

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce
Charitativní a sociální práce

Martina Škývarová

*Subjektivní potřeba osob bez domova být informován o poskytovaných
sociálních službách a sociálních dávkách*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

2016

„ Domov není jen střecha nad hlavou.“

Martin Mareček

Prohlášení

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

V Olomouci 15. 3. 2016

Martina Škývarová

.....

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat mému vedoucímu práce Mgr. Martinu Bednářovi Ph.D. za odborné podněty, poznatky a rady, díky kterým tato práce mohla vzniknout. Rovněž také děkuji Mgr. Vladislavě Závrské za spolupráci při realizaci empirické části. V neposlední řadě můj dík patří mé rodině a blízkým přátelům, kteří mi byli oporou.

OBSAH

Úvod.....	7
1 Uvedení do problematiky bezdomovectví.....	9
1.1 Sociální exkluze.....	9
1.2 Osoby bez přístřeší	10
1.3 Přiblížení problematiky bezdomovectví.....	11
1.3.1 Otázka bezdomovectví u nás.....	11
1.3.2 legislativní ukotvení	13
2 Vymezení souvisejících pojmů	15
2.1 Lidská potřeba	15
2.2 Potřeby osob bez domova.....	16
2.2.1 Potřeba informací	17
2.3 Potenciální zdroje informací.....	18
2.4 Faktory ovlivňující potřebu osob bez domova být informován a využívat sociální služby a dávky.....	19
3 Možné formy pomoci	21
3.1 Poskytované sociální dávky.....	22
3.1.1 Příspěvek na živobytí	22
3.1.2 Doplatek na bydlení	23
3.1.3 Mimořádná okamžitá pomoc.....	24
3.2 Poskytované sociální služby	25
3.2.1 Pobytové služby	26
3.2.2 Terénní služby	27
3.2.3 Ambulantní služby	28
4 Empirické šetření.....	30
4.1 Vymezení cíle výzkumu	30
4.1.1 Výzkumný přístup	30

4.1.2	Metoda sběru dat	31
4.1.3	Metoda zpracování dat	32
4.1.4	Charakteristika výzkumného vzorku.....	32
4.1.5	Charakteristika výzkumného terénu	34
4.1.6	Otázky navržené pro kvalitativní výzkum.....	34
4.1.7	Analýza dat.....	35
4.1.8	Diskuze.....	47
4.2	Etické normy a pravidla pro sběr dat.....	49
Závěr.....		50
Bibliografický seznam.....		52
Odborná literatura		52
Odborné články		53
Prameny.....		54
Internetové zdroje.....		54
Ostatní zdroje		55

ÚVOD

Bezdomovectví je v dnešní době stále více problematickým a rozšířeným jevem. Počet osob bez domova v České republice enormně narůstá, stejně jako se zvyšuje rozmanitost důvodů ocitnutí se na ulici. Problematika bezdomovectví je často záměrně přehlížena a mnoho lidí má tendence předstírat, že neexistuje, nebo dokonce očekávat, že nějakým neurčitým způsobem vymizí samo.

Je to neveselý a složitý fenomén, což ale není důvodem pro jeho zamlčování, zlehčování, či přehlížení. Právě naopak by se o něm mělo jednat více otevřeně, a bez všech zábran, které komunikaci brání. Otázkou je, do jaké míry je přijata myšlenka, že ne vždy je vina na straně člověka, jež ztratil domov.

Na druhé straně se naštěstí objevuje stále více snah odpovídat na tento složitý jev jeho řešením, či prevencí. Vznikají nové nízkoprahové denní centra pro osoby bez domova, azylové domy pro nejrůznější věkové i genderové skupiny způsobem, aby měli tito lidé co největší šanci zůstat pohromadě (např. v případě ztráty bydlení celé rodiny), nebo další nejrůznější sociální služby. A co je důležité zmínit, jsou plánované změny v systému sociálního bydlení. Na podzim loňského roku vláda schválila koncepci sociálního bydlení. Jde o třístupňový systém, kdy by se mělo zřídit krizové bydlení, sociální byty a dostupné byty. Na základě této koncepce se připravuje návrh zákona o sociálním bydlení. Tento způsob bydlení by měl být možností pro všechny, kteří si jakkoli nejsou schopni svými silami odpovídající bydlení opatřit.

Všeobecné téma bezdomovectví je často zmiňováno v souvislosti s jeho příčinami, dělením, či názorem společnosti na tuto problematiku. Málokdo už se ale zaobírá bližším pojetím, a to konkrétně se zaměřením na samotnou oblast sociální politiky. Proto jsem si vybrala téma bezdomovectví, spojené konkrétně s potřebou osob bez přístřeší být informován o poskytovaných sociálních dávkách a sociálních službách pro tyto osoby. Dle mého názoru tohle není tato oblast dostatečně zkoumána, a není o ni jeven takový zájem, jaký by ke zkvalitňování poskytování sociálních služeb a dávek, měl být.

Cílem této práce je na základě kvalitativního výzkumu popsat, jak lidé bez domova hodnotí systém pomoci ze strany státu prostřednictvím poskytovaných sociálních služeb

a sociálních dávek se zaměřením na jejich subjektivní potřebu být informován o těchto možnostech pomoci.

Tato práce vychází nejen z odborné literatury a odborných článků zabývajících se tématem bezdomovectví a oblastí sociální politiky vzhledem k tomuto tématu, ale také z výsledku již realizovaného pilotního šetření v rámci absolventské práce na stejné téma. To si kladlo za cíl zjistit, jakým způsobem lidé bez domova uvažují o fungování sociální politiky, specificky o sociálních dávkách a poskytovaných sociálních službách. Na základě toho byla navržena nejvhodnější technika sběru dat, a vhodné výzkumné otázky pro níže realizovaný kvalitativní výzkum zaměřený na zjištění subjektivní potřeby lidí bez domova být informován o fungování sociální politiky.

1 UVEDENÍ DO PROBLEMATIKY BEZDOMOVECTVÍ

1.1 SOCIÁLNÍ EXKLUZE

Sociální exkluze, neboli sociální vyloučení, se dá popsat jako situace, ve které se osoba, nebo skupiny osob ocitají na samotném okraji společnosti, a tudíž nemají takový přístup, či možnosti k příležitostem a zdrojům, jako její členové. Těmito zdroji a příležitostmi je myšlena zejména možnost bydlení, otázka zaměstnání, péče o zdraví, ale také problematika vzdělání. Tento stav se netýká pouze těch, kteří jsou sociálně vyloučení, ale celé společnosti, jelikož tímto jevem se narušuje společenská soudržnost. Bezdomovectví je právě jedním ze způsobů sociálního vyloučení, ale v extrémní formě.¹ Stav samotného sociálního vyloučení ale začíná mnohem dříve, než v momentě, kdy osoba není schopna z jakéhokoli důvodu uplatňovat svá práva.² Problematika sociální exkluze je založena na otázce sociální nerovnosti, kterou jak se zmiňuje Mareš (1999, s. 27-31), můžeme nalézt ve formách rozdílů v bohatství, jež je dáno pozicí či statusem ve společnosti, nebo nerovnost ve spotřebě, což se týká právě osob bez domova, jež jsou o přístup ke statkům i službám ochuzeny, nebo je jim tento přístup zcela odepřen.

Samotné bezdomovectví je, jak píše Pěnkava (podle Gojová, 2009, s. 380), fenoménem, jež je popisován jako celospolečensky přirozený jev tvořící se důsledkem vzniku sociálních vrstev. A vzhledem k faktu, že respondenti ve výzkumné části budou rozděleni dle tří kategorií bezdomovectví, které popsali manželé Hradečtí (1996, s. 36-41), je nutno si tyto typy alespoň okrajově objasnit. Jako první definují *zjevné bezdomovectví*, do kterého patří lidé bez domova, jež všemi svými atributy vykazují známky toho, že do této subkultury patří. Pohybují se v nejrůznějších prostorách ulice, a na veřejných prostranstvích. Druhou skupinou jsou osoby, které se řadí do *skrytého bezdomovství*, a na kterých na první pohled není jejich status znát, na rozdíl od bezdomovců zjevných. Mohou to být osoby žijící v přechodném bydlení, jako jsou noclehy u známých, apod. Posledním typem je *potenciální bezdomovství*, do něhož spadají osoby tímto jevem „pouze“ ohroženy z důvodu nejistého, nebo neodpovídajícího bydlení.

¹ Staženo z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13031/vize_SZ.pdf

² MPSV: Sborník přednášek z XIV. Konference Společnosti sociálních pracovníků České republiky, s. 6

Naopak Plachý v rozhovoru v časopisu Sociální práce/Sociálna práca zaujímá takové stanovisko, že ostatní populace nemá dostatečné prostředky, ani schopnosti osoby bez domova jakkoli kategorizovat. Právě naopak, oni sami se svým jednáním a chováním zařazují do skupin, které vytvořila společnost. (Bajer, 2006 – I., s. 4-5)

1.2 OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Autoři Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 13) poukazují na význam a složení slova *bezdomovec* v různých jazycích. Ať se jedná o jazyk český, anglický, německý nebo portugalský, vždy se termín skládá ze spojení slov *bez* a *domov*, popř. *přístřeší* či *vlast*. Z toho vyplývá, že v některých překladech nejde pouze o ztrátu domova jako takového, ale nabízí se také myšlenka ztráty identity občana dané země. Dále se zmiňují také o tom, že autoři odborné literatury píšou o bezdomovcích jako o sociálně slabých osobách bez přístřeší, kteří se v dané situaci octli díky jejich vlastnímu počínání, konkrétně díky jejich nepřizpůsobivosti. Ve srovnání Matoušek (2003, s. 34-35) zaujímá opačné stanovisko, když definuje bezdomovce jako znevýhodněné osoby ve společnosti, kterým je neumožněno podílet se na různorodých zdrojích, obvykle dostupným ostatním občanům. Tento fakt se odráží v mnoha oblastech. Jako příklad můžeme uvést oblast zaměstnávání, kdy zaměstnavatelé mohou upřednostňovat osoby s trvalým bydlištěm, nebo také v případě navázání pracovního poměru může být odměnou pouze minimální mzda.³ Často je také možnost této osoby na poskytnutí potřebné zdravotní péče omezena, z důvodu neuhrazování zdravotního pojištění. Jejich možný nepřátelský postoj k okolí, a k sobě navzájem je pouze reakcí na takový postoj ze strany společnosti.

Stejně stanovisko zaujímá i Keller (2013, s. 115), jehož popis člověka na ulici spočívá ve ztrátě šance na důstojný život, jinými slovy, jejich život je postaven na neustálém strádání. Ovšem nejedná se jen o otázku materiální, ale také jednu ze základních lidských potřeb - potřebu uznání. Mají touhu se zařadit do společnosti, vést stejný způsob života jako ostatní občané, chodit do zaměstnání, mít vlastní rodinu, a žít v odpovídajícím bydlení.

³ Minimální mzda v roce 2016 – 9 900 Kč nebo 58,70 Kč na hodinu. U osob s invalidním důchodem – 9 300 Kč nebo 55,10 Kč na hodinu. (staženo z: <http://www.mpsv.cz/cs/22117>)

Člověk bez domova může být také přirovnán k tkalcovskému člunku, pohybujícímu se mezi různými formami sociálních služeb (např. azylové domy), a dalšími částmi města, do kterých můžeme zahrnout nádraží a ostatní ulice. Podobným příměrem je člověk charakterizovaný jako „*ping pong, posílaný z jednoho koutu nádraží do jiného, z jednoho veřejného prostranství do druhého, z jedné humanitární organizace do jiné.*“ To může být zapříčiněno především tím, že tito lidé jsou všeobecně označováni za osoby, kteří jsou pro společnost méněcenní, postradatelní, či nějakým způsobem nechtění. Ovšem ve většině případů ti, kteří pomoc organizací nejvíce potřebují, mnohdy ubytování dlouhodobého charakteru kupodivu z různorodých důvodů odmítají. Jejich situaci ještě ztěžuje nemožnost účastnit se důchodového pojištění z důvodu jejich případné neschopnosti dostát svým záležitostem. To může být také důvodem pro vyloučení z nemocenského nebo zdravotního pojištění. (Hradecký, Hradecká 1996, s. 35-37)

1.3 PŘIBLÍŽENÍ PROBLEMATIKY BEZDOMOVECTVÍ

1.3.1 OTÁZKA BEZDOMOVECTVÍ U NÁS

Bezdomovectví v České Republice je popsáno jako problematika, která se umístila na nejnižším stupni oblíbenosti všech vyloučených, nebo problémových skupin, které jsou definovány určitou nepříznivou situací. Jak píše Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 56), politická sféra se častokrát k tomuto fenoménu vyjadřuje způsobem: „*Raději dáme peníze vozičkářům než bezdomovcům.*“ Lidé bez domova jsou tak častokrát označováni za společenské zlo. Tím pádem jsou značně omezeni především v poskytování rovných šancí a příležitostí.

