské organizaci, mé otázky se trochu lišily a byly přizpůsobeny daným klientům a pracovníkům v organizacích. Přizpůsobeny byly především daným situacím, kdy jsem například v organizaci Groundswell byla nucena otázky přizpůsobit velmi rychle, jelikož dva rozhovory proběhly poměrně hekticky a „narychlo“. Povaha polostrukturovaného rozhovoru přizpůsobení rozhovoru situacím umožňuje. V podstatě dotazu se otázky ovšem shodovaly tak, aby stále směřovaly k naplnění mého cíle. V Anglii byly otázky samozřejmě přeložené do angličtiny a rozhovor byl tím pádem veden v anglickém jazyce.

4.2 Popis výzkumné metody

Jak už jsem zmiňovala výše, pro svůj výzkum jsem využila **kvalitativní výzkum** a techniku polostrukturovaného rozhovoru s předem připravenými otázkami. Tuto výzkumnou metodu jsem použila z toho důvodu, abych v rozhovoru zachytila podstatné informace k naplnění mého cíle, což polostrukturovaný rozhovor svou povahou umožňuje.

Polostrukturovaný rozhovor je jednou z forem pružného výzkumu (Hendl 2008, str. 48), proto je možné pořadí otázek v průběhu rozhovoru měnit, je možné doptávat se na doplňující otázky, ovšem je důležité, aby se rozhovor stále držel tématu a měl dané schéma, což dle Miovského (2006, str. 159) určuje okruh otázek, na které se ptáme. Právě zde Miovský (2006, str. 159) uvádí, že toto schéma se dá stále upravovat, pořadí otázek se může stále měnit, abychom z rozhovoru vytěžili co nejvíce informací.

Hendl (2008, str. 48) uvádí, že v případě typického kvalitativního výzkumu výzkumník nejprve zvolí téma, které chce zkoumat a určí základní výzkumné otázky, které se zároveň mohou během výzkumu měnit a doplňovat. Toto je jedním z důvodů, proč se kvalitativní výzkum často považuje za pružný typ výzkumu. Hendl (2008, str. 46) dále upozorňuje na to, že v průběhu výzkumu „*nevznikají pouze výzkumné otázky, ale také hypotézy i nová rozhodnutí, jak modifikovat zvolený výzkumný plán a pokračovat při sběru dat i jejich analýze.*“

Práce výzkumníka spočívá dále ve vyhledávání a analyzování všech informací, které nějakým způsobem osvětlí výzkumné otázky. Disman (2008, str. 289) dále uvádí, že posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích.

V kvalitativním výzkumu neurčuje proměnné výzkumník, ale podle Dismana (2008, str. 290) o tom teoreticky rozhodují zkoumané osoby, což znamená, že respondenti nám sami sdělí, které informace jsou pro nás důležité.

4.3 Popis techniky sběru dat

Celkový sběr dat a jejich následná analýza probíhají v delším časovém intervalu, avšak současně (Hendl, 2008 str. 48). Hendl v souvislosti s tím uvádí důvod současného sběru dat i analýzy a to takový, že „výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků rozhodne, která data potřebuje a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou“ (Hendl, 2016, str. 48).

Vedení kvalitativního rozhovoru vyžaduje určitou citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. U kvalitativního rozhovoru je důležité zvážit délku rozhovoru a především obsah otázek, dále jejich formu a pořadí. Toto je možné provést buď před začátkem samotného rozhovoru, nebo v jeho průběhu. Je důležité věnovat pozornost začátku a konci rozhovoru, přičemž na začátku je potřeba překonat a prolomit případné psychické bariéry a také si zajistit souhlas se záznamem. Co se týče konce rozhovoru, je to důležitá část, jelikož právě i v této konečné fázi můžeme získat důležité informace. (Hendl, 2008 str. 166).

Je dobré si být vědom toho, že takový rozhovor není pouhým sběrem dat, ale může mít také intervenční charakter, a právě z tohoto důvodu by měl výzkumník nabídnout dotazovanému možnost dodatečného kontaktu (Hendl, 2008 str.167).

4.4 Popis výběru vzorku

Ve svém výzkumu jsem použila účelový výběr, jelikož mě zajímá konkrétně definovaná skupina osob, jejíž odpovědi budu sbírat. Mým výzkumným vzorkem jsou pracovníci ze dvou organizací – z české a britské. Účelový vzorek jsem vybrala, jelikož v České republice je pouze jedna organizace pracující způsobem participace – organizace Jako doma – Homelike, o. p. s. Za účelem zkoumání tohoto přístupu jsem zvolila právě tuto organizaci, která mi umožnila výzkum realizovat. Pracovníky z britské organizace Groundswell jsem zvolila především proto, že pracují prostřednictvím stejného přístupu, jako v české organizace, a také z důvodu možnosti dvoutříměsíční stáže v organizaci, což mi umožnilo bližší poznání zkoumaných osob.

Disman (2008, str. 112) uvádí, že při účelovém výběru rozhoduje výzkumník o tom, co by mělo být zkoumáno. Ačkoli autor uvádí, že výsledky získané díky účelovému výběru nemůžeme zobecňovat pro celou populaci, uvádí také dále, že to ovšem neznamená, že výsledky nejsou užitečné. Upozorňuje, že je pouze nutné v případě účelového vzorku jasně a otevřeně definovat populaci, kterou vzorek reprezentuje. Poté bude záležet na mém posouzení, zda se tyto závěry dají zobecnit (Disman, 2008 str. 113).

Jelikož cílem mého výzkumu je zjistit, jaké výhody má využívání prvků participace pro lidi bez domova v sociální práci a porovnat toto fungování v České republice a ve Velké Británii, mým výzkumným vzorkem jsou tedy peer pracovníci a sociální pracovníci v české organizaci Jako doma – Homelike o. p. s. a dále pracovníci na podobných pozicích v organizaci Groundswell, ve Velké Británii.

V mém případě se rozhovoru ochotně zúčastnily tři ženy z organizace Jako doma v Praze, z toho dvě z nich jsou peer pracovnice a jedna z nich je sociální pracovnice. V organizaci Groundswell jsem provedla taktéž tři rozhovory se třemi peer pracovníky, s tím, že všichni mají nějakou zkušenost s bezdomovectvím a všichni tři v Groundswellu začínali jako dobrovolníci, ovšem nyní jsou již na placených pozicích. Tato skutečnost nemění nic na jejich statusu „peer pracovník.“

Jedna z peer pracovnic v české organizaci Jako doma, je bývalou klientkou organizace, která během řešení své životní situace „na ulici“ prošla několika sociálními službami, z nichž ji nejvíce vyhovovala právě organizace Jako doma – Homelike, o. p. s. Tato žena žila zhruba 2 roky ve squatu a má zkušenost s domácím násilím. V době rozhovoru byla respondentka v přípravné fázi na vykonávání role peer pracovnice. Byla velmi ochotná sdílet své zkušenosti a poznatky.

Druhá respondentka z české organizace je taktéž peer pracovnice v organizaci Jako doma, a i ona má osobní zkušenost s bezdomovectvím, kterou si v tomto případě nechala pro sebe a se mnou ji sdílela jen velmi okrajově. Tato žena je v podobném věku jako předešlá a podílí se na chodu komunitního centra pro ženy.

Mou třetí respondentkou v organizaci Jako doma byla sociální pracovnice, která pracuje v komunitním centru pro ženy. Tato pracovnice se stará spolu s ostatními ženami o chod komunitního centra a podílela se na projektu „Škola ulice“. Všechny uvedené respondentky z organizace Jako doma byly v podobném věku mezi 45 a 50 lety.

V organizaci Groundswell jsem měla respondenty na podobných pozicích, jako v organizaci Jako doma – Homelike, o. p. s. Mou první respondentkou byla žena ve věku 44 let, která v Groundswellu začínala jako dobrovolnice (peer pracovnice), nyní už je ale na

pozici placeného zaměstnance. Tato žena je vedoucí programu Homeless Health Peer Advocacy (HHPA), kde je i jednou z lektorek na přípravném kurzu HHPA Training. Respondentka má sedmiletou osobní zkušenost s bezdomovectvím a s několika dalšími doprovázejícími patologickými jevy.

Druhým respondentem byla žena ve věku 65 let, která působí v organizaci 9 let a podílí se taktéž na projektu HHPA. Tato žena má také zkušenost s bezdomovectvím a v Groundswellu začínala jako dobrovolnice (peer pracovnice). Zaměřuje se především na pomoc ženám v oblasti zdraví. Stejně jako předchozí respondentka, je také jedním z lektorů na HHPA Training.

Posledním respondentem je muž (přibližně 45 let), který je v organizaci 4,5 roku a momentálně je na pozici administrátora a stará se o to, aby v kancelářích vše bez problému fungovalo. Tento muž pracoval nejprve s partnerskou organizací, která pomáhá lidem s tuberkulózou, až poté přišel pracovat do Groundswellu. I tento respondent má zkušenost s bezdomovectvím, jako dvě předchozí respondentky.

4.5 Průběh výzkumu

Před samotným rozhovorem, tedy v přípravné fázi jsem nejprve zformulovala otázky, které jsem respondentkám pokládala. Vzhledem k tomu, že jsem na stejné téma psala ve druhém ročníku seminární práci v rámci předmětu Metody a techniky sociálního výzkumu, rozhovory v české organizaci Jako doma o. p. s. jsem realizovala již minulý rok, přesněji v dubnu 2019. Během velice pečlivých příprav na tyto rozhovory jsem si zjistila co nejvíce informací o organizaci, ve které jsem výzkum prováděla, a na základě zjištěných informací jsem formulovala výzkumné otázky. Všechny provedené rozhovory byly zaznamenány pomocí audiozáznamu, což je dle Miovského (2006, str. 198) přínosné tím, že záznam je autentický a zároveň přínosný v tom směru, že si tazatel nemusí dělat během rozhovoru poznámky, aby zaznamenal obsah interview.

V případě organizace Jako doma – Homelike o. p. s. proběhl jeden rozhovor venku, na poměrně klidném místě, takže zde ani přesto nebyly výrazně rušivé podněty. Jelikož byl vítr, tak to bylo na nahrávce trochu znát, ale ani tak to nijak negativně neovlivnilo kvalitu zvuku. Další dva rozhovory proběhly přímo uvnitř komunitního centra v místnosti určené k sušení prádla a odkládání různých věcí. Zde byly rozhovory bez jakéhokoli narušení – pouze během prvního rozhovoru do místnosti vešla paní, která ovšem hned zase odešla.

Se všemi třemi respondentkami jsem se v ten den viděla poprvé, se sociální pracovnící jsem před tím komunikovala pouze přes email, kdy jsem rozhovory domlouvala. Peer

pracovnice před tím už nějaké rozhovory vedly – jedna z nich byla velmi ochotná rozhovor poskytnout, druhá peer pracovnice se nejdříve trochu zdráhala, ale po vysvětlení důvodu, proč je pro mě rozhovor důležitý a zároveň zajímavý, nakonec rozhovor také ochotně poskytla.

Co se týče rozhovorů ve Velké Británii, zde jsem vedla také tři rozhovory, kde podmínky už nebyly tak ideální, jako v předchozí organizaci. Podmínky pro tyto rozhovory jsem vnímala jako méně ideální především z hlediska jazykové bariéry, která mi neumožňovala rozhovory rozvést takovým způsobem, jako v české organizaci. I přes to jsem ale získala dostatek podnětných informací. Jelikož jsem rozhovory vedla v angličtině, byla komunikace o trochu složitější, ačkoli si myslím, že jsem pokaždé podstatě porozuměla. Zde jsem se se všemi třemi respondenty znala, jelikož jsem s nimi přicházela do každodenního kontaktu a se třemi z nich jsem aktivně spolupracovala.

Dva rozhovory byly vedeny v uzavřené místnosti, v kanceláři, kde nás nikdo nevyrušoval, což bylo vyhovující. Při přepisu jednoho z rozhovorů to bylo náročnější, jelikož jedna z mých respondentek mluvila s velmi znatelným britským přízvukem a velmi rychle, proto bylo těžší zaznamenat všechna slova. U přepisu druhého rozhovoru to bylo již zřetelnější i přes to, že v kanceláři byla trochu ozvěna.

Další dva rozhovory byly vedeny v otevřené kanceláři, kdy byly oba dva vyrušeny a zhruba na 5 minut přerušeny, jelikož pracovníci museli neodkladně vyřídit telefonát s klientem. Myslím si, že na odpovědi respondentů to ovšem v danou chvíli nemělo výrazný vliv, jelikož oba dva dokončili myšlenku, než šli telefonát vyřídit.

Všichni tři respondenti byli při poskytování rozhovoru nadšeni tím, že mohou sdílet své zkušenosti a pomoci tak rozvoji konceptu participace v sociální práci s lidmi bez domova v České republice.

4.6 Metoda transkripce a analýzy dat

Ve svém kvalitativním výzkumu jsem jako nástroj použila rozhovory. Abych měla možnost analyzovat získaná data, rozhovory vyžadovaly přepis. Díky přepisu je poté možné se v textu při analýze lépe orientovat a dělat si do přepsaného textu poznámky. Mayring (1990 in Hendl 2008, str. 208) uvádí, že pojem „transkripce“ můžeme chápat jako „*proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby.*“ Dále také zdůrazňuje, že transkripce je časově velmi náročná, ovšem je podmínkou toho, abychom byli schopni udělat podrobné vyhodnocení.

Pro přepsání rozhovorů jsem se rozhodla použít metodu doslovné transkripce a komentované transkripce. Výhodu doslovné transkripce shledávám v tom, že dle Hendla

(2008, str. 208) je díky ní možné udělat velmi podrobné vyhodnocení rozhovoru. Za nevýhodu by se dala považovat časová náročnost, jelikož autor uvádí, že v případě této metody se jedná o „*časově velmi náročnou proceduru*“ (Hendl, 2008 str. 208). Jelikož tři rozhovory probíhaly v češtině, nebyl problém s porozuměním, a proto jsem použila způsob doslovné transkripce, tzn., rozhovory jsem přepisovala takzvaně slovo od slova. V případě rozhovorů vedených v angličtině jsem použila metodu komentované transkripce a shrnujícího protokolu. Jelikož jsem si rozhovory nahrála na záznamník, z nahrávky bylo místy složité porozumět slovům. Z kontextu rozhovoru jsem ovšem porozuměla pointě věty, proto místy vynechaná slova, či věty, nebyly dle mého názoru překážkou zpracování výsledků.

Komentovaná transkripce je způsob, kdy při přepisu rozhovoru označujeme pomocí zvláštních znaků různé nepřehlédnutelné příznaky promluv – například smích, váhání, nesrozumitelnost atd. (Hendl, 2008 str. 208) Při přepisu anglických rozhovorů jsem se místy setkávala s některými z těchto znaků, proto jsem je v transkripci uváděla, aby mi zároveň pomohly při zpracovávání výsledků.

Shrnujícím protokolem má Hendl (2008, str. 209) na mysli techniku, která nezachovává celý text za předpokladu, že určité části v rozhovoru jsou nepodstatné pro výzkum. Při přepisu rozhovorů v angličtině jsem zaznamenala několik částí, které byly pro můj výzkum bezpředmětné, proto jsem je z transkripce vynechala. Zpravidla se jednalo například o části, kdy respondent mluvil o svém předchozím zaměstnání, či kdy mi sděloval nějakou historku, která se nevztahovala k tématu, nebo opakoval informaci, která byla v rozhovoru již několikrát zmíněna.

5 PREZENTACE VÝSLEDKŮ

Primárním cílem mého výzkumu bylo zjistit výhody využívání prvků participace v sociální práci s lidmi bez domova a dále porovnat britskou a českou organizaci, která funguje tímto způsobem. Pro větší přehlednost bude má prezentace výsledků rozdělena na tři části. V první části se zaměřím na prezentaci dat z rozhovorů z české organizace Jako doma – Homelike o. p. s., a to konkrétně na fungování organizace, na to, jakým způsobem se zde pracuje a jaké výhody vnímali respondenti právě ve využívání prvků participace v jejich organizaci.

V druhé části bych se zaměřila na totéž, jako v předchozí části, pouze s tím rozdílem, že toto budu popisovat u britské organizace Groundswell, kde přidám i své poznatky z praxe. V poslední části bych tyto výsledky porovнала, tím pádem je také částečně shrnula, zaměřila bych se na hlavní rozdíly, či podobnosti a především bych zde popsala již zmíněné výhody, které využívání participace a empowermentu přináší jak především klientům, tak i peer pracovníkům a organizacím.

5.1 Participace a empowerment v organizaci Jako doma – Homelike o. p. s. a jeho výhody

Nezisková organizace Jako doma – Homelike o. p. s. začala fungovat v roce 2012, kdy dle slov sociální pracovnice ještě nebyl využíván pojem „participace“, ale měli nastavený partnerský přístup, což je ovšem, v podstatě totéž. Sociální pracovnice uvedla, že sama nebyla u vzniku organizace, ale ví, že ačkoli zakladatelky samozřejmě iniciovaly vznik organizace, od začátku to bylo postavené na partnerském přístupu, kdy například spolu se ženami (klientkami) vymyslely Jídelnu kuchařek bez domova, což je jeden z projektů realizovaný v této organizaci.

Prostřednictvím rozhovoru se sociální pracovnící jsem se dozvěděla, že v této organizaci je možné rozlišit různé úrovně participace. Jako první úroveň tato pracovnice uvedla formu **peer práce**: „jednou z takových jako forem té participace je peer práce, která u nás je, což znamená, že zaměstnáváme vlastně ženy se zkušeností s bezdomovectvím“. Hned poté sociální pracovnice zmínila to, že právě peer pracovnice vedou komunitní centrum, což znamená, že zapojují ženy do rozhodovacích procesů, což přináší řadu výhod, ke kterým se dostanu později.

Dále pracovnice uvedla další úroveň participace, která probíhá formou **měsíčních schůzek** s klientkami, kde se všichni společně baví o tom, zda jim vyhovuje aktuální chod komunitního centra, zda by chtěly něco změnit, zlepšit a podobně. Už zde je zřejmá jedna z výhod této formy participace – všechny účastnice schůzky (klientky, peer pracovnice, sociální pracovnice) mají možnost dát zpětnou vazbu a nové podněty, kterým se chod komunitního

centra může nadále snažit přizpůsobit. Myslím, že je dobré zmínit, že právě na základě těchto schůzek jsou zde realizovány různé kurzy, které jsou pro klientky nejen zpestřením, ale především přínosem. Mezi tyto kurzy můžeme zařadit například počítačový kurz, kurz angličtiny, kurz sebeobrany, jógu a další. Kurz sebeobrany je klientkami poměrně žádaný, jelikož samotná peer pracovnice mi sdělila, že si v minulosti zažila domácí násilí, a proto tento kurz opravdu ocení.

Aby se klientka mohla stát peer pracovnicí, měla by si projít takzvanou „Školou ulice“, což je kurz, který probíhá každý týden v čase 17:00 – 20:00 hodin a po jehož dokončení klientka získá certifikát, který potvrzuje absolvování kurzu. Kurz je bezplatný. Absolventky kurzu se mohou zároveň zúčastnit jednoho z dalších navazujících kurzů, mezi který patří například terapeutický kurz.

Kurz „Škola ulice“ je určen nejen pro zájemkyně, které by se chtěly stát peer pracovnicemi – do kurzu se může přihlásit kdokoli, kdo má zájem dozvědět se o participaci a další podobná témata.¹²

Hlavním specifikem této organizace je fakt, že Jako doma se snaží reagovat na potřeby klientek. Pracovnice také uvedla, že vnímá jako důležité mít neustále přehled o aktuálních potřebách klientek, aby se na ně dalo dostatečně reagovat: *„jako myslím si, že je hodně důležitý ptát se jakoby furt těch lidí a zahrnovat je do toho procesu no, jako vytváření té služby.“* Sociální pracovnice byla upřímná a sdělila mi, že ne vždy se klientky chtějí do něčeho zapojovat. Hlavním důvodem je to, že každá z klientek se nachází v jiné životní situaci, v jiné fázi řešení svého problému, a proto ne vždy ženy reagují pozitivně: *„každá je taky v jiný fázi jo, že je jasný, že když jsou ve fázi, kdy prostě řešej, jenom prostě si potřebujou odpočinout, nebo prostě se najíst, tak je jako moc nezajímá vlastně nějaká participace.“* Pracovnice uvedla, že je důležité být si tohoto faktu vědom, klientkám samozřejmě možnost zapojení nabídnout, ale zároveň je do ničeho nenutit. Mezi faktory, které samotné zapojení se do participace ovlivňují, patří tedy i to, jakou má klientka motivaci se do ní zapojit.