V roce 2013 vydalo MPSV *Koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*, v níž popisuje stav v roce 2013 zejména ty otázky bydlení, u kterých byla větší skupina osob ohrožena jeho ztrátou z důvodu neschopnosti trhu s bydlením reagovat na potřeby všech lidí. Dále upozorňuje na rizika a bariéry poskytování sociálních dávek, řeč je také o sociálních službách, kdy zákon ukládá povinnost obcím s rozšířenou působností realizovat sociální práci právě skrze sociální

služby, a tím pomáhat osobám z nepříznivé sociální situace. Nakonec zohledňuje přístup ke zdravotnickým službám, a problematiku informovanosti, jež je popsána níže.

Celkový postoj České veřejnosti k lidem bez domova je málokdy do dostatečné míry objektivní, jelikož jejich stanovisko je ovlivněno předsudky, které chovají k této skupině osob. Jeden z pohledů může být nekriticky emoční, tzn., že veřejnost cítí soucit s lidmi bez domova, na straně druhé jimi však opovrhuje. (Průdková, Novotný, 2008, s. 25-26)

Pokud se jedná o počet osob bez domova žijících v České Republice, v roce 2011 ČSÚ ve spolupráci se Sdružením azylových domů v ČR, a Asociací poskytovatelů sociálních služeb při sčítání lidu, domů a bytů přispěl informací, že v ČR v témž roce se sečetlo 11 496 lidí, kteří se dají označit za osoby bez domova, přičemž nejvíce se jich nacházelo v Moravskoslezském kraji. Největší zastoupení mezi lidmi bez domova podle výsledků sčítání bezdomovců v ČR z roku 2011 mají muži, ve většině případů buď svobodní, nebo rozvedení. Co se týče vzdělání, většinou převládá dokončení střední školy zakončené výučním listem, nebo pouze dokončená škola základní.⁴ Aktuální počty osob bez domova v České republice stále narůstají. Například v Brně za poslední 4 roky jejich počet stoupl o téměř 4000.⁵ Avšak celkový počet potencionálních lidí bez domova v ČR, jež jsou bezdomovectvím ohroženi, se pohybuje kolem 100 000 osob, jak vyplývá z výzkumů MPSV roku 2012.⁶

Co se týká nezaměstnanosti, se kterou je tato problematika široce spojena, existují různé výzkumy veřejného mínění, ve kterých široká populace vidí ztrátu zaměstnání jako jednu z příčin ztráty bydlení, přičemž tomu také tak je. Ovšem v ČR mají osoby bez přístřeší, jež disponují snahou něco změnit, nebo se chtějí znovu postavit, a čelit této nepříznivé situaci, možnost uplatnění. Nabízí se jim jako jedna z možností prodej časopisu Nový Prostor, jehož prodejci jsou nejen sociálně vyloučení lidé, ale i lidé tímto jevem ohroženi. Z celkové ceny 50 Kč, dostane prodávající přesnou polovinu. Je to způsob, jak udržet strukturu dne při ztrátě zaměstnání, možnost poznání nových lidí,

⁴ Dostupné z: http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/vysledky_scitani_bezdomovcu

⁵ Dostupné z: <http://domaci.eurozpravy.cz/zivot/89709-stat-selhava-pocet-bezdomovcu-roste-na-ulici-muze-skoncit-kdokoli/>

⁶ Mpsv: Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, Praha, srpen 2013, s. 19

zachování kontaktu se společnostmi a upozorňování nebo zviditelňování dané problematiky.⁷

1.3.2 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ

Co se týče legislativního ukotvení problematiky bezdomovectví, můžeme základní termín nelézt zejména v zákoně č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, jenž definuje bezdomovce jako *osoby bez přístřeší*. Tomuto zákonu se budeme podrobněji věnovat ještě níže.

Zákony v České Republice jsou nastaveny takovým způsobem, že dle nich osoby bez domova paradoxně neexistují, jelikož člověk, který je občanem ČR by měl mít svou trvalou adresu zapsanou v občanském průkazu, kterým se prokazuje. A přestože některé osoby bez přístřeší mají tuto adresu v platném dokladu zapsanou, ale nezdržují se na ní, plynou z tohoto faktu jisté nevýhody, jakými mohou být např. nemožnost registrovat se na Úřadu práce, atp. (Haasová, 2005, s. 26)

V oblasti práv jedince, má každá osoba, která se nachází v hmotné nouzi, podle *Listiny základních práv a svobod* právo na: „...*takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.*“⁸ Dále se uvádí, že: „*Každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon.*“⁹ Tím je myšleno zejména zajištění právě v podobě sociálních dávek, sociálních služeb, či jiných forem pomoci ze strany státu.

Práva jedinců se neorientují pouze na výše zmiňované oblasti, ale také oblast na ochrany zdraví člověka, např.: „*Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.*“¹⁰ Bohužel, ve většině případů ale nejsou schopni svoji totožnost potvrdit platným dokladem, jenž by měli vlastnit. (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 61)

⁷ Dostupné z: <http://www.novyprostor.cz/o-nas.html>

⁸ LZPS, Hlava IV. Hospodářská, sociální a kulturní práva: článek 30 (2)

⁹ LZPS, Hlava IV. Hospodářská, sociální a kulturní práva: článek 26 (3)

¹⁰ LZPS, Hlava IV. Hospodářská, sociální a kulturní práva: článek 31

Také v Chartě Rady Evropy je možné najít bod hovořící o zabezpečení proti sociálnímu vyloučení ve smyslu slov: „Každý má právo na ochranu proti chudobě a sociálnímu vyloučení.“¹¹ Také se nabízí vyjádření k otázce bydlení, která je v této oblasti stěžejním bodem: „Každý má právo na bydlení.“¹² Nakonec se Rada Evropy zavazuje tomu, že každé osobě, jež je „bez přiměřených prostředků, a která není schopná si takové prostředky zajistit buď sama vlastním úsilím, nebo je získat z jiných zdrojů, zejména prostřednictvím dávek ze systému sociálního zabezpečení, bude poskytnuta přiměřená pomoc, a v případě nemoci i péče nezbytná podle jejího stavu.“¹³

Pokud mluvíme o podchycení problematiky bezdomovectví, můžeme čerpat zejména ze systému sociální pomoci, tvořící třetí pilíř celého systému sociální ochrany. Ten je založen na myšlence, že každý jedinec je zodpovědný za situaci, ve které se nachází. Pokud se dá tato situace charakterizovat jako sociálně neuspokojivá, a jedinec není schopen ji svými vlastními silami zvládnout, přichází právě sociální pomoc, která usiluje o tři cíle, jak je popisuje Krebs (2010, s. 286):

- Za prvé, vrátit občanovi v co nejkratším čase jeho sociální suverenitu, aby byl schopen znovu přijmout odpovědnost za svou sociální situaci,
- být mu nápomocen při překonávání této dočasné sociálně-ekonomické nepříznivé situace,
- pracovat na jeho dlouhodobém znevýhodněném statusu (v tomto bodě jsou na mysli zejména ti jedinci, kteří nejsou vlastními silami schopni tuto situaci dlouhodobě řešit, a jsou proto odkázáni na pomoc ostatních osob.)

Na základě toho můžeme usoudit, že právě informace mohou v tomto případě posloužit jako jeden z prostředků k tomu, aby se jedinci navrátila co nejrychleji jeho suverenita, a jeho sociálně-ekonomická situace spěla k lepšímu.

¹¹ Revidovaná Evropská sociální Charta, část I., bod 30

¹² Revidovaná Evropská sociální Charta, část I., bod 31

¹³ Revidovaná Evropská sociální Charta, část II., článek 13

2 VYMEZENÍ SOUVISEJÍCÍCH POJMŮ

V této kapitole se budeme věnovat vymezení pojmů, jako jsou lidské potřeby, potřeby konkrétně osob bez přístřeší, a jejich změny v momentě příchodu na ulici, ale také zdrojům potřebných informací, které mohou být osobám bez domova nápomocny při řešení jejich nepříznivé sociální situace.

2.1 LIDSKÁ POTŘEBA

Tento pojem může být vysvětlen jako určitý druh energie, který je doprovázen pocitem, kdy se jedinci něčeho nedostává. Tím vzniká nutkání toho dosáhnout, jež se může projevovat napříč všemi rovinami člověka - biologickou, psychologickou, spirituální, i sociální. (Šamánková, 2011, s. 12)

Lidská potřeba by měla být chápána především jako soubor hodnot, než jako samotný fakt, že člověk potřebuje určitý objekt. Existují totiž dva druhy těchto potřeb. První je soubor spíše tužeb a subjektivních pocitů, že člověk něco potřebuje, než jako fyzická potřeba nutná k přežití. Např. na jedné straně mluvíme o potřebách v případě, kdy „potřebujeme“ pero k tomu, abychom mohli psát. Na straně druhé však doopravdy „potřebujeme“ potraviny k tomu, abychom mohli přežít. (Ife, 2012, s. 126-129) Přesně pro tento důvod je v názvu práce uvedena *subjektivní potřeba*, ke které se ještě dostaneme níže.

Pokud mluvíme všeobecně o lidských potřebách a jejich členění, můžeme čerpat z *konceptu pyramidy lidských potřeb*, jejíž autorem je americký psycholog Abraham Maslow. Ten rozdělil lidské potřeby do 5 kategorií, na základě jejich nutnosti v oblasti uspokojování, kdy na nejnižší – nejprimárnější – úrovni umístil potřebu tělesnou, či biologickou, a o stupeň výše pak definoval potřebu bezpečí. Na prostřední příčce charakterizoval společenskou potřebu, nad ní se nachází potřeba uznání, a na nejvyšší příčce leží potřeba seberealizace. Ta jako jediná z těchto potřeb je naplňována tím, že člověk dává, místo toho, aby přijímal - jak je to u potřeb kategoricky nižších. (Šamánková, 2011, s. 26-27)

2.2 POTŘEBY OSOB BEZ DOMOVA

Pokud mluvíme o potřebách osob bez domova, můžeme samozřejmě zmínit výše popsané potřeby od Abrahama Maslowa. Matoušek, Koláčková, Kodymová (2010, s. 322) však primárně zdůrazňují uspokojení potřeb biologických, stojících na nejnižším, nejzákladnějším stupni. Zmiňuje, že osoby přicházející do sociálních služeb z ulice potřebují „*místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu, ošacení.*“ Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 84) doplňují poukázáním právě na změnu okruhu potřeb, jež by měly být uspokojeny v momentě ocitnutí se na ulici. To, co dříve bylo považováno za samozřejmost, se nyní stává nelehkým úkolem. Do popředí se dostává uspokojení právě potřeb biologických, konkrétně především potřeba spánku, či hygieny, která ale ztrácí podobu soukromého aktu. Mění se také potřeba někam patřit, a mít někde bezpečné místo, jelikož z jakéhokoli místa, které obývají, mohou být vyhozeni. Celá struktura jejich dne je naprosto přetransformována, a i když se může zdát, že mají dostatek volného času, samotné snažení se o uspokojení svých potřeb je časově celkem náročné.

Upustíme-li od konceptu Abrahama Maslowa, můžeme jmenovat i jiné potřeby, jež osoby na ulici mohou pociťovat. Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 140-156) dle uskutečněného výzkumu uvádějí několik dalších potřeb, které navazují na uplynulé zážitky a traumata těchto lidí. Jako první zmiňují potřebu *hmotného zisku*, která je zejména spojena s možnými krádežemi právě z toho důvodu, že majetkem nedisponují. Další může být potřeba *pomoci* v očekávání, že něco dostanou, nebo že okolní společnost uzná, že něco potřebují. Také je např. zmíněna potřeba *sounáležitosti s ostatními lidmi*, pocit nebo touha nebýt sám, kdy se objevují nadějně vize na šťastné konce příběhů jejich životů. Můžeme zde najít i potřebu *bezpečí a určitého citového zajištění*, především v podobě zázemí. V některých případech bezdomovci už sami předvídají odpor a neochotu společnosti, která je založena na možných dřívějších zkušenostech, což také může vést ke změně jejich potřeb.

Naopak Kopecká (2015, s. 88) při definování jejich potřeb zaujímá opačné stanovisko. Zmiňuje, že často zaujímají tzv. postoj *naučené bezmocnosti*, který se projevuje zejména rezignací a apatičností, kdy od života ani od společnosti nic nečekají. Potřeba seberealizace nebo otevřené budoucnosti je snížena, nebo naprosto potlačena. Následkem neuspokojování potřeby lásky a bezpečí se i tato potřeba pomalu vytěšňuje.

A co se děje při dlouhodobém neuspokojování základních životních potřeb? Z rozhovoru s jedním klientem v časopisu *Nový prostor* je možno vyčíst, že v takovém případě tělo začne pracovat na tzv. „autopilota“, kdy se nedokáže soustředit na nic jiného, než na daný okamžik a danou situaci. Důležitou roli hrají také různé formy agrese, nebo tendence podezřívání cizích osob, které díky této frustraci vyplouvají na povrch. (Brodilová, Havlín, 2016, s. 10) Pokud jde o jejich celkový status ve společnosti, ten v žádném případě neznačí potřebu být něčím jiný. (Keller, 2013, s. 115)

2.2.1 POTŘEBA INFORMACÍ

K tomu, abychom mohli vysvětlit potřebu informací, je důležité si stručně charakterizovat samotnou informaci. Smetáček (1993, s. 13) popisuje, že informace se nachází všude kolem nás. Jsou důležité v každodenním světě, jelikož bez informací nelze být úspěšný. Proto je ale potřeba dávat pozor na množství informací, protože jejich přebytek může vést k tomu, že jedinec se nebude schopen na základě takového kvanta informací rozhodnout.

Samotná potřeba informací nastává v momentě, kdy si situace jedince vyžaduje její řešení, které prozatím není známo. Zde se může objevit riziko, při kterém má jedinec dojem, že k výslednému řešení disponuje potřebným množstvím informací, což ale nemusí být pravdou. Naopak by měl nashromáždit co nejvíce informací, aby dokázal přijít k patřičnému závěru, a nejoptimálnějšímu řešení. Druhé riziko nastává v případě, že jedinec sice ví, jakým způsobem situaci podchytit, ale omezují ho jeho představy o řešení, jelikož existuje značný rozdíl mezi tím, co si člověk myslí, že potřebuje, a co potřebuje doopravdy. (Smetáček, 1993, s. 14-15)

A právě s tímto faktem souvisí pojem subjektivita. Samotné subjektivní vnímání značí vnitřní pocity člověka, nebo jeho prožívání dané situace. Je ovlivněno jeho charakterem, vlastnostmi, nabytými zkušenostmi, nebo také celkovou sociální situací. (Holá, 2011, s. 79) To, co jeden může považovat za důležité vědět nebo znát, tomu druhý nemusí přisuzovat žádnou váhu. I zdánlivě stejná situace může být vnímána naprosto odlišně.

Co se týče potřeby informací u osob bez domova, Vágnerová, Csémy, Marek, (2013, s. 291) zmiňují, že v častých případech se tito jedinci orientují spíše na pomoc materiální, nežli na pomoc poradenskou – informační.

2.3 POTENCIÁLNÍ ZDROJE INFORMACÍ

Některé osoby bez domova mají tendence se seskupovat pospolu na jednom místě, kde společně tráví čas. Takovými místy mohou být veřejně dostupné prostory, kterými jsou např. knihovny nebo nízkoprahová denní centra. V těchto místech se jim dostává pocitu bezpečí, kdy mohou využívat knih nebo přístupu k internetu k získávání informací. V tomto případě jde o informace jak všeobecné, které nejsou vyhrazeny čistě jen pro osoby bez domova a jejich prospěch, tak i informace právě takového charakteru. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 85)

Potenciální zdroje informací osob bez domova lze obecně rozdělit do několika kategorií. Jako první zdroj informací lze uvést **sociální služby**, které klient může nebo nemusí navštěvovat. V této oblasti lze vycházet z jednoho z 15 standardů kvality sociálních služeb, který se dle Bednáře (2012, s. 127-128) orientuje přímo na okruh a důležitost informovanosti. Samotný standard č. 12, *Informovanost o službě*, vypovídá o tom, že každé zařízení by mělo mít zpracováno soubor informací o poskytované službě v takové podobě, která vyhovuje potřebám cílové skupiny - v tomto případě lidem bez domova. Máme-li uvést příklad, jednou z nejčastějších chyb sociálních služeb je fakt, že důležité informace jsou vyvěšeny na webu organizace, který ale klienti nebo potenciální uživatelé nevyužívají. Důležité je zmínit, že potenciální klienti by měli mít co nejvíce informací o tom, co všechno jim daná sociální služba může nabídnout, nebo jakým způsobem jim může být v jejich situaci nápomocna. V případě, že osoba bez domova je již klientem, měla by sama sociální služba třídit a poskytovat informace, které jsou pro tuto skupinu osob přínosné a důležité. Samotná sociální služba může být dle Vágnerové, Csémyho, Marka (2013, s. 290) nápomocna i tím způsobem, že v případě docházení jedince do zařízení primárně kvůli materiální pomoci, může sekundárně využít i pomoc jiné formy (např. poradenské, informační), kterou by bez výše uvedené okolnosti využít nemusel, či nechtěl.

V případě, že nepovede cesta člověka bez domova k informacím, může vést opačným směrem, a to, že se informace mohou zejména prostřednictvím terénních sociálních služeb (které budou blíže popsány níže), nebo ostatních zainteresovaných osob, dostat k člověku bez domova.

V tom případě, druhým zdrojem mohou být samotní **lidé bez domova**, předávající si informace navzájem. Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 291) popisují výpověď člověka bez domova jakožto respondenta, kterému se dostalo informací kde, a za jakých podmínek dostane potraviny, už v prvním momentě ocitnutí se na ulici, a setkání se s ostatními lidmi bez domova. Stejné stanovisko zaujímá i Bednář (2012, s. 128), který také označuje ostatní osoby bez přístřeší jako jedny z možných zdrojů informací. Důležité je ale zmínit, že v tomto případě mohou být sdílené informace vlivem několikanásobného předávání neúplné nebo zkreslené.

Nakonec je užitečné také uvést **jiné zainteresované osoby**, jelikož mohou být také nositeli potřebných informací. Máme tím na mysli především jejich rodinné příslušníky (v případě, že jsou v kontaktu), nebo jejich známé, kteří mohou být v tomto procesu potřebnými prostředníky. (Bednář: 2014, s. 82-83)

2.4 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ POTŘEBU OSOB BEZ DOMOVA BÝT INFORMOVÁN A VYUŽÍVAT SOCIÁLNÍ SLUŽBY A DÁVKY

Vzhledem k propojenosti potřebě informací osob bez domova a využívání sociálních služeb a dávek, je vhodné zmínit faktory, které ovlivňují jak potřebu být informován, tak i důvody ne/využívání sociálních dávek a poskytovaných služeb.

Jedním z důvodů, proč jedinec nemusí mít zájem o informace o sociální službě a dávce, nebo o jejich samotném využití, může být ten, že spoléhá na zvládnutí situace za pomoci pouze svých schopností. Dalším důvodem lze jmenovat nezájem díky špatné dřívější zkušenosti s poskytovateli, případně pozbytí důvěry v ně, nebo podlehnutí nepříznivému hodnocení služby (či sociální dávky) z okolního prostředí. Zmínit lze také jeho případný nepříznivý zdravotní stav, kvůli kterému není schopen si informace obstarat, nebo jeho rezignaci na změnu jeho sociální situace. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 117)

Naopak ze strany poskytovatelů se mohou nacházet nedostatky zejména v oblasti cíle svého zájmu, kdy se mohou zaměřovat spíše na informování veřejnosti, než samotné cílové skupiny, nebo v nedostačující či nejasné formě potřebných poskytovaných informací. Poskytovatelé také mohou považovat informování cílové

skupiny za natolik obtížné, a neuskutečnitelné, že jim nemusí být umožněno se k těmto informacím dostat. (Bednář, 2012, s. 128)

Důležitou roli hrají jak sociální služby jako takové, tak také jejich četnost v místě, kde se lidé bez domova zdržují. V některých městech tyto služby totiž nejsou k dispozici, i když mají částečný vliv na to, jak bude potenciální proces znovu se zapojení do společnosti probíhat. V tomto případě plní funkci subvenční, jelikož sociální služby se lidem bez domova pouze nabízí. Zda a jakým způsobem jich užijí, záleží na nich. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 289) Ale pokud se poskytovatel rozhodne nějakou službu nabízet, tak za předpokladu, že ji budou ty osoby, kterým je určena, využívat.¹⁴

V tomto bodě záleží také na aktivitě, motivaci a možnostech osob bez přístřeší se svou situací něco dělat. Oni sami totiž nemusí považovat za důležité zjišťovat, jakou nabízenou pomoc mohou využít. Může se také stát, že potřebnými informacemi budou disponovat, ale nebudou přikládat váhu tomu, aby je mohli k něčemu použít.

¹⁴ Holpuch, 2008, s. 4

3 MOŽNÉ FORMY POMOCI

Formy pomoci jsou organizovány prostřednictvím sociální politiky daného státu. Sociální politika by se dala charakterizovat jako působení určitých činitelů, jež by mělo zapříčiňovat vytvoření fungujícího sociálního systému a jeho uchování, který by zajistil občany daného státu před nejrůznějšími sociálními událostmi. (Halířová, Melotíková, 2010, s. 10) Těmi můžeme rozumět situace, které jsou příslušnou legislativou uznány za rizikové, kdy jedinec nebo jeho rodina danou událost nemusí zvládnout bez cizí pomoci. (Matoušek, 2003, s. 217)

Osoby bez přístřeší mají možnost využití dvou forem pomoci: ze strany státu jde o finanční zajištění formou sociálních dávek, a skrze nejrůznější církevní instituce a neziskové organizace, možnost využití sociálních služeb pro tyto osoby.

Přímo jedna ze zásad moderní sociální pomoci se orientuje na navyšování počtu zdrojů pomoci, která by jim mohla být nápomocna. (Krebs, 2010, s. 287)

Důležité je zmínit zákon o životním a existenčním minimu č. 110/2006 Sb., jenž určuje hranici peněžních příjmů nutnou pro zajištění nejzákladnějších životních potřeb. Samotné životní minimum se dá charakterizovat jako jistá státem uznaná hranice finančních příjmů, která je potřebná pro zajištění základních životních potřeb jedince (v roce 2016 – 3 410 Kč/jednotlivec¹⁵). Vedle toho minimum existenční, můžeme označit jako naprostý minimální stupeň peněžních příjmů, se kterými je člověk schopen přežít (v roce 2016 – 2 200 Kč/jednotlivec¹⁶). Ani v jednom případě se nezapočítávají náklady na bydlení. Tyto instituty hrají základní roli při výpočtu dávek příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení. (Břeská, Vránová, 2008, s. 21)

Sociální dávky, které řeší průvodní jevy bezdomovectví, a na něž mají osoby bez přístřeší nárok, jsou ošetřeny především v *zákoně o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006*. Na straně druhé, pokud jde o poskytované **sociální služby**, které mohou lidé bez domova užívat, lze čerpat ze *zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*

V následujícím textu budou sociální dávky a sociální služby rozděleny dle jednotlivých druhů:

¹⁵ Zákon o životním a existenčním minimu, § 2

¹⁶ Zákon o životním a existenčním minimu, § 5

3.1 POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ DÁVKY

Sociální dávky ze systému sociální pomoci se poskytují lidem bez domova, naplňujícím podstatu definice osoby v hmotné nouzi. Ta má několik kategorií, nicméně jedno kritérium se přímo vztahuje k těmto lidem, kdy se za osobu v hmotné nouzi považuje jedinec, jehož základní životní potřeby nejsou uspokojeny právě z důvodu toho, že je bez přístřeší (nebo že je tímto fenoménem ohrožen).¹⁷ U nárokování těchto dávek je důležitý fakt, zda daný člověk bez přístřeší ne/má zajištěné ubytování. Pokud nemá, vztahuje se na něj pouze nárok na dávku **mimořádné okamžité pomoci**, která je popsána níže, avšak zda má opatřené alespoň nějaké ubytování formou azylových domů apod., dostává se mu nároku na **doplatek na bydlení** nebo **příspěvek na živobytí**.