5.1.1 Komunitní centrum pro ženy

Co se týče samotného fungování, organizace, začala fungovat zhruba od konce roku 2017 prostřednictvím komunitního centra pro ženy bez domova. Záměrem komunitního centra bylo vytvořit bezpečné prostředí, kde se budou všichni cítit dobře, jak to sama konstatovala jedna z peer pracovnic: *„a to vy potřebujete, potřebujete se mít kde zklidnit, abyste mohla fungovat.“*

¹² Jako doma. Kurzy. [online]. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/kurzy/>

Toto komunitní centrum je pouze pro ženy, jelikož jako doma je založeno specificky na ženském bezdomovectví, jak už jsem popisovala výše v teoretické části. Komunitní centrum je otevřeno každý den od 10 hodin ráno do 15 hodin odpoledne a vždy zde mají službu dvě peer pracovnice.

Komunitní centrum je velmi nízkoprahová služba, kam chodí například lidé, kteří mají do jiných zařízení zákaz vstupu. Vyšší nízkoprahovost je možné pozorovat v tom, že do komunitního centra klientky mohou přijít pod vlivem návykových látek, ovšem s tou podmínkou, že návykové látky nesmějí užívat přímo v komunitním centru a také nesmějí být agresivní. Důležité je také zmínit, že pravidla komunitního centra si klientky vytvářely samy tak, aby jim to vyhovovalo, chodily sem rády, a aby se především cítily bezpečně.

V komunitním centru mají ženy k dispozici například pračku, mohou si zde dát kávu, čaj, mohou se zde najíst, anebo spát, jelikož jsou zde ženám k dispozici i postele. *„Můžou tam spát no, máme tam pár postelí, který taky vlastně vznikly tak organizačně, že my jsme původně nechtěly mít tam postele, ale ty holky vlastně si to tak jakoby udělaly samy.“* Z těchto slov sociální pracovnice můžeme vidět i to, že komunitní centrum si ženy opravdu částečně vytváří samy, což opět poukazuje na princip partnerství a spolupráce mezi klientkami a pracovníci.

Klientkám je zde nabízena pomoc různými formami – ať už skrze výše zmíněnou možnost jídla, pití, spánku apod., tak i formou rozhovorů, které jsou pro klientky důležité. Jednou z náplní práce peer pracovnic jsou právě rozhovory, které vnímám jako poměrně důležitou součást komunitního centra, jak vyplývá i ze slov jedné z peer pracovnic: *„Tak snažíme se jim pomáhat ve všem, ony nemusí přijít kvůli práci, chtějí si dejme tomu popovídat s námi, tak si sedneme a povídáme“.*

Další, s čím peer pracovnice obvykle klientkám pomáhají, je hledání práce a bydlení, což má respondentka uvedla jako jedno z nejčastějších témat. *„Staráme se o holky, většinou chodí, že potřebují bydlení, práci, nějakou korunu, že potřebují nějak rychle sehnat brigádu...hlavně většinou to zaměstnání, a pak co chtějí no, že jo, že nemají kde bydlet, hlavně mají dost takových těch ubytoven a práce s bydlením“.*

Během rozhovoru peer pracovnice také zmínila, jak už jsem uváděla v předchozích větách, že klientky nechodí jen kvůli zaměstnání a bydlení, ale také kvůli již zmiňovaným rozhovorům, které jsou pro klientky významné. Dále zde mají možnost přístupu na sociální síť, jelikož v komunitním centru je počítač. Mezi obvyklé způsoby trávení volného času v komunitním centru patří například i sledování filmu, jak to zmínila sociální pracovnice. Peer pracovnice také pomáhají klientkám prostřednictvím doprovodů na úřady, nebo k lékaři.

Jedním z mých dotazů nakonec bylo i to, zda jsou služby poskytovány bezplatně, nebo zde klientky platí nějaký poplatek. Sociální pracovnice uvedla, že „*původně to bylo úplně zadarmo, ale holky jako chtěly vlastně i samy, že jim to přišlo jako vlastně i, že tady z těch peněz se pak dá koupit třeba i cukr, nebo to kafe zase pro ně*“. Ceny za služby, jako je například občerstvení, nebo praní prádla, jsou opravdu symbolické: „*můžou si tam dát kafe, čaj, nějak myslím, že za korunu, nebo za dvě, teď nevím, ta pračka je myslím za 5 korun.*“

5.1.2 Výhody participace vnímané v Jako doma – Homelike o. p. s.

První z výhod, kterou ze všech tří rozhovorů vnímám jako klíčovou, je **empatie a bezpodmínečné přijetí**, které v rozhovoru zmínily všechny tři respondentky. Respondentky často zmiňovaly, že jsou přesvědčeny o tom, že dokáží klientky mnohem více pochopit, jelikož si dříve prošly stejnou, nebo minimálně podobnou životní situací. Z tohoto důvodu se do klientky dokáží mnohem lépe vcítit. „*Já ty lidi nerozlišuju a vidím sama na sobě, co jsem prožila.*“ Už z této věty je patrné, že peer pracovnice se ženami opravdu dokáže soucítit.

Jednou z výhod, kterou peer pracovnice také popsala je již zmíněné bezpodmínečné přijetí a **rovnost**, kterou zde peer pracovnice pociťuje. „*Tady je to opravdu jako doma. Tady je to opravdu, ty holky se tak, ty sociální se tak chovaj, v podstatě, že nemám pocit, že by ony byly někdo jinej, což na jiných charitách je.*“ Právě tento přístup respondentka postrádala u jiných služeb, kterými si dříve prošla. „*...jo, i to se stává než vás třeba poznaj, tak vám jako, prostě, vždycky vám řeknou takovýto, že musí být vina víc na vaší straně, tam, že jste tam, kde jste, jo a než třeba pochopěj, že opravdu máte se zdravím problémy...*“

Klientky i peer pracovnice jsou v této organizaci vnímány jako **expertky na svůj problém**, což je dle sociální pracovnice jeden z hlavních důvodů, proč mají ženy právo vyjadřovat se k věcem, které se jich týkají a právo na to účastnit se na procesu rozhodování. Zároveň tuto účast sociální pracovnice vnímá, stejně jako peer pracovnice, jako potřebnou až možná nezbytnou. „*Ženy jsou jakoby expertky díky tý své zkušenosti a jakoby mají právo prostě vlastně mluvit do těch věcí, který se jich týkaj, že jo, je důležitý, aby se toho účastnily.*“

Dalším velkým přínosem, který mi popsala sociální pracovnice, je to, že skrze zapojení se do fungování komunitního centra klientky zpětně získají kompetenci a moc o něčem rozhodnout: „*...no právě, že můžou něco dělat, že můžou jako taky o něčem jako rozhodnout společně, a tak to mi taky přijde jakoby jako důležitý, protože to je taky pro nás hodně důležitý, nějakěj empowerment, zplnomocňování těch žen, nebo posilování sebevědomí, to s tím taky jakoby všechno souvisí si myslím...*“ Jak už vyplývá z této odpovědi, účast na procesu participace přispívá také ke zvýšení sebevědomí, které mívají klientky často nízké. Sociální

pracovnice uvedla, že to pro ženy může být také velkým zdrojem k seberůstu. „*Rozhodně je to může aspoň někam posunout, jakože aspoň prostě alespoň k nějaký jako malý změně v tý svý životní situaci.*“ Sociální pracovnice se také domnívá, že „*pak jakoby ten výsledek je vlastně hezkej no, no, myslím, že je dobrý jít tímhle směrem.*“

Co se týče dalších výhod, které participace může přinést, tak kromě již výše zmíněné výhody přijetí (nejen) pro klientky, jsou zde i výhody pro peer pracovnice. Jedna z nich mi velmi upřímně sdělila její nadšenost z toho, že se může dále vzdělávat, jelikož zde má tu možnost. Sama peer pracovnice zmínila, že pro ni je to velmi naplňující, jelikož ona je člověk, který se chce neustále posouvat dál a rád vidí změny. Peer pracovnice také uvedla, že ji tato práce nabíjí a baví, což jsem i sama z obou dvou rozhovorů s peer pracovnicemi vydedukovala. Peer pracovnice mi dokonce řekla, že ačkoli v ten den neměla službu, do komunitního centra ráda přišla, protože se zde cítí dobře. „*A tu ma to nabíja, já dajme tomu dneska nemám službu a som tu len s holkami, že jim pomôžem, to mi vôbec nevadí, když někdo potrebuje něco. Myslím si, že jsme tu dobrá parta.*“

Samozřejmě i přes to, že mé dvě respondentky uváděly, že jsou z participace v zásadě nadšené a rády se zapojují, je stále důležité mít povědomí o tom, co jsem zmiňovala už výše, že každá klientka je v jiné fázi, a proto je pravděpodobné, že ne každá peer pracovnice to bude vnímat stejně, jako tyto dvě.

Jedna z mých otázek se týkala i toho, zda respondentky vidí nějakou nevýhodu, která by s participací souvisela. Peer pracovnice mi v první chvíli uvedla, že o žádné nevýhodě neví: „*Já si myslím, že nevýhoda tu není žádná. Já nevím zatím o žádné.*“ Poté zapřemýšlela a jediné, co ji napadlo, je možné vyhoření v souvislosti s tím, že ne vždy mají klientky nejlepší den, a proto se někdy nechovají úplně přívětivě. „*Nevýhoda, možná nějaké vyhoření, nebo prostě někdy to tu fakt nejde, jakože ty holky nemají den, nebo sa cítí blbě, vybuchne to tady no a...a i my máme taky svoje starosti každý a my se snažíme to sem nepouštět no, neventilovat co se doma kde děje, snažíme se no...*“ Peer pracovnice mi také zdůraznila, že ačkoli to někdy není snadné, považuje za důležité snažit se oddělovat pracovní a osobní život.

Přínosem participace, konkrétně přínosem měsíčních schůzek je určitě to, že klientky dávají sociálním pracovníkům i peer pracovníkům zpětnou vazbu, tím pádem jsou schopni na potřeby klientek efektivně reagovat, nebo minimálně alespoň vyvíjet snahu na jejich podněty zareagovat. Jak už jsem zmiňovala, díky těmto měsíčním schůzkám se začaly realizovat kurzy pro zájemkyně.