3.1.1 PŘÍSPĚVEK NA ŽIVOBYTÍ

Příspěvek na živobytí můžeme popsat jako sociální dávku, vyplácející se státem pravidelně každý měsíc, a která pomáhá v situaci nedostatečných příjmů osoby nebo případných osob společně posuzovaných.¹⁸ Za ty je možno pokládat zejména rodiče s ne/zaopatřenými dětmi, partnery nebo osoby sezdané, a další jedince užívající společný byt nebo obydlí. Výjimkou jsou ovšem ti, jenž prokáží, že trvale žijí odděleně, a náklady na bydlení jimi nejsou uhrazovány dohromady.¹⁹

V obecné rovině, má na příspěvek na živobytí (stejně jako na níže popsaný doplatek na bydlení) nárok osoba s trvalým pobytem na území ČR, nebo za podmínky, že je cizincem se zajištěným pobytem pomocí mezinárodní smlouvy. Tyto dávky se poskytují i osobám, jimž je udělen azyl nebo doplňková ochrana, dále také pokud je jedinec, či jeho rodinný příslušník, občanem členského státu EU, jehož pobyt je hlášen na delší dobu, než 3 měsíce. V neposlední řadě může být uživatelem cizinec, a taktéž jeho rodinný příslušník mající povolení k dlouhodobému pobytu na území ČR, a s tím uznáno právní postavení. Všechny výše zmiňované podmínky platí jen za hypotézy, že jedinec má zajištěno bydliště na území ČR.²⁰

Tuto dávku si může nárokovat osoba bez domova, pokud její příjem a příjem případných společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí po tom, co

¹⁷ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 2

¹⁸ Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivobyti>

¹⁹ Zákon o životním a existenčním minimu č. 110/2006 Sb., § 4

²⁰ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 5

se odečtou přiměřené náklady na bydlení. (Ty se liší dle velikosti města a počtu osob, obývajících dané obydlí.²¹) Do příjmu jednotlivce se zahrnují i ostatní případné pobírané dávky.

Výše tohoto příspěvku činí za určitý kalendářní měsíc rozdíl mezi příjmem osoby (nebo osob společně posuzovaných), a částkou živobytí osoby (nebo osob společně posuzovaných). Částka živobytí se rovná výši životního minima, která může být zvýšena o náklady na případné dietní stravování. V případě neschopnosti percipienta nakládat s větším obnosem finančních prostředků, se lze tato dávka vyplácet týdně nebo denně. (Břeská, Vránová, 2008, s. 67, 76)

Pokud nemá jedinec žádné náklady na bydlení, ani žádné příjmy, tato sociální dávka bude pro jednotlivce vyplacena ve výši životního minima, ovšem za splnění dalších zákonem stanovených podmínek.²²

3.1.2 DOPLATEK NA BYDLENÍ

Doplatek na bydlení je další základní dávkou systému pomoci v hmotné nouzi, vyplácející se pouze za předpokladu, že daná osoba splňuje podmínky pro získání příspěvku na živobytí, který je vysvětlen výše. Přispívá jedinci k jeho příjmům na opodstatněné náklady na bydlení. Z toho vyplývá, že nárok na něj má osoba bez domova, jejíž příjem po odečtení nákladů na bydlení, nedosahuje částky živobytí. Výše je proto nastavena takovým způsobem, že po uhrazení opodstatněných nákladů na bydlení, musí osobě bez domova zbýt obnos ve výši částky živobytí.²³

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020 (2013, s. 23) zmiňuje, že osobu pobírající tento doplatek mohou být také osoby bez domova, jež mají zajištěno ubytování dlouhodobého charakteru, jako jsou např. podnájmy (osoby bez domova spadající do potencionálního bezdomovství), azylové domy, domy na půl cesty, zařízení poskytující pobytové služby a dokonce i noclehárny (fenomén skrytého bezdomovství). Není tedy zapotřebí hlásit trvalý pobyt jedince.

²¹ Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prisp_na_bydleni

²² Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 24

²³ Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/bydleni>

3.1.3 MIMOŘÁDNÁ OKAMŽITÁ POMOC

Mimořádná okamžitá pomoc (dále MOP) je sociální dávka jednorázového charakteru. Co se týče lidí bez domova, se k nim vztahuje několik druhů situací, kdy je poskytována. Tyto osoby mají nárok např., pokud jedinci hrozí újma na zdraví, ovšem se zohledněním jeho celkové majetkové situace.²⁴ (V tomto případě náleží ve výši životního minima u nezaopatřeného dítěte, a existenčního minima u osoby, jenž není nezaopatřeným dítětem.²⁵)

K majetkové situaci přihlížíme i v případě, když jedinec nemá postačující prostředky k úhradě určitých výdajů spojených především se znovu vystavením občanského průkazu, jehož ztráta byla prokázána, nebo dokladů, které jsou zapotřebí ke vzniku pracovního poměru.²⁶ (Zde může MOP sahat až do výše daného jednorázového výdaje.²⁷)

Také si ji jedinec může nárokovat v situaci mimořádného charakteru při nečekané události, nejčastěji spojená s neovlivnitelnými živelnými pohromami, přičemž nedisponuje takovým majetkem, kdy by byl schopen situaci zvládnout vlastními silami. (Výše MOP v tomto případě může dosahovat až patnáctinásobku životního minima jedince.²⁸)

Dále k úhradě jízdného v případě ztráty finančních prostředků, a v neposlední řadě to platí pro nezbytnou potřebu k uhrazení noclehu. Podmínkou ovšem je naplňování stavu hmotné nouze. Poskytuje se i na případy spojené s úhradou finančních prostředků vynaložených na koupi nebo opravu důležitých předmětů pro žití, které jsou dlouhodobého charakteru.²⁹

Nakonec může MOP využít osoba, jenž je ohrožena sociálním vyloučením, jelikož není schopna svými silami řešit svou svízelnou situaci, obzvláště je-li propuštěna z výkonu odnětí svobody, vazby nebo zabezpečovací detence, nebo je-li osobou, jenž je ohrožena trestnou činností osoby jiné. A speciálně, pokud je osobou bez přístřeší a její životně důležité potřeby nejsou uspokojeny. Vždy je podmínkou

²⁴ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 2

²⁵ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 37, a)

²⁶ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 2

²⁷ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 37, c)

²⁸ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 37, b)

²⁹ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 2

naplňování stavu hmotné nouze pro získání nároku na tuto sociální dávku.³⁰ (V těchto případech se může MOP vyplácet do výše 1 000 Kč se zohledněním stupně nezbytnosti poskytnutí, přičemž úhrn všech MOP dávek nesmí za dobu kalendářního roku překročit čtyřnásobek životního minima jednotlivé osoby.³¹)

3.2 POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby všeobecně můžeme dle Matouška (2001, s. 178-179) charakterizovat jako jeden z nástrojů sociální politiky, nebo jednoduše řečeno, když určitá osoba něco činí pro osobu druhou. Tyto služby se mohou dělit do několika skupin dle nejrůznějších odvětví, např. dle poskytujícího subjektu, nebo dle toho, kdy, nebo za jakým účelem, a komu se poskytují.

Na území České Republiky jsou pro osoby bez domova určeny služby, které jsou vymezené v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., které se dělí dle formy poskytování na pobytové, terénní a ambulantní, a konkrétně na: **azylové domy**, **noclehárny** a **nízkoprahové zařízení pro osoby bez domova**. Dále existují služby, které nejsou poskytovány bezvýhradně osobám bez domova, ale u kterých jsou ovšem zahrnuti v cílové skupině. Mohou jimi být např. **domy na půl cesty** a **terénní programy**.³²

Sociální služby pro osoby bez domova plní několik funkcí. V první řadě je to funkce *podpůrná*, která se uskutečňuje zejména v oblasti materiální pomoci a poskytování informací, po určité době užívání služby klientem přichází funkce *motivační*, v níž hraje roli sociální pracovník, se kterým se společně snaží najít východisko z nepříznivé situace, a třetí funkce je *výcviková*, díky které by si měl klient osvojit získané atributy, a zapojit se zpět do společnosti. Některé služby ale mohou k pokračování užívání služeb klienta vyžadovat snahu o změnu stylu života, která může být ze strany klientů pouze předstírána. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 290-291)

Sociální služby by měly být místem, kde se klientovi dostane respektu k jeho vlastní volbě, dodržování lidských práv, individuální podpory, ale také přizpůsobení

³⁰ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 2

³¹ Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., § 37, e)

³² Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., hlava I

se jejich osobním potřebám.³³ Zde mají lidé bez domova nárok na to, aby byl ze strany poskytovatele zpracován nejen soubor pro ochranu před předpojatostmi ze strany okolí, které by mohly vzniknout v následku užívání sociální služby,³⁴ ale také pro případy, kdy by mohlo docházet k porušení základních lidských práv a svobod jedince.³⁵

V následujícím textu budou zmiňované sociální služby rozděleny a popsány dle druhu a formy.

3.2.1 POBYTOVÉ SLUŽBY

Tyto služby se orientují především na změnu situace, a jsou nastaveny tím způsobem, že klient by měl být postupně vybízen k opuštění daného zařízení, v nejlepším případě na vyšší úroveň bydlení. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 306)

3.2.1.1 AZYLOVÉ DOMY

Lidé bez domova mohou v jejich situaci využít možnosti pobytu v azylovém domě, který lze dle Haasové (2005, s. 29) charakterizovat jako bydlení, leč sice přechodného, přesto déletrvajícího charakteru. Klient se v tomto druhu pobytové služby zavazuje k dodržování pravidel stanovených daným zařízením, přičemž z jeho strany se očekává aktivita a snaha podílet se na pravidelných setkáváních komunity, popř. dalšího vzdělávání. Za tuto službu platí klient předem smluvenou denní taxu zařízení.

Zde mají lidé bez domova k dispozici využití nabídky ubytování, stravy, a také pomoc při uplatňování jejich práv.³⁶

3.2.1.2 ZAŘÍZENÍ NA PŮL CESTY

O stupeň výše než azylové domy, se nachází domy na půli cesty. Ty jsou vytyčeny pro osoby bez přístřeší, které ještě nejsou zcela samostatné ve všech ohledech z důvodu jejich upoutanosti k různým druhům sociálních služeb, ale na druhé straně

³³ MPSV: Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, s. 16

³⁴ Standard kvality sociálních služeb č. 1, kritérium d)

³⁵ Standard kvality sociálních služeb č. 2, kritérium a)

³⁶ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 57

jsou schopné zařizovat si jisté záležitosti nezávisle na těchto službách. Tohle zařízení je složeno z jednotlivých bytových jednotek, umožňující danému jedinci získat svobodu a soukromí, ale přitom zůstat pod dohledem sociálního pracovníka. (Haasová 2005, s. 29)

V tomto zařízení se lidem bez domova nabízí ubytování, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, poskytují také sociálně terapeutické činnosti, a v neposlední řadě pomáhá při uplatňování práv těchto osob.³⁷

3.2.2 TERÉNNÍ SLUŽBY

Terénní služby jsou služby, které *zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.* vymezuje jako poskytující v přirozeném prostředí klienta.

3.2.2.1 TERÉNNÍ PROGRAMY

Tyto programy se věnují osobám žijícím na ulici, jenž jsou tímto vystaveni mnoha rizikům, ale i těm, kteří jsou jimi zatím ohroženi. Zajišťuje se jak umožnění kontaktu se společenským prostředím, tak i pomoc při užívání jejich práv nebo zajišťování osobních záležitostí. Důležitým prvkem je skutečnost, že služba by měla být poskytována zcela anonymně.³⁸ Tento jev se dle Bednářové, Pelecha (2003, s. 8-9) dá nazvat jako nízkoprahovost služby, která je založena především na důvěře v sociálního pracovníka, což nás vede k důležitosti jeho kompetencí. Musí být schopen podpůrně přistupovat jak k názorům klientů, jejich stylu života a jeho vnímání, tak k jejich zájmům. Samotná terénní sociální práce může být někdy spojována s termínem *streetwork*, (v doslovném překladu práce na ulici) avšak ve skutečnosti je tento pojem konkrétnější, než samotná terénní sociální práce zejména v tom, že plní funkci kontaktní práce s jedinci, tvořící komplex nízkoprahových služeb. Cíl *streetworku* se dá označit jako dvojstupňový. Prvním cílem je získat nebo oslovit skupiny lidí, jenž žijí rizikovým způsobem života, a i když potřebují pomoc, sami ji nevyhledávají. Druhý stupeň je charakterizován už jako samotná pomoc těmto lidem v krizovém období jejich života. Lidé bez domova mají příležitost tímto způsobem využít odborného sociálního poradenství, a pomoci ze strany *streetworkera* (sociální pracovník, jenž užívá své

³⁷ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 58

³⁸ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 69

kompetence k práci na ulici) v možnosti zmocňování je k tomu, aby byli schopni své problémy samostatně řešit.

3.2.3 AMBULANTNÍ SLUŽBY

Ambulantní služby, poskytující se lidem bez domova, jsou zakotveny v *zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb (§33)*. Tento zákon je definuje jako služby, do nichž uživatelé dochází přes den, jelikož v rámci poskytování není zahrnuto ubytování.

3.2.3.1 NÍZKOPRAHOVÁ DENNÍ CENTRA PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Nízkoprahová denní centra jsou zařízení, poskytující lidem bez domova jak stravu, tak možnost nového šatstva, také ale příležitost pro hygienu nebo sociální poradenství. Někteří klienti si z důvodu absence bydlení zařizují zmocnění nízkoprahových denních center k tomu, aby bylo oprávněno přijímat jejich poštu, zejména sociální dávky, které jsou pro ně mnohdy jediným zdrojem obživy. (Haasová 2005, s. 29)

Tyto centra poskytují zejména ambulantní služby, avšak mohou mít zahrnuty v nabídce popřípadě služby terénní, které nemohou fungovat jako samostatná sociální služba. Lidé bez přístřeší tu mají k dispozici také využití možnosti pomoci při uplatňování jejich práv či zajišťování osobních záležitostí.³⁹

3.2.3.2 NOCLEHÁRNÝ

Tato služba poskytuje klientovi nocleh na jednu noc, kde se mu dostane možnosti sprchy, popř. nabídka jídla. Princip je nastaven takovým způsobem, že jedinec, jemuž je služba poskytována, za přenocování uvnitř zaplatí symbolický poplatek, večer přichází a hned ráno zařízení zase opouští. Tento princip se může opakovat, avšak tento systém se nedá zařadit mezi zařízení dlouhodobého charakteru. Podmínkou je jeho bezproblémové chování. (Haasová 2005, s. 29)

³⁹ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 61

Pokud se jedná o konkrétní organizace, poskytující sociální služby lidem bez domova v ČR, můžeme jmenovat ty nejznámější a nejrozšířenější, jimiž jsou: Armáda spásy, Česká katolická Charita, Diakonie nebo Člověk v tísni. (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008, s. 14)

4 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

Empirická část celkově podrobně popisuje, a vysvětluje celou metodiku kvalitativního výzkumu, jeho průběh a přinesené výsledky.

4.1 VYMEZENÍ CÍLE VÝZKUMU

V úvodu bakalářské práce byl popsán cíl celé práce, který má být naplněn následujícím cílem výzkumu:

Hlavním cílem výzkumu bude zjistit:

- jaké sociální dávky a sociální služby lidé bez domova využívají, a jakým způsobem vnímají potřebu mít či získávat informace o těchto možnostech pomoci.

Vedlejšími cíli výzkumu bude zjistit:

- jakým způsobem lidé bez domova tuto pomoc ze strany státu hodnotí
- jaké mají zkušenosti s potenciálními zdroji informací

Z cíle vyvozují *hlavní výzkumnou otázku*:

- Jaké sociální dávky a sociální služby lidé bez domova využívají, a jakým způsobem vnímají potřebu mít či získávat informace o těchto možnostech pomoci?

A dílčí *výzkumné otázky*:

- Jakým způsobem lidé bez domova hodnotí pomoc ze strany státu?
- Jaké mají lidé bez domova zkušenosti s potenciálními zdroji informací?

4.1.1 VÝZKUMNÝ PŘÍSTUP

Na základě povahy výzkumné otázky jsem zvolila **kvalitativní výzkum**, jelikož jde o každým člověkem jinak vnímanou subjektivní potřebu.

Kvalitativní výzkum dle Strauuse a Corbin (1990, s. 17-19) lze definovat jako oblast, ve které se nezaměřujeme na kvantitativní, množstevní výsledky, ale naopak

na sféry, které nelze kvantifikovat. Příkladem mohou být jak lidské pocity, nebo příběhy, tak prvky chování. Každý jedinec má jiné procesy uvažování, či prožívání, a právě kvalitativní přístup se tyto oblasti snaží objasňovat. Existují různé kvalitativní metody, jimiž lze výše popsané oblasti zkoumat. Jako příklad je možno uvést metodu pozorování, rozhovor, nebo studium dokumentů. Od samotného výzkumníka je ale požadována teoretická, i sociální citlivost, schopnost udržovat odstup, ale zároveň využívat předešlé zkušenosti a teoretické poznatky k interpretaci informací, které v rámci rozhovoru zachytí. Tímto přístupem se výzkumník přesvědčuje o zkoumané zkušenosti.

Dle Miovskeho (2006, s. 17-18, 25-26) má kvalitativní přístup několik základních charakteristik, na kterých stojí celá jeho definice. Především lze zmínit to, že tento proces je *jedinečný, dynamický a neopakovatelný*. Získaná data jsou hluboká a hojná, na rozdíl od přístupu kvantitativního, jehož výsledky jsou přesné a měřitelné. Výzkumník je v roli, kdy spolu s percipientem utváří realitu, kterou je potřeba spíše vysvětlovat, než poznávat.

4.1.2 METODA SBĚRU DAT

Vzhledem k povaze tématu jsem zvolila **Polostrukturovaný rozhovor**, jelikož se mi v pilotním šetření, realizovaném na vzorku tří osob, potvrdil jako ideální pro zkoumání tohoto jevu. Polostrukturovaný rozhovor Miovský (2006, s. 159-160) charakterizuje jako, dá se říci, „kompromis“ mezi rozhovorem strukturovaným a nestrukturovaným. Základem je vytvoření určitého rámce, konstrukce, a definování „jádra“ výzkumu, tj. otázek, na které se tazatel bude určitě ptát. U těchto otázek není důležité jejich pořadí, mohou se prohazovat dle potřeb a směru vedeného rozhovoru. Na ně se dále váží otázky doplňující, které rozvíjí danou myšlenku. Není zapotřebí násilné formy, ale spíše poskytnutí průchodu k tomu, aby rozhovor probíhal plynule. V případě neporozumění jevu ze strany tazatele je vždy možnost doptání se, jak respondent danou věc míní. Tazatel si získané informace ověřuje, reflektuje, ujišťuje se o správnosti pochopení.

Při rozhovoru je důležité soustředit se nejen na pokládání otázek, ale i na povahu získané odpovědi. Správné otázky totiž můžeme pokládat jen v případě, že plynule

posloucháme celý proces rozhovoru, a jsme schopni navázat správným doptáním se. Netřeba zmiňovat, že není na místě se vzdávat při případném zdánlivém neúspěchu, jelikož správně položená otázka nebo celkový postoj tazatele může celou situaci obrátit lepším směrem. (Kaufmann, 2010, s. 58)

Podle výše zmíněných a popsaných zásad jsem se snažila celý rozhovor vést a směřovat k tomu, aby se mi podařilo všechny odpovědi obsáhnout danými připravenými otázkami, ale i těmi, které se naplánovat nedají.

4.1.3 METODA ZPRACOVÁNÍ DAT

Jako způsob zpracování dat jsem zvolila metodu **otevřeného kódování**, vycházející ze zakotvené teorie, které by se dalo charakterizovat jako pojmenování stejných, či podobných skutečností, a přiřazování je do jednotlivých kategorií. Je to jedna z částí celého procesu analýzy dat, bez které by zjištěná data byla neupotřebitelná. (Strauss, Corbin, 1990, s. 62)

Konkrétní zpracování dat se řídilo dle postupu Švaříčka, Šed'ové, (2007, s. 211-227) kdy jsem uskutečněné rozhovory rozdělila na jednotky tvořeny slovy, nebo celými větami, a následně pak hledala v ostatních rozhovorech jednotky se stejným, či podobným významem – kódy. Na základě těchto kódů byly vytvořeny kategorie informací, které byly dále zpracovávány.

4.1.4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU

Pro výběr cílového vzorku jsem použila metodu **účelového výběru** respondentů, u které, jak píše Disman (2002, s. 112-113), při využití této metody je důležité si jednoznačně pojmenovat prvky, jež populace, kterou tímto způsobem chceme zkoumat, nese. Tato metoda je založena pouze na mínění daného výzkumníka, o tom, co by se mělo v rámci celého procesu pozorovat.

Cílový vzorek tvořilo 6 respondentů – osob bez domova, kteří se dle manželů Hradeckých dají rozdělit do tří, výše zmíněných kategorií (osoby bez domova zjevného, skrytého, a potenciálního charakteru). Tito respondenti sice nejsou v daných skupinách

zastoupeni v poměrné části, ale každý z nich může být charakterizován odlišnou situací bydlení. Věková kategorie nebyla nijak omezena, ale nepředpokládala jsem, že bych našla výrazně mladého člověka. Z pohledu genderového rozdělení jsem se snažila o to, aby byl cílový vzorek zastoupen stejným množstvím žen, jako mužů. Jelikož je ale mezi lidmi bez domova (a konkrétně přímo na ulici) mnohem snadnější najít muže, než ženy, z toho důvodu jsou ženy v tomto výzkumu zastoupeny pouze s ubytováním formou azylového domu.

Nejstarším respondentem byl **pan Adam** (63 let), jež si prošel přímo z ulice téměř všemi formami bydlení, čímž je myšleno jak noclehárna, následně azylový dům, ubytovna, i sociální bydlení. V dnešní době obývá křesťanskou komunitu, u níž se smlouva o ubytování uzavírá na kalendářní rok, tudíž by se dal považovat za osobu patřící do skupiny potenciálních osob bez domova.

Dalšími respondentkami byly **3 ženy** bez domova, které měly zařízeno ubytování alespoň formou azylového domu. Situace každé z nich však byla v různých ohledech odlišná. První žena, **paní Sára**, (52 let) kterou jsem vybrala, byla dlouholetou obyvatelkou nejrůznějších azylových domů, v nichž po několik let střídá své bydlení.

Druhá žena, **paní Zuzana**, (38 let) považovala azylový dům jako poslední záchranné lano, které jí v její situaci bylo nabídnuto.

Třetí žena, **paní Olga**, (34 let) ztratila bydlení v bytové jednotce celkem nedávno, a tuto formu bydlení považovala jen jako přechodnou destinaci pro znovunalezení odpovídajícího bydlení. S jakoukoli sociální službou předtím neměla žádné zkušenosti. V těchto dvou posledních uvedených případech bylo výsledné obývání azylového domu následkem nečekané krizové situace.

Dalším respondentem byl **pan Matěj** (51 let), bydlením nedisponující vůbec, občas navštěvující noclehárnu, kontaktní centrum, nebo nízkoprahové denní centrum. Několik let bydlel na ubytovně, ale po ukončení pobytu už následně bydlení nenašel.

Posledním, a zároveň nejmladším percipientem byl **pan Roman** (31 let), jež se taktéž nacházel přímo na ulici, ale dá se říci, že z jeho dobrovolného rozhodnutí.

Pro lepší pozdější orientaci byla vytvořena tabulka:

Respondent	Věk	Aktuální bydlení	Zaměstnání	Typ bezdomovectví
Pan Adam	63 let	křesťanská komunita	ne	potenciální
Paní Sára	52 let	azylový dům – D*	ne	skryté
Pan Matěj	51 let	žádné	ne	skryté
Paní Zuzana	38 let	azylový dům – K*	ano, nelegálně	zjevné
Paní Olga	34 let	azylový dům – K*	ne	skryté
Pan Roman	31 let	Žádné	ne	zjevné

*D - dlouhodobý pobyt (více, jak 3 měsíce), K - krátkodobý pobyt (méně, jak 3 měsíce)

4.1.5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO TERÉNU

Výzkumný terén se dá charakterizovat jako místo, kde se lidé bez domova zdržují, a kde je možné je zastihnout. V tomto případě, ale také všeobecně v případě osob bez domova, je tato oblast výskytu celkem rozmanitá. Mohou se zdržovat jak v prostorách samotné ulice (nejčastěji skupina zjevných osob bez domova), kde může být obtížné je najít zejména z důvodu neustálé změny destinace, ale i v nejrůznějších typech sociálních služeb, ať už pobytových, či ambulantních (nejčastěji skupina osob bez domova radící se do skrytého bezdomovectví). Nakonec může být místem působení těchto osob jejich nejisté nebo neuspokojující bydlení (skupina fenoménu potenciálního bezdomovectví).