I samotná sociální pracovnice uvedla, že i pro ně, jakožto sociální pracovnice, je tato práce a účast na empowermentu a partnerském přístupu velmi obohacující. Zmínila, že se to

neustále vyvíjí, že je to neustálý proces učení a že je to pro ně obohacující v tom směru, že se setkávají s lidmi, kteří mají nějakou zkušenost, se kterou se ony samy (sociální pracovníce) neselekaly, a proto se domnívám, že jsou za to vděčné a uvědomují si důležitost toho, že tohoto potenciálu osobní zkušenosti, kterou peer pracovníce mají, mohou využít.

5.1.3 Zkušenosti peer pracovníc z organizace Jako doma – Homelike, o. p. s.

Jedna z mých respondentek – peer pracovníce z organizace Jako doma – Homelike, o. p. s. se mnou sdílela část své zkušenosti, svého příběhu na ulici, který je dle mého názoru zajímavý a je na něm jednoznačně poznat vděčnost, kterou peer pracovníce prožívá směrem k možnosti vykonávat tuto roli v organizaci.

Peer pracovníce mi popisovala situaci, kdy žila zhruba 2,5 roku ve squatu, do kterého z Prahy odešla, jelikož byla dle jejích slov vyčerpaná a vysátá ze života na ulici. Na ulici byla neustále mezi lidmi, a tak si potřebovala někde odpočinout. Pohybovala se na samotě, kde se nacházel squat, ve kterém žila spolu s dalšími cizími lidmi. Po čase se ovšem chtěla vrátit zpět do Prahy. Udělat radikální změnu ji donutila blížící se zima, kdy už cítila, že chce svůj život někam posunout. Dalším důvodem, který také výrazně přispěl k návratu do Prahy, byla rodina – respondentka mi sdělila, že má vnoučata, po kterých se ji velice stýskalo.

Tato žena má také zkušenost s domácím násilím, proto má větší pochopení pro klientky, které podobné zkušenosti mohly ve svém životě také čelit. Další, s čím má tato respondentka zkušenost, je vystřídání několika sociálních služeb (jako klientka), mezi které patří zejména různé charity, přičemž uvádí, že se v těchto sociálních zařízeních necítila příliš dobře, jelikož se jí nedostalo pochopení a pomoci, kterou by potřebovala. Právě pochopení a respekt jsou vlastnostmi, kterých si na Jako doma váží.

Z celého rozhovoru s touto z peer pracovnící jsem opravdu vnímala vděčnost a radost z toho, že komunitní centrum existuje. Během toho, co mi popisovala svou vlastní zkušenost s bezdomovectvím, občas uronila slzu a neustále opakovala, že je vděčná, že se v komunitním centru může cítit bezpečně. Tuto část se mi bohužel nepodařilo nahrát, jelikož se o tom respondentka rozprávěla až po ukončení „oficiálního“ rozhovoru. Co se mi ale zachytit podařilo, bylo to, že peer pracovníce vnímá jako důležité, aby ji práce bavila a aby to tam byla dle jejích slov pohoda. „*To je hlavní, chodit s láskou a prostě že se musí člověk těšit do práce, to je to největší, i kdyby to bylo za 80 Kč, je mi to jedno, ale to prostě, je to pohoda.*“

5.2 Participace a empowerment v organizaci Groundswell

Jak už jsem několikrát zmiňovala výše, v organizaci Groundswell jsem absolvovala svou povinnou dvouměsíční praxi, a to především z důvodu získání inspirace a poznání nového způsobu práce, který bych zde ráda níže popsala a zdůraznila také jeho hlavní výhody.

Britská organizace Groundswell sídlí přímo v Londýně, konkrétně v části Brixton. Groundswell funguje od roku 1996 a je velmi zajímavé, že právě Groundswell vznikl iniciativou samotných klientů, tedy lidí bez domova, kteří začali vyvíjet potřebu pomoci v jejich tíživých životních situacích. Primární potřebou těchto lidí bylo jejich zdraví, přičemž v té době, tedy před rokem 1996, dle slov peer pracovnice neexistovala žádná služba, která by lidem bez domova s problémy, které se týkali jejich zdraví, pomohla.

Groundswell je poměrně specifickou organizací hned z několika důvodů. Ačkoli je registrovanou charitou, čímž se na první pohled nijak neodlišuje od ostatních organizací, tak **75 % stávajících zaměstnanců začínalo v Groundswellu právě jako dobrovolníci (peer pracovníci), kteří mají osobní zkušenost s bezdomovectvím**, což jsem mohla zjistit sama během praxe, tak také prostřednictvím rozhovoru s jedním z pracovníků, který je zároveň peer pracovníkem. Tento fakt potvrzují již výše uvedené výsledky v kapitole „Zaměstnanci a peer pracovníci v organizaci Groundswell“ které jsem získala díky výzkumu, který jsem prováděla během svého pobytu v organizaci.¹³

Jak jsem již zmiňovala, tento fakt mohu potvrdit i z mé praxe, jelikož jsem se během celého pobytu v Groundswellu opravdu většinu času setkávala s lidmi, kteří mají osobní zkušenost s nějakým z patologických jevů (bezdomovectví, závislost na návykových látkách, domácí násilí a podobně), což i pro mě samotnou bylo nové a velmi obohacující.

5.2.1 Způsob práce v Groundswellu

I přes to, že jsem samotný způsob práce i hlavní projekty v Groundswellu nastínila již ve třetí kapitole této práce, ráda bych ještě zde přidala pohled na způsob fungování organizace z pohledu peer pracovníků, který jsem poznala prostřednictvím již taktéž zmiňovaného kvalitativního rozhovoru.

Groundswell je specifický v několika ohledech, z nichž jedním jsou zpravidla **bohaté osobní zkušenosti peer pracovníků** s podobnými problémy, které řeší právě klienti, kteří do

¹³ Jen pro připomenutí, ve výzkumu uvedeném v kapitole „Zaměstnanci a peer pracovníci v organizaci Groundswell“, jsem získala výsledek, že 70 % lidí, kteří se pohybují v Groundswellu, má zkušenost s bezdomovectvím, což číselně téměř úplně odpovídá informaci uvedené v rozhovoru (pouze 5% rozdíl).

Groundswellu přicházejí s prosbou o pomoc. Další oblastí, která je specifická a kterou se Groundswell odlišuje, je **pomoc klientům skrze participaci a empowerment** – tedy aktivní zapojování klientů do samotné pomoci, což probíhá různými způsoby. Základem pomoci jsou peer pracovníci, kteří prostřednictvím podpory klienta v různých oblastech, mohou pomoci.

Jedna z mých podotázek se týkala toho, jakým způsobem Groundswell peer pracovníky oslovuje, jak se k dobrovolnictví v Groundswellu vlastně může někdo dostat. Ze slov peer pracovníce vyplynulo, že Groundswell kontaktuje různá zařízení pro lidi bez domova, umisťuje do nich různé plakáty s kontaktem a nabídkou dobrovolnictví, klienti se jim pak už ozývají sami.

Zajímavým faktem, který jsem během praxe postřehla, bylo i to, že většina klientů má svůj mobilní telefon, proto je komunikace s nimi jednodušší. Samozřejmě i pro klienty samotné bývá jednodušší Groundswell kontaktovat touto cestou, pokud zrovna nejsou v blízkosti samotného pracoviště. Zajímavý fakt to pro mě byl ve srovnání s klienty v České republice, u kterých jsem tak často mobilní telefony nevidala.

V souvislosti s kontaktováním klientů pracovníce také zmínila, že Groundswell je mezi lidmi bez domova poměrně známý, jelikož se snaží aktivně spolupracovat s mnoha organizacemi, pobytovými i nepobytovými zařízeními pro lidi bez domova, tím pádem o nich spousta klientů už ví už jen z doslechu, což já sama vnímám jako velké plus pro obě zúčastněné strany.

Ráda bych také k tomuto tématu přidala svou zkušenost z praxe, kdy jsem měla možnost být součástí několika šedesátiminutových sezení s klienty v hostelu (v České republice možné připodobnit k azylovému domu pro lidi bez domova), kde se s klienty hovořilo o různých tématech, jako například nemoc, stres, hygiena, jak efektivně naložit s časem a podobně. I během těchto setkání byli klienti oslovováni s nabídkou dobrovolnictví na pozici peer pracovníka. Nabízení této možnosti na mě zároveň působilo velmi přirozeně, k čemuž přispělo to, že jsme s klienty seděli u kulatého stolu, který dával pocit rovnosti, všichni si mohli dát čaj, nebo kávu, a proto byla atmosféra uvolněná. Samozřejmě to nebyvalo pravidlem, jelikož ne každý den byli klienti dobře naladěni, nicméně na dvou ze třech sezení byla atmosféra velmi příjemná.

Také mě velmi zaujalo a považuji to za důležité, že jedna z peer pracovníček ve své odpovědi uvedla, že dobrovolníci jsou velmi důležitou součástí týmu v organizaci. „*without them we would be lost.*“¹⁴ Popisovala, že právě oni bývají těmi, kteří jdou a klientům opravdu

¹⁴ Překlad: „Bez nich bychom byli ztraceni“

tváří v tvář pomohou. Pracovnice vysvětlovala, že zaměstnanci v kanceláři zprostředkují klientovi a peer pracovníkovi kontakt a během samotné schůzky už se o vše stará dobrovolník, tedy peer pracovník.

Peer pracovnice dokázala práci dobrovolníka velmi hezky ocenit: „*you know I'm, because being a peer you sometimes have to live your own experiences to make the other person feel more comfortable, so...we are heroes in many ways*“. Z této odpovědi mohu vyvodit, že peer pracovnice vnímá ostatní peer pracovníky jako hrdiny. V překladu odpovědi můžeme vyčíst, že peer pracovníky takto nazývá hlavně z toho důvodu, že právě peer pracovníci musí často prožívat svou zkušenost znovu, aby tím pomohli někomu dalšímu. I z jiných rozhovorů s dobrovolníky vím, že toto pro ně nemusí být mnohdy vůbec jednoduché. Jiná pracovnice v rozhovoru uvedla, že těžké to může být hlavně pro ty peer pracovníky, kteří se ze své situace dostali teprve nedávno.

5.2.2 Role peer pracovníka v Groundswellu

V této podkapitole přiblížím roli peer pracovníka v Groundswellu, tedy to, jak se člověk stane peer pracovníkem, jaké jsou jeho hlavní činnosti a úkoly a co je podmínkou toho, aby se stal peer pracovníkem. Důležité je, že se zde budu věnovat pouze roli peer pracovníka v projektu Homeless Health Peer Advocacy, což je nejrozsáhlejší projekt, který je v Groundswellu realizován. Role peer pracovníka je v tomto projektu zároveň nejpodobnější roli peer pracovníka v České organizaci Jako doma – Homelike o. p. s.

O roli peer pracovníka v tomto projektu jsem se dozvěděla jak prostřednictvím rozhovoru s koordinátorkou projektu, tak z vlastní zkušenosti během mého pobytu v organizaci. Klíčovou podmínkou pro to, aby se člověk mohl stát pracovníkem, je už několikrát zmíněná **osobní zkušenost** s některý z patologických jevů, především jde o bezdomovectví, které často doprovází například závislost na návykových látkách. Sama pracovnice uvedla, že zkušenost může být jakákoli¹⁵ – jedinou podmínkou, která jak z praxe, tak z rozhovoru vylýnula, je, aby to byla nějaká forma bezdomovectví: „*Yes, must have the live experience with homelessness*“.¹⁶

V souvislosti s tím pracovnice zdůraznila, že v Groundswellu přijímají jedinečnost člověka a uvědomují si, že každý člověk je v každé oblasti svého života „jinak komplikovaný“¹⁷. Před tím, než se uchazeč stane peer pracovníkem, musí se zúčastnit schůzky,

¹⁵ „*but the experience could be anything*“ (v předkladu „zkušenost může být cokoliv“)

¹⁶ Překlad: „Ano, musí mít osobní zkušenost s bezdomovectvím“

¹⁷ „*I think people from all walks of life are complex and complicated*“

kteřá je jakýmsi malým motivačním pohovorem, na němž se stávající pracovník dozvídá o uchazečově motivaci a zjišťuje především to nejpodstatnější – osobní zkušenost s bezdomovectvím. Pracovnice zmínila, že právě na tuto zkušenost se uchazečů dotazují hned na začátku rozhovoru, jelikož už několikrát zjistili až při ukončení pohovoru, že uchazeč nemá osobní zkušenost s bezdomovectvím, tedy že se peer pracovníkem nemůže stát.

Pokud uchazeč úspěšně projde pohovorem, následuje čtyřtýdenní kurz, školení s názvem Homeless Health Peer Advocacy Training, který, jednoduše řečeno, učí uchazeče, jak být dobrým peer pracovníkem. Jak už bylo zmíněno ve třetí kapitole, během trvání kurzu jsou účastníci zaškoleni v několika oblastech, z nichž každou má na starost určitý specialista. Já sama jsem se tohoto čtyřtýdenního školení během svého pobytu zúčastnila a působilo na mě velmi příjemně – přátelsky, neformálně a zároveň s důrazem na zodpovědnost při práci.

Náplní práce peer pracovníka (peer advocate) je především **podporovat a zplnomocňovat** (empowerment) klienta v tom, aby byl schopný převzít kontrolu nad svým životem, v projektu Homeless Health Peer Advocacy pak především nad svým zdravím. „Homeless Health Peer Advocacy (HHPA) is effectively a project that trains people with lived experience of homelessness to go out and advocate people who probably experience homelessness and help them access Health care and to get treatment what they want.“¹⁸

Toto uschopňování klientů probíhá různými způsoby. Například si klient s peer pracovníkem může vyzkoušet telefonát k lékaři, či přímo pohovor u lékaře. „It’s same with the talking to the doctor, or finding the doctor – first help the clients to do it, next time client should try it by himself“¹⁹ – zde peer pracovnice popisuje situaci, kdy nejprve klientovi u doktora pomůže a podpoří ho v rozhovoru, ale podruhé už to klient zkusí sám.

Na tomto příkladu můžeme vidět zřetelný prvek empowermentu, který jsem zmiňovala v první kapitole mé práce, kdy se klient učí dělat/řešit věci sám, nikoli že to za něj dělají druzí. V souvislosti s tím peer pracovnice upozornila i na rozdílnost práce od jiných služeb – „the most places are help rather than a support“²⁰. V této větě se snažila opět poukázat na využití empowermentu v praxi.

¹⁸ Překlad: „HHPA je účinný projekt, který trénuje (vzdělává) osoby s osobní zkušeností s bezdomovectvím k tomu, aby mohli jít do terénu (doslovně „ven“) a podporovat osoby, které bezdomovectví pravděpodobně čelí a pomohli jim získat přístup ke zdravotní péči a k léčbě, kterou chtějí.“

¹⁹ Překlad: „Je to stejné jako hovor s lékařem, nebo hledání lékaře – nejdříve to klientovi pomůžeme udělat, podruhé to klient zkusí udělat sám“

²⁰ Překlad: „Na většině místech spíše pomohou, než podpoří“

Dále zmínila, že pro klienta je určitě velkou pomocí, když v ostatních sociálních službách spíše pomohou a za klienta určité věci udělají. Do budoucna to však pro něj užitečné není, jelikož pokud za klienta bude pokaždé něco řešit někdo jiný, on tím nedostává šanci se danou věc naučit sám a stává se tak více závislým na pomoci druhých. „*It's very helpful but not usefúl.*“²¹

Další, s čím peer pracovník klientovi pomáhá, je **prosazení klientova názoru a asertivita**. Lidé bez domova se často potýkají s nízkým sebevědomím, mohou se setkat s urážkami, násilím, tlakem ze strany okolí, což bývá příčinou nízké sebedůvěry. Právě v důsledku zmíněného jsou klienti často rezignovaní a nejsou schopni prosazení svého názoru a svých práv. Peer pracovník je pro ně zde tedy od toho, aby jim s prosazením práv a názorů pomohl.

Během kurzu (HHPA Training), kterého jsem se během své praxe zúčastnila a který předchází tomu, aby se uchazeč stal peer pracovníkem, dávala lektorka příklad, jak může takové prosazení práv vypadat. Uváděla, že peer pracovník může jít s klientem na schůzku, poslouchat, o čem se klient baví například s lékařem a v případě, že by lékař nutil klienta řešit něco, o co klient nemá zájem, peer pracovník může zasáhnout. Může lékaři kupříkladu říci (pokud to neudělá sám klient), že klient má zájem řešit něco jiného. Samozřejmě ani v tomto případě není možné, aby to peer pracovník dělal za klienta pokaždé – to by pak ztrácelo smysl empowermentu. Je ovšem možné zachovat se takto poprvé (při první schůzce klienta s lékařem), ale znovu to pak klient bude zkoušet sám. I on sám tak uvidí, že má právo na to se ozvat a že není špatně, pokud není s něčím spokojený, nebo chce něco udělat jinak.

K ujasnění toho, kdo tedy peer pracovník je a jaká je jeho role zde, stručně shrnu nejpodstatnější prvky. Peer pracovník je tedy osoba, která **má osobní prožitou zkušenost s bezdomovectvím** a je ochotná díky tomu pomoci stávajícím osobám bez domova. Osobní zkušenost je tedy první z podmínek peer pracovníka. Dále je to krátký motivační pohovor a poslední, co roli peer pracovníka předchází, je **školení HHPA Training**. Po splnění a absolvování těchto podmínek se člověk stane peer pracovníkem, což z jeho strany znamená i určitou **odpovědnost vůči Groundswellu a klientům** – peer pracovník se svým jednáním snaží **zplnomocňovat** klienta. Jeho hlavním úkolem je **pomoci klientovi získat kontrolu nad jeho životem a prosadit jeho práva a názory** takovým způsobem, aby se klient stal co nejdříve samostatným. Důležitou věcí, kterou je ještě třeba zmínit, je to, že peer pracovníci by neměli

²¹ Překlad: „Ano, velmi to pomůže, ale není to užitečné“

dávat klientovi radu, nebo podsunovat svůj názor. „*We don't offer advice or opinion.*“²² Klient by si v rámci využití empowermentu měl na vše přijít sám, peer pracovník je zde jen oporou.

5.2.3 Výhody využívání participace a empowermentu v Groundswellu

Stejně jako u předchozí organizace jsem se i zde zaměřovala na to, jaké má právě participační způsob práce v organizaci výhody pro klienty, peer pracovníky, i pro samotný Groundswell.

Nejprve bych popsala výhody, které participace přináší klientům, jelikož jsem jich během svého výzkumu zaznamenala opravdu hodně, zároveň se spousta z nich opakovalo. Nejčastější zmiňovanou a ze strany respondentů vnímanou výhodou byla **empatie**, podobně jako u české organizace Jako doma – Homelike o. p. s. Hned vedle empatie zde bylo i **porozumění a respekt** ze strany peer pracovníků vůči klientům způsobené tím, že peer pracovníci vědí, čím si klient prochází, proto je pro ně jednodušší klienta pochopit a respektovat jeho chování. „*They know what the person's going through.*“²³

Se třemi výše uvedenými výhodami a postoji peer pracovníka vůči klientovi souvisí také větší porozumění. „*You understanding more*“²⁴. Všichni dotazovaní se zmínili, že pro klienty je porozumění a pochopení nezbytnou součástí ve spolupráci s pracovníkem, proto je pro klienty, zároveň i pro peer pracovníky velkou výhodou, že peer pracovník dokáže na základě své prožité situace lépe porozumět tomu, co klient prožívá a řeší. Jeden z respondentů se dokonce zmínil o tom, že když klient vidí, jak s ním mluví někdo, kdo prožil podobnou situaci, ve které se teď on sám nachází, má větší motivaci a odvahu se mu svěřit, důvěřovat mu, a hlavně větší motivaci svou situaci řešit. Častokrát se totiž klienti setkávají s neporozuměním, což pro ne může být demotivující. „*So for them to hear somebody says "I've got lived experience" ... give some essence of "okay, fine, good, then I can trust you. I can trust your understand what I am talking about.*“²⁵

Jedna z respondentek, která má sama osobní zkušenost s bezdomovectvím, dále také uvedla, že podle ní pomoc od člověka, který si prošel stejnou situací, pomůže klientovi více, než když se mu snaží pomoci člověk, který jeho situaci osobně nezažil. Pracovníci také říkali, že i sami klienti jsou přesvědčeni o tom, že jim 100% může porozumět pouze člověk, který zažil to samé, nebo alespoň podobné.