4.1.6 OTÁZKY NAVRŽENÉ PRO KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Z výsledků pilotního šetření, jež bylo uskutečněno v rámci mé absolventské práce na stejné téma, a jehož cílem bylo zjistit, jakým způsobem lidé bez domova uvažují o sociálních dávkách a poskytovaných sociálních službách, a na základě toho navrhnout techniku sběru dat a vhodné výzkumné otázky pro kvalitativní výzkum, vplynuly následující otázky:

<i>Otázky zaměřené na dávky:</i>	<i>Otázky zaměřené na služby:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Mínění o nároku pomoci od státu: <ul style="list-style-type: none"> · Co si myslíte o tom, jak stát poskytuje sociální dávky osobám bez domova, pomáhá Vám? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínění o dostatku sociálních služeb: <ul style="list-style-type: none"> · <i>Co si myslíte o službách pro osoby bez domova, je jich dost?</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Zkušenosti, důvody: <ul style="list-style-type: none"> · Jaké peněžní dávky pobíráte / jste pobíral(a)? <p>V případě, že dávky nepobírají:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Proč je nepobíráte? 	<ul style="list-style-type: none"> • Zkušenosti, důvody <ul style="list-style-type: none"> · Jaké služby navštěvujete / jste navštěvoval(a)? <p>V případě, že služby nevyužívají:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Proč je nevyužíváte?
<ul style="list-style-type: none"> • Informace, potřeba informací: <ul style="list-style-type: none"> · Potřebujete vědět, které dávky můžete pobírat? A proč? · Víte, které dávky můžete brát? · Potřebujete vědět, jaké podmínky musíte splnit, abyste dávku dostal? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informace, potřeba informací: <ul style="list-style-type: none"> · Potřebujete vědět, jaké služby můžete využít? A proč? · Víte to? · Potřebujete vědět, do jakých služeb můžete jít?
<ul style="list-style-type: none"> • Zdroje, vliv: <ul style="list-style-type: none"> · Jak se informace o dávkách dozvídáte? · <i>Co Vás ovlivňuje ve Vaší potřebě ne/mít informace?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Zdroje, vliv: <ul style="list-style-type: none"> · Jak se o službách, kam můžete jít, dozvídáte? · <i>Co Vás ovlivňuje ve Vaší potřebě vědět, kam můžete jít?</i>

4.1.7 ANALÝZA DAT

V následující kapitole budou vysvětleny a popsány výsledky výzkumu:

4.1.7.1 TÝKAJÍCÍ SE SOCIÁLNÍCH DÁVEK

- **Hodnocení pomoci ze strany státu**

Klíčové slova: málo, v ničem nepomáhá, mají víc, srovnání, nárok, zdroj financí, jistota, přenechání zodpovědnosti

Fakt, že dle všech respondentů jsou částky sociálních dávek pro lidi bez domova opravdu nízké, vnímali jako určitý **pocit křivdy** ze strany státu. Objevují se pocity méněcennosti, a absence jakési rovnoprávnosti a spravedlnosti. Např.: „*To víc dajou důchodcom.*“ Tento výrok značí pocit nároku odvozený od potřeby. A následné zlehčování jejich situace a bagatelizace schopností seniorů: „*zas oni vedia šetrit ti důchodci.*“ (paní Sára) To také souvisí s názorem, že stát raději upřednostňuje jiné cílové skupiny, než ty, kteří to „opravdu potřebují“. Např.: „*...já jsem si všimla, že oni mají ti chlapi – ti, čo chlaščou, a já nevim, ti feťáci, že oni majú víc prednost, než my. (...) Že jim poskytujú Charitu, dačo tam jim postaví, jo, a prostě takové věci nedovedia udělat prostě něco pro rodiny, co se starajú o ty děti, že na ten podnájem nemáte. (...) Oni majú prostě výhody, než my.*“ (paní Sára) Což může být spojeno také s vyzdvihováním důležitosti orientace státu na svou cílovou skupinu osob bez domova v oblasti očekávání ve smyslu: „*...ať se i my máme taky trošku líp, ne?*“ (pan Roman) či dožadování se spravedlnosti: „*Já chcu jenom to, co mě patří, že, a to je důchod.*“ (pan Adam)

Odpovědi byly založeny na základě **srovnání** s předešlými zkušenostmi (mnohdy mimo kontext, s neúplnými informacemi), nebo lidmi. Např.: „*nechcu Ti lhát, je to na ***. V Evropě, ve Francii dostávají 400 euro, na nás to vychází na 12 000, jo? Tady dostaneme 3 000, 4 000, jo, říkám příklad, protože ve Španělsku, ve Francii, ve Švýcarsku, jo, mám hodně známých, se kterými si píšu.*“ (pan Matěj) Nebo: „*To ještě předtím, co byly ty sociální příplatky nebo tak, tak to ještě nám vzali. (...)...dostávám ještě míň, než jsem dostávala.*“ (paní Olga) Nebo paní Sára se zmiňuje: „*...Lebo sú takí lidi, ktorí to rozfrckajú ty peníze, že, a žádný být, nic. Sú takoví lidi, najdou se takoví lidi.*“ (míněny zejména osoby bez domova, jež sociálních dávek pobírají, ale jejich následně promrhávají.)

I když je to mírně paradoxní, že i přes nespokojenost respondentů s poskytováním dávek, je stát také v roli **jistého a pravidelného zdroje financí**, na který se často spoléhá, např. ve smyslu slov: „*věděl jsem, že mi každý měsíc zaplatí sociálka, jo, ten kvartýr prostě (když ještě bydlel na ubytovně), já dostanu svoje, a nic mě jako, řeknu pravdu, nezajímalo. A kdyby náhodou se něco stalo, tak máme na sebe číslo, protože většinou každá sociálka prostě chce na Tebe číslo.*“ (pan Matěj) Nebo: „*Jsem věděl, že nějaký příjem musím dostat...*“ (pan Adam)

Následkem toho, že se finanční prostředky poskytované státem mohou stát jedinou finanční jistotou, může docházet k situacím, že státu, či jeho prostředníkům **přenechají svou zodpovědnost** ohledně fungování sociálních dávek, a přechází do role pasivních příjemců. Pan Matěj se vyjadřuje slovy: „*ona pomáhá, (sociální pracovnice) ona chce pomoci. Ona Ti vyřídí všechno.*“ Nebo odpověď paní Sáry: „*bud' zavolají, nebo já jim zavolám, nebo mi pošle oznámení, že mě objedná, a já tam musím jít. To už vychází na počítač. Se podívá, všechno, a...mi řekne... oni to prostě počítají podle měsíců, jo. (...) Stačí aj tady zavolat prostě, že. Tady na přídavky, a jdu na sociálku. Ona se tam podívá na počítač, řekneš jí rodné číslo, nebo kdy ses narodila, a ona už to vyjede.*“ Podobná situace: „*Jo, a řeknou Ti co a jak, jo. Co můžeš, nebo nemůžeš, na co máš nárok, anebo tak, jo. Ti poradí. A je pravda, že Ty se nemusíš starat o nic, jo, oni se starají, zajímají, to je pravda zase, to můžu uznat. Jo.*“ (pan Matěj)

- **Potřeba informací o sociálních dávkách:**

Klíčové slova: chci vědět, děti, děcka potřebují, ožebračit, mám svých starostí dost

Následující kategorie zastřešuje náhled, jakou ne/mají respondenti potřebu být informováni o sociálních dávkách, což může být ovlivněno jak jejich hodnocením celého systému poskytování sociálních dávek, tak i zdroji informací, jež budou konkrétně popsány níže.

Většina respondentů se shodla, že o sociálních dávkách, na které mají nárok, by chtěli být určitě informováni. Např. paní Olga: „*...chtěla bych vědět, na co bych měla nárok, jestli by mi poskytla pomoc sociálka, nebo ne, že.*“ Důvody, proč potřebují znát, jaký mají nárok na sociální dávky, se často pojily v jednom bodě. Pokud měl percipient **děti či dítě** (ať už s ním žil/a nebo nežil/a), bylo primárním důvodem většinou jeho materiální zaopatření, což může být znakem rodinných vazeb. Jako příklad mohu uvést: „*K čemu mi to bude? Kvůli tomu, že malou, já jí říkám pořád malá, jo, já to dělám pro ňu. Já jsem teďka makal, jo, tady to ví lidi, měl jsem, dělal jsem na dohodu, jo, já jsem nedělal kvůli sobě, ale kvůli malé, jo, abych mohl prostě: na, vem si to, tady máš peníze, prostě pozvat ju, jo, rozumíš mi...*“ (pan Matěj) Nebo: „*Jako to víte, s těma dětma – to je jako každá koruna dobrá.*“ (paní Zuzana) Či: „*ty holky potřebujú hygienu, také ty věci, že, rostou, pubertu mají, že v sobě. Vložky a takle, že, to uděláte si nákup, a to už... děcka potřebujú jest, uvařit, že... je toho jako moc, no.*“ (paní Sára) Naopak pan Roman

se dle všech známek, které jevil, cítil jako ukřivděný v oblasti nespokojenosti s přístupem státu k němu, a po celou dobu rozhovoru zaujímal takové stanovisko, že by chtěl využít naprosto všechno, na co má ze strany státu nárok, ale bez jakéhokoli svého přičinění: „*No chci to vědět, já chcu stát úplně ožebračit. Podle mě stát úplně takovým lidem... tak ho chcu ožebračit o všechno. Co můžu brát? Říkej. A dej mi ty peníze, co můžu brát.*“

Ve dvou případech, kdy respondenti být informováni nechtěli, či spíše nepotřebovali, to byla zejména otázka jakýmkoli způsobem zdůvodněné **neochoty**. Jak jsem již zmiňovala výše v rámci role pasivních příjemců dávek, paní Sára se vyjádřila způsobem: „*Nene, já to nepotřebuju. Oni už to mají zabudované v ty počítače.*“ Následně jsme ale došly k závěru, že jí stačí, když má informace sociální pracovník, nebo jiná osoba, který jí je může sdělit. Důvodem pana Matěje bylo rozhodnutí pro větší pohodlí a méně starostí na základě předešlých zkušeností: „*Já jsem tam šel, a jeden, druhý, třetí, no, tři nebo čtyři ty dotazníky padly, barevně odstupňovaný a to, a nakonec mě tam řeknou, máte nárok já nevím, na 180 korun, protože vaše výše důchodu je taková, jo a...to přece mě nestojí za to, to opravdu ne. A tam musíte vlastně chodit každé, a myslet na to, proč, jak? Já nechcu si prostě zatěžovat hlavu, já mám jiný starosti... Jesi mám přijít na 13 hodin, na 14, nebo v 15, a v pondělí, nebo ve středu, nebo takle, jo, proč? Já jsu v klidu, a to mě stačí. (...) Jako já vím asi přibližně, na co mám nárok, ale já se o to prostě nestarám. Já na to kašlu. Byl mi vyměřen důchod, já jsem s tím souhlasil, a to, a já si s tím nějak vyndu to už je můj problém, nikoho jinýho. Já neplatím nikomu nic, a nechcu od státu taky nic.*“ I když vzápětí zmiňuje fakt, který by mohl být důvodem k tomu, si o sociální dávku zažádat: „*Já neříkám, že si občas nepůjčím nějakou tu dvoustovku.*“, ale zřejmě je touha být v tomto ohledu bezstarostný, silnější.

- **Pobírané sociální dávky**

Klíčové slova: sociální dávky, přídavky, příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mateřská, přídavky na děti, důchod, neví, na co mají nárok

Jelikož byl nejčastějším společným jmenovatelem (ne napřímo pojmenovaný) **příspěvek na živobytí**, zajímavé je, že skoro ve všech případech, kdy jsem se doptala

na pobírané dávky, jsem se dozvěděla pouze jejich **částky**. S touto situací jsem se již setkala v pilotním šetření na stejné téma v mé absolventské práci.⁴⁰ Mnohdy bylo tudíž těžké se s respondentem dopídit k tomu, jaké dávky vůbec pobírá. Někteří je nakonec dokázali pojmenovat, avšak částky mi sdělovali stále. Osoba, která byla v tomto ohledu „nejvíce zasvěcená“ byla paní Zuzana: „*Tak já mám mateřskou a přídavky sedm tisíc sto, a na živobytí necelých devět.*“ Jinak jsem se setkala s odpovědi typu: „*3400, sociálku*“ (pan Matěj). Podobná odpověď mi na stále stejně pokládanou otázku – jaké sociální dávky pobírají - byla dána také ze strany paní Olgy: „*Sociální dávky, no, všechno, co Vám říkám, tych čtyři tisíce devět set.*“ Či paní Sára: „*No, já беру sedm tisíc šest set*“, která nakonec alespoň dokázala alespoň zařadit: „*A hmotná nouze je sedm tisíc šest set.*“ V případech, kdy byly zmiňované částky vyšší, než jsou částky životního minima (pro nejpravděpodobněji jimi pobíraný příspěvek na živobytí), a daný respondent ji nebyl schopen nazvat jménem, jsem se snažila zjistit konkrétní další pobírané dávky (pravděpodobně doplatek na bydlení u respondentů na azylovém domě), načež se mi ale dostalo odpovědi „*no, já nevím*“. Tudíž jsem to zkoušela jinou cestou, kdy jsem z odpovědi: „*A tak mě aj pošle oznámení, a to aj vím, kolik mám doplácet nájem.*“ mohla odvodit, že pobíraná dávka je skutečně doplatek na bydlení (jelikož pro příspěvek na bydlení nemá osoba trvalé bydliště).