²² Překlad: „Neposkytujeme radu ani vlastní názor.“

²³ Překlad: „Vědí, čím si ta osoba (myšleno klient) prochází.“

²⁴ Překlad: „Více rozumíte“

²⁵ Překlad: „Takže pro ně, když slyší říkat někoho „Já mám osobní zkušenost“...dává nějakou podstatu jako „Ok, dobře, tak ti můžu zkusit věřit. Můžu zkusit, jestli porozumíš tomu, o čem mluvím.“

Další výhodou vyplývající z rozhovorů je to, že pokud klient vidí peer pracovníka, o kterém ví, že dříve žil podobný život jako on, je to pro něj motivující v tom smyslu, že **vidí tu možnost východiska ze své situace**. „*They can see the possibility.*“²⁶ Během praxe v Groundswellu i v Charitě Olomouc jsem se často setkávala s názory od klientů, kteří se domnívali, že se ze své situace nemohou nikdy dostat, proto nebyli ani motivováni k řešení svého problému, což se ovšem změnilo, když se dostali do kontaktu s osobou, která podobnou situaci jako oni, zažila. „*What you are doing now, I can probably do it now. You are healthy, you do well, you've seen you've been homeless, you've been on my position, and then you go pay job, or you are volunteer, you know...oh – I can do that!*“²⁷

Jeden z respondentů také zmínil, že prostřednictvím **podpory**, která se klientům dostává skrze peer pracovníky v Groundswellu, mohou klienti opět „nalézt své ztracené kousky“. Domnívám se, že pracovník tím měl na mysli, že peer pracovníci prostřednictvím porozumění, pochopení, respektu a podpory **dodají klientům zpětně hodnotu jejich života** a poukáží na možnost, že to, co ztratili, mohou zase získat zpět.

V souvislosti s tím jedna z peer pracovnic zmínila, jak již bylo popsáno v jedné z předchozích podkapitol, že vnímá peer pracovníky jako hrdiny, jelikož právě peer pracovníci jsou často „nuceni“ prožívat svou zkušenost znovu z toho důvodu, aby tím pomohli někomu dalšímu, což je však ve výsledku velmi efektivní, jelikož to klientům opravdu pomůže k tomu, aby udělali ve svém životě nějakou změnu a posunuli se o krok blíže k vyřešení své nesnadné situace.

Výše uvedené výhody byly pro klienty, nyní bych ráda zmínila, jaké výhody přináší participace dalším klíčovými aktéry – **peer pracovníkům**. Jak už bylo několikrát uvedeno, peer pracovníci jsou lidé s osobní zkušeností s bezdomovectvím, či dalšími doprovázejícími patologickými jevy. Co mě v rozhovoru s peer pracovníci zaujalo, bylo to, že pro tyto osoby znamená peer práce něco, co pro ně má po dlouhé době nějaký smysl, nebo je to „konečně něco dobrého“ co dělají. „*So I think for them... a lot of people this is the first time they feel they're actually something like this, something good, especially if they gone through addiction.*“²⁸ Spousta lidí bez domova se totiž setkává s pocitem viny. Ať už je to pocit viny ze selhání, nebo

²⁶ Překlad: „Mohou vidět tu možnost.“

²⁷ Překlad: „To, co děláš teď ty, můžu teď nejspíš udělat taky. Jsi zdravý, dobře se ti daří, vidíš, byl jsi bezdomovec, byl jsi v mé situaci a pak jsi získal placenou práci, nebo jsi dobrovolník...aha – taky toho můžu dosáhnout!“

²⁸ Překlad: „Myslím si, že pro ně... pro spoustu lidí je tohle vlastně poprvé, co jsou něco jako tohle, dělají něco dobrého, zvláště pokud si prošli nějakou závislostí.“

například ze zrady blízkého člověka, či ze spadnutí do závislosti, což pracovnice sama v rozhovoru uvádí. Lidé v těchto situacích se dle peer pracovnice zbavují viny velmi špatně, proto je pro ně peer práce jakýmsi „odrazovým můstkem“, kdy se díky vykonávání nějaké smysluplné činnosti postupně zbavují viny.

Z předchozího také může vyplynout, že peer pracovníkům může peer práce zpětně dodat sebevědomí a sebedůvěru, což je jedna z věcí, kterou popisuje i peer pracovnice v rozhovoru: „*It's given me confidence.*“²⁹ Sama ze svého pobytu v organizaci vím, že několik peer pracovníků díky peer práci a skrze pomoc klientům získali sebedůvěru, nebo odvalu. V rámci jednoho z neformálních rozhovorů, který nebyl určen k mému výzkumu, jsem se dozvěděla, že peer práce dává peer pracovníku možnost opět něco ovlivnit, o něčem rozhodnout a být na stejné pozici jako druzí lidé. Dává jim to pocit rovnosti a pocit, že jsou na stejné úrovni, jako pracovníci. „*so...it's people on the same level.*“³⁰

Působení v Groundswellu jako peer pracovník sebou nese i to, že peer pracovníci se mohou spolu se zaměstnanci účastnit různých kurzů, mohou se vzdělávat a nabývat tak nových vědomostí. Groundswell si také dává záležet na tom, aby se o své pracovníky dobře pečovalo. Když jsem byla v Groundswellu na praxi, měla jsem možnost účastnit se jednoho ze způsobů péče o zaměstnance, kdy do organizace přijeli maséři, kteří nabízeli uvolňující masáž všem pracovníkům. Kdokoli, kdo byl přítomen – zaměstnanci, peer pracovníci i uklízečky, měl možnost masáže. Tímto bych tedy chtěla poukázat na to, že peer pracovníci jsou opravdu i v tomto případě na stejné úrovni jako ostatní zaměstnanci a že i to je pro ně jistou výhodou.

Poslední zmíněnou výhodou, kterou zároveň vnímám jako velmi významnou je fakt, že peer pracovníci během své práce mohou vidět na vlastní oči, kým byli a vědí, že se k tomu rozhodně nechtějí vrátit zpátky. „*What I am hearing is actually it gives them the real window, really inside on to who they were.*“³¹ Tento přínos peer práce zmínila pracovnice, pro níž samotnou byl tento fakt klíčový v uvědomění si, že takovou situaci už by znovu prožívat nechtěla. Později to začala slyšet i od ostatních pracovníků, kdy tuto skutečnost sami reflektovali a projevovali vděčnost, že mají možnost to zpětně vidět.

Pro další peer pracovníci je práce v Groundswellu velmi obohacující – „*it's as a person, I've grown*“³². Během rozhovoru zmínila, že lidé v Groundswellu ji pomohli posunout se

²⁹ Překlad: „Dodalo mi to sebedůvěru.“

³⁰ Překlad: „Dává to lidem na stejnou úroveň.“

³¹ Překlad: „Co tak slyším, vlastně jim to dává nějaké reálné okno, reálný vhled do toho, kým byli.“

³² Překlad: „Jako člověk jsem vyrostla.“

z místa, pomohli jí dát životu nový směr, když to potřebovala. Možnost půsbení jako peer pracovnice jí k jejímu posunu hodně pomohla. Dále zmínila, že Groundswell jí stále má dát co nového a že se neustále učí novým věcem. „*I have still so much to learn in Groundswell, it's teaching me then/there.*“³³

5.3 Porovnání způsobu práce v české organizaci Jako doma – Homelike o. p. s. a v britské organizaci Groundswell

V této podkapitole bych ráda zmínila podobnosti a rozdíly, které jsem prostřednictvím svého výzkumu zjistila. Zároveň pojmu tuto kapitolu jako shrnutí výsledků, které jsem díky svému výzkumu v obou organizacích získala. Znovu bych zde nejdříve ráda připomněla, z jakého důvodu jsem si ke svému výzkumu vybrala právě tyto dvě organizace.

Jak už jsem několikrát zmiňovala výše, organizaci Groundswell jsem zvolila především na základě své dvouměsíční praxe, kterou jsem měla možnost absolvovat v zimním semestru 2019 a která mě zároveň velmi zaujala svým způsobem práce. Českou organizaci Jako doma – Homelike o. p. s. (dále pouze „Jako doma“) jsem si vybrala na základě toho, že jako jediná v České republice pracuje s lidmi bez domova, přičemž při své práci využívá prvky participace a empowermentu v sociální práci s cílovou skupinou, tedy lidmi bez domova.

První klíčovou podobností, kterou organizace mají, je již výše zmíněná **práce na základě participace a empowermentu**, ovšem s tím rozdílem, že Groundswell tímto způsobem začal pracovat **o 16 let dříve** než organizace Jako doma. Právě toto je jeden z přednostních faktorů, který je důležitý mít na paměti při orientaci v rozdílech organizace. Z výsledků výzkumu vyplynulo, že rozdíly mezi organizacemi nejsou tak velké. Jedná se zpravidla o rozdíly časové, myšleno pokročilejšími kroky v Groundswellu z důvodu delšího fungování organizace.

Organizace se také trochu liší v tom, s jakými klienty pracují. Ačkoli obě organizace pracují s lidmi bez domova, odlišnost je v tom, že organizace Jako doma se věnuje problematice ženského bezdomovectví, klientkami jsou tedy pouze ženy a trans osoby, kdežto organizace Groundswell pracuje jak se ženami, tak s muži. Jako doma pracuje pouze se ženami a trans osobami záměrně z toho důvodu, aby více upozornili na problematiku ženského bezdomovectví, což realizují například prostřednictvím projektu „Jídelna kuchařek bez domova.“³⁴

³³ Překlad: „Mám pořád spoustu co se naučit v Groundswellu, učí mě to tady.“

³⁴ Jako doma. Jídelna kuchařek bez domova. [online] [cit. 9. 5. 2020]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/kucharky-bez-domova-2/>

Je zajímavé, že obě organizace začaly pracovat **na základě iniciativy vyvinuté samotnými klienty**, tedy lidmi bez domova. V Groundswellu tito lidé postrádali službu péče o jejich zdraví. V organizaci Jako doma – Homelike, o. p. s. to byla například iniciativa žen v tom směru, že ony samy se chtěly nějak přínosně zapojit a přinést něco do společnosti (toto je například v rámci projektu „Jídlelna kuchařek bez domova“). U obou organizací zde byl také motiv ze strany klientů – prosazení se a možnosti na něčem se podílet.

Jak už jsem několikrát zdůrazňovala, tyto organizace fungují na **principu participace** a obě realizují určité projekty. Společným znakem, které organizace nesou, je tzv. „**peer práce**“, tedy zaměstnávání a využívání potenciálu lidské osobní zkušenosti s bezdomovectvím. V obou organizacích jsou peer pracovníci / pracovnice, kteří si před získáním tohoto titulu musí projít určitým školením, aby mohli svou roli vykonávat. V obou organizacích je samozřejmě podmínkou k vykonání pozice peer pracovníka osobní zkušenost s bezdomovectvím, či dalšími doprovázejícími patologickými jevy.