Tento výsledek může znamenat, že pro tyto respondenty je důležitější praktická stránka věci ve smyslu, že potřebují znát spíše částky pobíraných dávek, než jejich názvy, ale mnohdy si nemusí být ni jisti tím, jaké sociální dávky vlastně pobírají. Což je krásně vidět na odpovědi paní Sárý: „*Ale já vím, kolik беру.*“ Není tolik důležité „*co*“ pobírá, jako to, „*kolik*“ to činí. Čímž se znovu vracíme k **přenechání zodpovědnosti** na státu.

Pokud se jedná o zjištění, zda byli respondenti seznámeni s tím, na co tedy nárok mají, znovu souviselo s jejich celkovým postojem k celému systému sociálních dávek, informačním zdrojům, a jejich zkušenosti s nimi. Většinou tím, že se do dostatečné míry sami nezajímali o to, na co mají nárok, ani nevěděli, co tedy mohou využít. Zaujímal postoj, že zkrátka pobírají dávky, jaké pobírají, a zde to končí. Někteří se tvářili dost překvapeně, když jsem se jich doptávala, zda ví, co všechno mohou využít. Jako ukázk

⁴⁰ Porozuměli, že můj dotaz je směřován na sociální dávky, které jim byly/jsou poskytovány, avšak jen respondent č. 1 dokázal jmenovat jejich názvy. Odpověď respondenta č. 2 byla popsána hrubou číselnou částkou, a třetí respondent si byl vědom, nač se jej ptám, avšak uvedl, že žádné dávky již po dobu 15 let nepobíral. (Škývarová, 2015)

mohu použít odpověď paní Olgy: „...já ani nevím, co můžu dovolit, a co ne“ ve smyslu, že nemá informace o dávkách, které ne/může využít.

Nastala i situace, kdy respondent slučoval nejrůznější dávky pod hromadné slova jako „přídavky“ či „hmotná nouze“. Jako příklad mohu uvést část rozhovoru s paní Zuzanou:

- *Tak já mám mateřskou a přídavky sedm tisíc sto, a na živobytí necelých devět.*
- *A přídavky na děti? (za předpokladu, že je matka)*
- *No, tak dohromady nějakých patnáct.*
- *Jo, takže příspěvek na živobytí, přídavky na děti, a mateřskou. A ještě něco?*
- *Doplatek na bydlení.*

- **Zdroje informací (+ s tím spojené negativní zkušenosti z části ovlivňující potřebu být informován)**

Klíčová slova: sociálka, pracák, od kámošů, známý, sociální služby, sociální pracovník, hmotná nouze, vězení, zkrácené informace

Jako zdroje informací o poskytovaných sociálních dávkách, byl od respondentů nejčastěji uváděna „sociálka“ nebo „sociální pracovníci“, dále „kámoši“, či „známí“. Příkladem může být odpověď paní Olgy: „u toho **sociálního pracovníka**, kde chodím, kde teď patřím.“ Či: „Já si myslím, že (...) každý člověk, co se chodí hlásit na pracák, nebo na sociálku, to už hned dají oni vědět, kolik máš nárok na co“ (paní Sára). S tím souvisí i pomoc ze strany sociálních služeb, jakožto sociálních pracovníků, nebo kamarádů: „Od **kámošů**. A co tak lidi říkají nebo tak. Jako lidi v Samaritánu.⁴¹“ (pan Roman) Setkala jsem se u pana Adama i se zdrojem informací skrz člověka, jenž už disponoval nějakou zkušeností s jinými sociálními dávkami, a přitom nebyl ze skupiny osob bez domova: „Ta **známá** mě jako řekla co a jak, jakože chodila po těch různých kancelářích... (...) A ona mi vlastně poradila, protože ona má postižený dítě.“ Zdrojem informací jsou také lidé bez domova navzájem. Někteří to ovšem mohou brát jako samozřejmost a spoléhat na to. Příkladem může být odpověď pana Matěje: „...bud' se to vyvěsí, nebo Ti to řeknou tady lidi. (...) ...to se dycky nějak dozvíš, dycky. Ne přímo, ale někdo Ti to řekne, jo. Za dva, za tři dni.“ V tomto případě ale hrozí riziko

⁴¹ „Samaritán“ – Nízkoprahové denní centrum Samaritán pro osoby bez domova

zkreslených, či nejasných informací následkem neustálého předávání. Např.: „*Tady kolikrát přišli kluci, jo holky, (...) tam sme slyšeli a to, nebo víte o tom, že to a to... že prostě něco o sociálce nebo o sociálkách, jo, hlavně o tom se že, baví. Já říkám, jo, dobré, v pohodě. V klidu. Neřekl jsem nic na to, a šel jsem za sociálkou, kdy jsem za ňou měl jít, a zeptal jsem se na to. Že co Romane? Já o tom nic nevím.*“

V odpovědi pana Matěje se objevil také zesílený důraz na důležitost pomoci ze strany „sociálky“ jako jediného správného zdroje: „*...byl jsem na probační, byl jsem za svojí přímo sociálkou, a kdo Ti poradí? Nikdo jinej.*“ Stejný náhled jsem zaznamenala i u pana Romana: „*Víš jak, když jsem v ***, tak buď pomůžou oni, nebo pak mi pomůže kulka do hlavy.*“ To může značit o tom, že ač jsou respondenti nespokojeni s poskytováním sociálních dávek, na druhou stranu jsou za to skrytým způsobem vděční.

Zajímavým faktorem je, že ač všichni respondenti zmiňovali ve většině případů alespoň nějakým způsobem fungující **rodinné vazby** napříč nejrůznějšími věkovými kategoriemi, žádná z těchto vazeb nebyla zdrojem informací.

Určitý vliv na samotnou potřebu být informován mají samozřejmě do jisté míry i prožité **zkušenosti** se zdroji informací, většinou negativního charakteru. Respondenti měli občas tendence a základě jedné takové zkušenosti hodnotit celý systém, a soustřeďovat se jen na negativní stránku celé věci. S tím souvisí i předběžné soudy s pocitem, že jim nikdo nechce a není schopen pomoci. Např. pan Matěj: „*Jako zajímá mě to, ale prostě ale tady Ti to nikdo neřekne. Rozumíš, tady Ti to nikdo nepřizná, prostě... (...) ...sociálka Ti prostě řekne: né, tady máte prostě svoje, a čau.*“ Podobná situace: „*jestli by mi poskytla pomoc sociálka, nebo ne, že. (...) ...a když tam jdeš, oni Ti dycky jako nějak odsekajou...*“ (paní Olga) Otázkou ale zůstává, do jaké míry sociální pracovnice opravdu „odsekají“, a nakolik respondent sdělení pouze nerozumí, ale neřekne to, nebo nepřizná. Pan Matěj se také vyjadřuje předběžným „soudem“: „*A co Ti to pomůže? Oni Ti dají jednorázovou pomoc tady, a stejně Ti to strhnou z té socky. Řeknu příklad, já přijdu na sociálku, řeknu: jo, nezlobte se, nemám peníze, dají mi, řeknu příklad, 15 stovek, jo? 15 stovek a oni mi to strhnou na druhý měsíc ze sociálky.*“

Následkem toho se však může stát, že člověk nebude cítit potřebu si nějaké další informace zjišťovat na základě toho, že předpokládá neúspěch.

4.1.7.2 TÝKAJÍCÍ SE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- **Hodnocení systému sociálních služeb (spojeno s možnými předešlými negativními zkušenostmi)**

Klíčové slova: dost, denní centrum, „káčko“, azylový dům, noclehárna, nespravedlnost, vděčnost

K sociálním službám respondenti zaujímali obvykle lepší stanovisko, než k sociálním dávkám, s jejichž výší nebyli spokojeni. Naopak postoj k poskytovaným sociálním službám by se dal charakterizovat určitou **vděčností**, že disponují možnostmi. Většinou šlo o materiální zabezpečení a jakousi jistotu, že „mají kam zajít“ či „kde být“, čímž se vracíme k důležitosti zabezpečení biologických potřeb zmíněných v kapitole 2.1. Např. u pana Matěje se můžeme setkat s vděčností ve smyslu: *„Jako je to v pohodě, já su rád, že je to denní aspoň. Že prostě se můžeš vykoupat, vyprat si věci, uvařit si jídlo, jo, беру to.“* Nebo u paní Olgy: *„Já si myslím, že pro nás toho udělali až dost, dělajou. Tady ty věci, že to je dobrá věc. (...) Teplo máš, vykoupat se kde máš, no a aspoň, že mají ty děcka klid, a nikdo na Tebe nenadává, nebo nemusíš být u někoho, nebo tak.“* Či: *„Ale zase Vám řeknu, keby nebyly azyláky, kam by šly ty děti?“* V posledních dvou případech je to spojeno také s rodinnými vazbami, na které jsem poukazovala výše.

Na druhou stranu, v případech, kdy nebyla vyjadřována vděčnost, byla znovu projevována jakási **nedůvěra ve schopnosti státu** na základě předešlé negativní zkušenosti s ním. Např. při dotazování na názor na sociální služby pana Romana zněla: *„Jsou na ***.“* Důvod tohoto názoru může být: *„... dívej, podívej, můžu To něco říct? Ty jako tam doneseš třeba jako dejme tomu na Vánoce, tam přineseš hodně cukroví, všeho, a teď voni si to prvně rozeberou mezi sebou, co chtěou oni, a potom až to dají nám. Takže víš jak, nebo to vymění za nějaké horší věci a pak to dají nám, takže něco takovýho. Tak co to je potom?“* Nebo odpověď pana Matěje na téma o připravované platformě o sociálním bydlení: *„No, je to, je to krásnej nápad, ale prostě to padne.“* Pravděpodobně způsobeno předešlou zkušeností, kterou pan Matěj měl v rámci pocíťování nespravedlnosti ze strany zákona ve smyslu: *„To je právě taky špatný ta legislativa, já zrovna právě toho, v tom roce 2009, jo, jsem měl velkej problém*

s městskou policií.⁴² V těchto případech, kdy se respondenti cítili, jako že se na nich dopouští nespravedlnosti, už obtížněji věří ve spravedlnost a rovné zacházení ze strany státu, zákona, či lidí pracujících v těchto oblastech.

Pokud se jedná o hodnocení množství sociálních služeb, většinou jsem se setkala s názorem, že jejich **počet je dostačující**. A to i někdy v případech, kdy respondenti občasně nevěděli úplně o všech službách, které mohou využít. Příkladem může být odpověď pana Matěje, který je počal i jmenovat: *Já si myslím, že, já si myslím, že je dost. Je tu denní, je káčko ...*“ To může značit to, že je poskytování sociálních služeb postačující, či že jsou respondenti s nimi spokojeni.

- **Navštěvované/využívané služby**

Klíčové slova: denní centrum, „káčko“, azylový dům, krizové centrum, sociální byt, noclehárna, probační a mediační služba

Zajímavé je, že polovina respondentů nevěděla, **co si představit pod pojmem „sociální služba“**, a doptávali se, jak je to myšleno. Příkladem může být odpověď paní Sára: *„Jako myslíte v čem služba?“* Nebo pan Matěj: *„Počkej, služby, jaké jako? Myslíš jako denní a takové jako?“* Zřejmě to může být způsobeno tím, že zkratka neznají celkový souhrnný název pro sociální služby, ale jen přímo konkrétně ty, jež využívají.

Typ služby, kterou respondent navštěvoval nejčastěji, se lišil dle **situace** daného respondenta. V případě, že respondent byl člověk bez domova řadící se do kategorie *zjevných* osob bez domova, nejčastěji využíval NDC, a následně noclehárnu. Naopak respondenti, obývající azylový dům (*skrytí*) momentálně jinou službu nevyužívají. Azylový dům, dá se říct, zastává roli služby, která jim v jejich situaci dostává k tomu, aby nic jiného nehledali. Respondent patřící do skupiny *potenciálních* osob bez domova v nynější době využívá občasně NDC, kvůli výběru pošty.