V Groundswellu je výše uvedené školení určeno pouze peer pracovníkům. Jako doma nabízí toho školení / kurz jak zájemcům o peer práci, tak i lidem, kteří se o problematice participace chtějí dozvědět více. V rámci dalšího vzdělávání nabízejí obě organizace svým zaměstnancům, peer pracovníkům, i klientům další seberozvojové kurzy, např. kurz sebeobrany, počítačů, jazyka a podobně.

V každé organizaci je **peer práce** zaměřená na něco jiného. V Groundswellu je peer pracovník podporovatelem v oblasti fyzického a duševního zdraví, v Jako doma peer pracovník pomáhá ve všech oblastech. Co se týče peer role peer pracovníka v Groundswellu, tak zde bylo velmi často zdůrazňováno, že peer pracovník nesmí klientům poskytovat rady a své názory, aby to klienta v jeho jednání neovlivnilo. V organizaci Jako doma jsem se s tímto pravidlem nesetkala, spíše naopak peer pracovnice ve svém rozhovoru zmínila, že klientkám radí při nacházení práce a podobně. I přes to, že role peer pracovníka se v každé organizaci trochu liší, obě organizace chtějí prostřednictvím peer práce dosáhnout **stejného cíle** – co největší klientovy **nezávislosti, samostatnosti** a především aby **získal kontrolu nad svým životem**.

Další podobností, kterou organizace mají, je to, že obě dvě organizace považují za velmi důležité **neustále zahrnovat klienty do procesu pomoci** a procesu rozvoje služeb právě pro ně samotné. Pracovníci v obou organizacích uváděli, že je nezbytné, aby se klienti na fungování, či minimálně na zjišťování jejich potřeb podíleli, jelikož právě klienti jsou těmi nejlepšími zdroji. Obě organizace nazvaly klienty jako „experty na jejich problémy“ a uvedly, že neví, koho jiného by se na potřeby lidí bez domova měly ptát než právě jich samotných. Groundswell i Jako doma vnímají své peer pracovníky také jako hrdiny a hrdinky.

Zjišťování těchto potřeb (potřeb klientů) vypadá v každé organizaci trochu jinak – Jako doma výše zmíněné potřeby zjišťuje na měsíčních schůzkách, kdy se klientek ptají, co by potřebovaly, nebo chtěly nového, či jiného, co jim nevyhovuje apod. (to se týká především chodu komunitního centra, ve kterém klientky tráví čas a právě i zde mohou uspokojit své potřeby), dále jsou potřeby zjišťovány i skrze individuální rozhovory pracovníků i peer pracovníků s klientkami jak v komunitním centru, tak v terénu.

V Groundswellu se potřeby zjišťují tak, že se spolu s peer pracovníky vytvoří dotazník s otázkami, na které se chodí peer pracovníci ptát přímo lidí na ulici a tímto způsobem se snaží co nejotevřeněji zjistit jejich potřeby. Obě dvě organizace upozorňovaly také na to, že každý peer pracovník, či peer pracovnice je v jiné fázi a tím pádem je nutné **ke každému přistupovat jednotlivě**.

Jelikož se můj výzkum týkal i výhod, které tento způsob práce přináší, ráda bych zde ještě uvedla výhody, které obě organizace vnímají. Mezi **výhody a přínosy**, které mi respondenti uváděli v obou organizacích, patřily nejčastěji **empatie a porozumění**. Peer pracovníci a pracovnice zdůrazňovali, že výhodou osobní zkušenosti s bezdomovectvím jsou dle nich lépe schopni empatie a porozumění klientům v jejich situaci, protože právě oni sami vědí, jak se klient pravděpodobně cítí a dokáží ho lépe pochopit.

Peer pracovníci se setkávají s klienty a podporují je při řešení jejich problému, čímž dochází zároveň ke konfrontaci se situací, kam se peer pracovníci znovu rozhodně dostat nechtějí. I toto je jedna z výhod. Může to v nich totiž vyvolávat různé nostalgické pocity, které jsou pro ně ukazatelem, že se zpět do takové situace, ve které také dříve byli, vrátit nechtějí.

Naposlední výhodou, se kterou jsem se setkala opět v téměř všech rozhovorech, bylo to, že peer práce dává lidem bez domova možnost o něčem rozhodnout a mít také možnost někde se ozvat.

Rozdílnost výhod a přínosů nebyla v organizacích velká, proto tedy mou výzkumnou otázku „Jaké výhody přináší participační způsob práce s lidmi bez domova v sociální práci?“ zodpovím v následující kapitole.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaké výhody a přínosy má využívání participačního způsobu práce a empowermentu v sociální práci s lidmi bez domova a porovnat dvě organizace, jednu českou a druhou britskou, které tímto způsobem práce se svými klienty pracují.

První část práce je věnovaná teorii – ve třech kapitolách rozčleněných do několika podkapitol, jsem pro lepší porozumění vymezila základní pojmy, které jsem následně používala během psaní celé práce. Dále jsou v práci popsány služby, které mohou lidé bez domova v České republice využívat. Během celé práce jsem se snažila maximálně využívat svých zkušeností z praxe, kterou s lidmi bez domova mám, proto se i v teoretické části často mé poznatky z praxe objevují.

V prvních třech kapitolách jsou stručně popsány dvě organizace, které jsem si pro svůj výzkum zvolila, jelikož obě dvě organizace pracují na základě participačního způsobu práce a využívají empowerment. Nejprve je v této práci popsána organizace Jako doma – Homelike, o. p. s., která působí v České republice od roku 2012 a je zároveň jedinou organizací v ČR, která pracuje tímto způsobem práce s lidmi bez domova. Během popisování této organizace jsem čerpala především z internetových stránek organizace a z výroční zprávy z roku 2018, kde jsou uvedené všechny potřebné informace. Zdrojem mi byl také rozhovor se sociální pracovnící.

Dále ve své práci popisuji organizaci Groundswell, která sídlí v Londýně, ve Velké Británii, kde jsem v zimním semestru 2019 strávila v rámci své povinné praxe dva měsíce. V Groundswellu jsem byla v rámci možností maximálně zapojena do chodu organizace, a právě díky tomu jsem měla unikátní možnost získat vhled do fungování a způsobu práce. K co nejlepšímu popisu organizace jsem tedy využívala jak internetových stránek, tak především svých vlastních zkušeností, které jsem během pobytu v organizaci získala.

Další část mé práce se týká výzkumu – nejprve vymezení metodologie, popsání metod a způsobů, jakými jsem výzkum prováděla. V mém případě se tedy jednalo o kvalitativní výzkum a polostrukturované rozhovory s předem připravenými otázkami. Jak už jsem v rámci metodologie uváděla, rozhovory v organizaci Jako doma jsem realizovala v dubnu 2019 a rozhovory v Groundswellu byly provedeny během listopadu 2019.

Poslední část se týká výzkumu a prezentace výsledků, které jsem prostřednictvím svého výzkumu zjistila. Jelikož jsem porovnání organizací provedla již v předchozí kapitole, ráda bych zde pouze připomněla nejzásadnější rozdíly a podobnosti, ovšem především bych zde uvedla přínosy, které mi z výzkumu vyplynuly jako klíčové.

Jak jsem již tedy uváděla v předešlé kapitole, u organizací shledávám hlavní podobnost v participačním způsobu práce a ve využívání nástroje empowermentu, česky zplnomocňování. Obě organizace zaměstnávají peer pracovníky, tedy osoby se zkušeností s bezdomovectvím, prostřednictvím čehož se snaží dosáhnout osamostatnění klienta v tom směru, aby získal kontrolu nad svým životem a nebyl vůbec, nebo alespoň téměř vůbec, závislý na pomoci sociálních služeb. Jelikož je tento způsob práce v Anglii poněkud rozvinutější, Groundswell realizuje tuto pomoc skrze několik projektů, mezi které patří například Homeless Health Peer Advocacy, Peer Research, či Information for Action, které jsem popisovala ve třetí kapitole mé práce. I v organizaci Jako doma je realizováno několik projektů, kde jedním z nich je například Jídelna kuchařek bez domova, což je popsáno v druhé kapitole této práce.

Jak bylo uvedeno na konci předchozí kapitoly, nyní se pokusím shrnout výhody, které využívání prvků participace a empowermentu v sociální práci s lidmi bez domova, přináší. Výhod, které respondenti uváděli, bylo mnoho. Nejčastěji jsem se setkávala s výhodou větší empatie a porozumění, což tázaní zmiňovali většinou hned na začátku. K empatii a porozumění často přidávali i respekt vůči klientům. Celé to zdůvodňovali tím, že člověk, který má stejnou zkušenost, vždy dokáže pochopit lépe, než člověk, který tu zkušenost nemá.

Z rozhovorů mi vyplynulo také následující – lidé se zkušeností s bezdomovectvím jsou ochotni využít své zkušenosti a pomoci stávajícím lidem, kteří se s bezdomovectvím potýkají, což vnímám jako velké plus. V Groundswellu jsem sama viděla, že spoustu takových lidí má motivaci a chuť se na pomoci druhým aktivně podílet. Zároveň se s tím pojí i přínos pro peer pracovníky, jelikož, jak bylo zmíněno v jednom z rozhovorů, tím, že peer pracovník vidí klientovu situaci, nechce se už dostat do situace, ve které byl. K tomuto postoji mu pomáhá to, že na celou situaci má možnost nahlížet i z druhé strany, tzn. ze strany někoho, kdo se klientovi snaží pomoci.

Zároveň peer pracovník může být pro klienta „vzorem“ v tom směru, že klient díky němu před sebou vidí reálnou změnu, které peer pracovník, tedy bývalý klient, díky své snaze dosáhl – dostal se ze své těžké situace. Klient tak díky peer pracovníkovi může vidět, že není nemožné, aby se situace nevyřešila, i když to samozřejmě zabere nějaký čas.

Ze svého výzkumu, zároveň i z praxe jsem zjistila, že k tomu, aby byl klient motivován ke změně, přispívá také přístup pomáhající služby. Peer pracovnice v české organizaci uvedla, že si prošla několika službami a že většinou z jednání pracovníc necítila přijetí, pochopení, či nějakou úctu, což ji přirozeně snížilo sebevědomí a tím pádem i snižovalo naději toho, že se ze situace někdy dostane. Ve výzkumu jsem se v souvislosti s tím právě dozvěděla, že klientky i peer pracovnice / pracovníci, cítí v Jako doma i v Groundswellu velké přijetí a pochopení, což

je, dle nich, v jejich situaci potřeba. Na praxi jsem se setkala s tím, že jakmile klient cítí větší přijetí, pochopení a vidí, že s ním má někdo trpělivost, má hned větší motivaci ke změně. Toto zároveň vidím i jako jeden z přínosů pro společnost, protože pokud by tomu tak skutečně bylo, je možné, že by lidé v těchto situacích byli více motivováni své problémy řešit.

Ještě bych dále chtěla zmínit výzkum realizovaný v rámci diplomové práce Kateřiny Zikové z Univerzity psychosociálních studií v Praze, kde studentka zkoumala také participativní přístup taktéž v organizaci Jako doma – Homelike, o. p. s. Cílem jejího výzkumu bylo zjistit, jak funguje tato organizace, přičemž hlavní výzkumnou otázkou byl pohled na fungování participativní metody v každodenní praxi. Výzkumným vzorkem byly dvě peer pracovníce, dvě pracovníce bez zkušenosti s bezdomovectvím a jedna pracovníce, která je v organizaci již od začátku. Metodou zjišťování byly polostrukturované rozhovory, z nichž poté vycházela při tvoření závěrů, které byly podobné, jako v mém výzkumu. Kateřina Ziková například uvádí, že participativní přístup zvyšuje lidem sebehodnotu, posiluje sebevědomí a sebedůvěru, což vnímá jako potřebnou podmínku k tomu, aby *„člověk našel sám v sobě sílu ke změně a vzal svůj osud do svých rukou“* (Ziková, 2018, str. 70). K tomu, aby se participace dala uskutečnit je dle Zikové (2018, str. 70) také nezbytná podpora a vhodné podmínky, jako je např. bezpečí, uspokojení základních potřeb a v neposlední řadě také partnerský přístup.

Druhý výzkum, který bych zde chtěla zmínit se zabýval přezkoumáváním peer práce na mezinárodní úrovni, jelikož autoři výzkumu se domnívají, že právě v tomto tématu jsou nedostatky v literatuře. Předmětem výzkumu bylo srovnání devíti již existujících studií a literatury zabývajících se bezdomovectvím a peer prací. Původním cílem výzkumu tedy bylo zjistit, co vše tato zahrnuje literatura – konkrétně jak se peer práce v současnosti využívá, jaké to má výsledky a zdali je Intentional Peer Support (dále jen „IPS“) vhodná pro další využití v praxi. Hlavním výzkumným cílem této studie bylo poté hodnotit účinnost peer práce u bezdomovecké populace. Vedlejšími cíli bylo zjistit, jakým způsobem se IPS využívá a jak je to u těchto osob efektivní.

Přezkoumání se tedy týkalo přímo participace (peer práce) v sociální práci s lidmi bez domova, kde čtyři studie prokázaly, že IPS může mít velmi pozitivní dopad na lidi bez domova například v oblasti začleňování se do společnosti a pomoci k návratu do běžného života. Další tři studie prokázaly, že došlo ke zvýšení emocionální a informační podpory lidí bez domova (Barker, Maguire, 2017, str. 8). Dále zde bylo uvedeno, že přínosem byla peer práce (IPS) také v oblasti snížení užívání návykových látek, což mimo jiné vedlo také ke zlepšení celkového duševního zdraví. Obecně se zde také uvádí, stejně jak jsem zmiňovala ve své práci, že lidí se

zkušeností s bezdomovectvím mohou poskytnout unikátní vhled do situace člověka bez domova, jelikož znají ten “odlišný svět“, ve kterém tyto osoby žijí.³⁵

Oba výše uvedené výzkumy tedy potvrzují závěry mého výzkumu. V úplném závěru práce bych tedy i já sama chtěla poukázat na potenciál, který využívání tohoto nástroje participace a empowermentu v sociální práci, má. Díky dvouměsíční zkušenosti z Groundswellu jsem skutečně byla svědkem toho, že tento způsob práce funguje a že díky němu mají i lidé bez domova, u kterých je spousta lidí přesvědčeno, že do společnosti nic přinést nemohou, velký potenciál k tomu, aby právě oni sami udělali něco, co posune společnost k lepšímu.

Práci bych ráda zakončila přesvědčením, které má organizace Groundswell: *“Věříme v lidi. Lidé jsou pro společnost ten nejcennější zdroj a každý má schopnost něčím přispět.”*³⁶

³⁵BARKER, S.L., MAGUIRE, N. Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless. [online]. Community Ment Health J 53, 598–612 (2017). [cit. 2020-05-04] Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s10597-017-0102-2>

³⁶ Překlad: „We believe in people. People are society’s most valuable resource, and everyone has the capacity to make a contribution.“ (Groundswell. Who We Are: Our Vision, Mission, Core Believe. [online]. [cit. 2020-04-09]. Dostupné z: <https://groundswell.org.uk/who-we-are/our-vision-mission-core-beliefs/>)

Bibliografický seznam

1. ADAMS, Robert. 2003. *Social Work and Empowerment*. Third Edition. New York: Palgrave Macmillan, ISBN 1-4039-0551-7.
2. DISMAN, Miroslav. 2008. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Univerzita Karlova v Praze - Karolinum, 2008. 978-80-246-0139-7.
3. HENDL, Jan. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. 978-80-262-0982-9.
4. LINHART, J., A. VODÁKOVÁ a P. KLENER. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
5. MAŘÍK, J., L. CSÉMY a M. VÁGNEROVÁ. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum.
6. MATOUŠEK, Oldřich. 2016. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
7. MATOUŠEK, Oldřich. 2012. *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
8. MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
9. JANOUŠKOVÁ, K. a D. NEDĚLNÍKOVÁ. 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků - Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská Univerzita, 2008. 978-80-7368-503-4.
10. PRŮDKOVÁ, T. a P. NOVOTNÝ. 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton.
11. RICHTEROVÁ, B. a L. Orgoníková. 2008. *Různé cesty pomoci: Porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství. 978-80-254-1562-7.

Online zdroje a webové stránky

1. BARKER, S.L., MAGUIRE, N. 2017. *Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless*. [online]. [cit. 2020-05-04] *Community Ment Health J* 53, 598-612. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s10597-017-0102-2>.
2. BÁRTOVÁ, Sylva. 2007. *Etika v práci s klienty zbavenými svéprávnosti*. [online] [cit. 10. 5. 2020.] Brno (Diplomová práce) Masarykova Univerzita Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/jm861/diplomova_prace.pdf
3. GROUNDSWELL. *What We Do: Health and Homelessness: Homeless Health Peer Advocacy*. *Groundswell - Out of homelessness*. [Online] 2020. [cit. 2020-02-12].

- Dostupné z: <https://groundswell.org.uk/what-we-do/healthandhomelessness/homeless-health-peer-advocacy/>.
4. GROUNDSWELL. What We Do: Peer Research. *Groundswell - Out of homelessness*. [Online] 2020. [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: <https://groundswell.org.uk/what-we-do/peer-research/>.
 5. JAKO DOMA - HOMELIKE o. p. s. 2012. O nás. *Jako doma - Homelike o. p. s.* [Online] 2012. [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: <http://jakodoma.org/o-nas/>.
 6. JAKO DOMA - HOMELIKE, o. p. s. 2018. Výroční zpráva 2018. *Jako doma - Homelike, o. p. s.* [Online] 2018. [Cit. 14. 3. 2020.] Dostupné z: <http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2013/08/JD-VZ18.pdf>.
 7. JAKO DOMA - HOMELIKE, o.p.s. 2016. Zakládací smlouva obecně prospěšné společnosti. *Jako doma - Homelike, o.p.s.* [Online] 26. únor 2016. [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: <http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2017/04/zakl%C3%A1dac%C3%AD-listina-aktualni.pdf>.
 8. JAKO DOMA - HOMELIKE, o.p.s. 2016. Jídelna kuchařek bez domova. *Jako doma - Homelike, o. p. s.* [Online]. [Cit. 3. 3 2020.] Dostupné z: <http://jakodoma.org/kucharky-bez-domova-2/>.
 9. MENTAL HEALTH BRANCH. Mental Health: Peer workers. *NSW Government*. [Online] 7. 12. 2018. [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: <https://www.health.nsw.gov.au/mentalhealth/professionals/pages/peer-workers.aspx>.
 10. MENTAL HEALTH FACTS AND STATISTICS: *Mind for better mentalh health*. [Online] Duben 2017. [Cit. 12. 3. 2020.] Dostupné z: <https://www.mind.org.uk/media-a/2958/statistics-facts-2017.pdf>.
 11. NEZISKOVKY.CZ, NADACE. Fakta o NNO: Co to je neziskový sektor. *Nadace Neziskovky.cz*. [Online] 2020. [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: https://www.neziskovky.cz/clanky/511_691/fakta_co-je-neziskovy-sektor/.
 12. NOVÝ PROSTOR. Prodejci a prodejní místa. *Nový prostor*. [Online] 2020. [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: <http://novyprostor.cz/prodejci-a-prodejni-mista>.
 13. SCOTTISH INDEPENDENT ADVOCACY ALLIANCE. 2008. *Principles and Standarts for Independent Advocacy*. Edinburg. [online] [cit. 20. 2. 2020.] 978-0-9558394-1-2.
 14. SOCIAL CARE INSTITUTE FOR EXCELENCE. Care Act 2014: Commissioning independent advocacy – easy read summary. *Social Care Institute for Excellence*. [Online] [Cit. 12. 2. 2020.] Dostupné z: <https://www.scie.org.uk/care-act->

2014/advocacy-services/commissioning-independent-advocacy/easy-read/commissioning-independent-advocacy-easy-read.pdf.

15. UNITED KINGDOM POPULATION. 2020. *World Population Review*. [Online] [Cit. 13. 3. 2020.] Dostupné z: <https://worldpopulationreview.com/countries/united-kingdom-population/>.
16. Zákon č. 108/2006 o sociálních službách. [online] [cit. 21. 2. 2020.] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
17. ZIKOVÁ, Kateřina. 2018. *Participativní přístup v sociálních službách*. Praha. (Diplomová práce). [online] [cit. 10. 5. 2020] Pražská vysoká škola psychosociálních studií. Dostupné z: https://www.pvpsps.cz/data/2018/11/07/12/zikova_katerina.pdf