Pokud jde o otázku, zda respondenti věděli, které služby mohou využít, všichni, krom jednoho těmito **informacemi disponovali**. (To může samo o sobě znamenat to, že jim tyto informace postačující, jelikož někdy neznali úplně všechny možnosti.) Jako příklad mohu uvést paní Sárú: *„Tu matě iba dve azyláky. Tady tuto a na Podkarpatské.*

⁴² Šlo o bezdůvodné napadnutí jiného člověka bez domova (který skončil se zlomeným nosem) policistou.

(...) *Ale já vím, že je plno azyláků, za Olomouc, Bruntál, všechno, to vím, to znám. Ale prostě já bych chtěla tady, holky se mi narodily tady, škola, to už je těžko aj pro ty děcka, furt se stěhovat...*“ Nebo u pana Matěje na otázku ohledně azylového domu: *„Tady je jenom jeden. (...) A nocležna je pro baby taky na Prokopově. (...) Toto denní, káčko, a jinak nic.“* Zajímavá byla odpověď pana Romana na otázku, zda ví o službách, jež může využít. Poté, co jich několik jmenoval, následně uvedl: *„o ubytovnách, na Rybníkách.“* Není zde tudíž rozlišován rozdíl mezi sociální službou, a jinou alternativou ubytování. Což z části potvrzuje výše zmiňovaný fakt, že někteří respondenti přesně nevědí, co si představit pod pojmem sociální služba.

Naopak pan Roman, který popsal výše zmiňovanou **negativní zkušenost** se sociální službou, uvedl: *„Tak to nevím, jaké všechno poskytují služby. Říkám – já tam tolik nechodím, já tam chodím občas. Třeba v týdnu dva dny tam přijdu. (do NDC)“* Z toho postoje nemůžeme celkově nic usuzovat, jelikož tento respondent výrazně zaujímal takový postoj, že by chtěl využít všechno, ale bez jakéhokoli svého přičinění (stejně jako u sociálních dávek). Ale na otázku, o jakých službách ještě ví, jako první vypověděl o znalosti terénních programů: *„o tom, že tady vozí jídlo.“*

- **Potřeba informací o sociálních službách**

Klíčové slova: chtěl/a bych využít, mít možnost, altruismus, krize, těžká situace

I přes skutečnost, že respondenti ve většině případů věděli, které služby mohou využít, všichni odpověděli, že by chtěli být informováni. Což může značit pouze o vědomí toho, **mít možnost**, kterou mohou eventuálně využít. Mít možnost si vybrat a rozhodnout. Např.: *„Tak zajímalo by mě, na co mám nárok, a na co ne, abych třeba mohla vědět, jestli to můžu využít, nebo taky nemusím, že.“* (paní Olga)

Pokud se jedná o to, za jakých okolností mají potřebu informacemi disponovat, většinou se to vztahovalo k nějaké **krizi**, nebo **těžké situaci**. Většinou to byl moment ocitnutí se na ulici. Pokud to byla situace vyžadující okamžité řešení, cítili potřebu mít informace o tom, jaké služby využít. Např. paní Olga: *„No, momentálně určitě, protože su v krizi. (...) ...chtěla bych aspoň zhruba vědět, co můžu využít a co ne.“* Jako další příklad můžeme uvést odpověď pana Adama, když mluvil přímo o momentu ocitnutí se na ulici: *„Tak jak to teďka rychle řešit, že? Co s tím udělat? (...) Tak... musí se*

člověk začít zajímat, kde a jak, že... (...) ...první noc jsem neměl vůbec tušení o nějaké charitě nebo něco podobného...“ Z toho můžeme vyvodit, že zde byl opravdu rozhodující moment, kdy se člověk zkrátka začít zajímat musel, jelikož ho k tomu dohnaly okolnosti. Naopak odpověď pana Romana, zaujímajícího stále stejný postoj byla: „*Ano, řekni mi, jaké můžu využít. A říkej.*“

Jako další důkaz, že respondenti být informováni potřebovali, je spíš skryt v jejich projevech chování. Často jsem se totiž setkávala s faktem, že se **aktivně zajímali**, a informace si **zjišťovali**. Např. pan Matěj: „*Hej, ptal jsem se, byl jsem na probační...*“ Nebo v situaci, kdy jsme se spolu bavili o uzákoněném sociálním bydlení, jen jsme nevěděli, kdy přesně to bude, odpověděl: „*To je jedno, ale víme.*“ Také pan Adam se zajímal, když si zjišťoval informace ohledně noclehárny: „*konečně jsem se odhodlal, tak jsem tam šel, a tam už to máte vypsaný na té nástěnce, první 3 dny zdarma mám pocit, že, pak už 20 korun...(…) ... No a asi, dám příklad, řekněme, byl jsem tam 5x, 6x, na té nocležně (...)* Ale už jsem věděl, že tam možu zajít. Že když už mě to nevyjde u teho nebo teho kamaráda (...) tak prostě jsem věděl, že v těch 17 hodin tam musím jít, že, protože zájem je o to dost velkej, že, kor, když jsou ty noci chladný...“ Zde je skryt jakýsi pocit jistoty, že v případě nouze existuje tato možnost. Zajímal se také při možnosti postoupit do azylového domu: „*...když jsem odcházel, prá: máte tady dopis. (...) a to bylo právě jako z vrchu z azyláku, že prostě, jestli mám zájem jít navrch, jo. No já prám: měl bych, a co mám pro to udělat?*“ I paní Olga se zajímala: „*...já jsem si zašla osobně sem. (...) já jsem sem přišla sama, zeptala jsem se, sepsala jsem tu s nima žádost, nebo co o bylo...*“ Nebo: „*...tak jsem zašla za tou paní na sociálce, co mě doporučila ta známá, no, a ta mě hrozně pomohla, a řekla mi vlastně, kam jít.*“ (paní Zuzana)

Co se týče potřeby informací, sdílenou přímo osobami bez domova navzájem, probíhaly mezi nimi jakési náznaky **altruismu**. U dvou respondentů jsem se setkala s tím, že je přirozené, či dokonce nezbytné také informovat ostatní. Čili – považovali za důležité, aby to věděli i jiné lidé bez domova. Je to možná způsobeno tím, že na druhou stranu na oplátku očekávají, že v případě nouze budou informace poskytnuty jim. Příkladem jsou odpovědi pana Matěje: „*...ale aspoň jeden člověk na to denní jde, tak to roznesu, ne. Byl jsem tam a tam, rozumíš, jo.*“ A pana Adama: „*...když se tady ti lidi sejdou jo, na té polívce, protože jinak je nesezrvete, jediné tak, že je zima, a toto, tak prostě ty studenty třeba té právnické fakulty, aby tam přišel nějaké ten student, nebo*

studenti, anebo takle, nebo prostě ten sociální pracovník, který se vyzná v právu, aspoň trochu, a vysvětlovat těm lidem, na co mají právo.“ Z toho může usuzovat, že je pro ně důležité informacemi disponovat, ale také si nenechat tyto informace pro sebe.

Celkově se dá říci, že jejich potřeba být, či nebýt informován záleží na situaci, v jaké se jedinec nachází a na postoji, jaký k tomu zaujímají.

- **Zdroje informací**

Klíčové slova: kámoši – ostatní lidé bez domova, kamarádka, známý, úřad práce, sociálka, krizové centrum, ostatní sociální služby

Zdroje informací, od kterých se respondenti dozvídali o službách, jež mohou využít, by se daly rozdělit do **dvou kategorií**. První kategorie by zastřešovala naprosto prvotní obecný zdroj, se kterým se respondenti dostali do styku, přičemž druhý může být charakterizován jako zdroj uvádějící bližší, bohatší, nebo nové informace. Po příchodu na ulici se většinou obrátili na „**známé**“, kteří je informovali buď o úřadu práce, nebo konkrétní sociální službě. Např. u pana Adama: *„No, tak sem šel ke známému, jeden kamarád, druhý kamarád, že a to. A bavili jsme se, a ten mě řekl: dyť musí existovat nějaká Charita, nebo něco takovýho jo, prostě něco, dyť jsem o tym slyšel, no ale já prám: já nevím, kam mám jít, tak sem šel prostě tam, kde jsem chodil na ten pracák, tak jsem tam zaklepal na nějaký ty sociální, říkám paní, stal se mě takovej problém, já nevím, kam mám jít, že. Mám kde spát, zatím spím po kamarádech, ale to nejde na věčnost, že. No tak řekla: no, to musíte jít na tu Charitu. Já prám: no a kde to vlastně je? No na té Karáskové. Tak jsem šel na tu Karáskovou, a tak to víte, chodil jsem kolem té brány, díval se do toho dvora, já jsem byl zrovna tak naočkovej na ty bezdomovce, jako ostatní.“* Z této výpovědi se můžeme dočíst, že i když už se daný respondent řadit mezi osoby bez domova, stále ještě nechtěl mít s touto komunitou nic společného. Dalším příkladem může být paní Olga, u které byla prvotní zdroj informací také **kamarádka**: *„Od tady, kamarádka. Já jsem právě přespávala u jedné kamarádky, u druhé, a to bylo fakt přespání, protože abych taky nebyla po nocích s děčkama venku, že. (...) Akorát mi říkala, že jsou takovéty zařízení jako je ten azylák, tak jsem tady zkusila, přišla jsem, vypsala jsem žádost, a do třech dnů se mi ozvali, že můžu přijít. Takže jsem byla ráda, že vůbec s děčkama můžu být někde.“*

Již zmiňovanou druhou kategorií již bývá většinou samotná **sociální služba**, nebo její sociální pracovníci. V případě, kdy už člověk ví, kam může zajít, záleží na jeho iniciativě, možnostech a situaci, zda se dozví o dalších informacích (což souvisí s potřebou být informován). Když uvedu příklad – poté, co se pan Adam dozvěděl o možnosti NDC, se právě NDC stalo zdrojem dalších informací o azylovém domě nebo jiných službách (již výše zmíněno). Také u paní Zuzany byla prvním zdrojem výše zmiňovaná „známá“, a následné krizové centrum, na základě čeho se dozvěděla o České správě sociálního zabezpečení, či azylových domech.

Jako zdroj byla také uvedena „**sociálka**“, což můžeme vidět na příkladu pana Matěje: „*Toš to je... jdeš za sociálkou, oni Ti řeknou: máte možnost zajít tam a tam.*“ Jako poslední zdroj je možno uvést samotné **osoby bez domova**, které si informace navzájem sdílely mezi sebou. Např.: „*To my si dycky řeknem mezi sebou.*“ (pan Roman)

I v tomto případě, stejně jako o zdrojů informací o sociálních dávkách, nebyl zmíněn **žádný rodinný příslušník** jako zdroj.

4.1.8 DISKUZE

Hlavní výzkumnou otázkou bylo *jaké sociální dávky a sociální služby lidé bez domova využívají, a jakým způsobem vnímají potřebu mít či získávat informace o těchto možnostech pomoci? A dílčími: Jakým způsobem lidé bez domova hodnotí pomoc ze strany státu? A jaké mají lidé bez domova zkušenosti s potenciálními zdroji informací?*

Z výzkumu vyplynulo poměrně dost informací, z nichž některé korespondují s teoriemi a daty, které jsou popsány v teoretické části. Např. fakt, že při příchodu na ulici se mění potřeby člověka, kdy se do popředí dostává uspokojení potřeby biologické, jak o tom mluví i Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 84). Podobný názor zastávají i Matoušek, Koláčková, Kodymová (2010, s. 322), když definují, že v rámci sociálních služeb tyto osoby potřebují zejména jídlo, ošacení, odpočinek, atd., což se z části prokázalo i ve výsledcích. Další věc, kterou jsem v rámci výzkumu zaznamenala, byla, že někteří z percipientů zaujímali postoj touhy po uznání, že něco potřebují, a že si

jejich situace pomoc vyžaduje, jak o tom také píše Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 140-156).

V rámci momentu příchodu na ulici také dochází k potřebě informací, které jsou prostředníkem k tomu, si danou biologickou potřebu zabezpečit. Čili pokud daná situace vyžaduje řešení, jak se zmiňuje Smetáček (1993, s. 14-15). Také vyplynulo, že někteří respondenti jen kolují mezi různými typy sociálních služeb, spíše v rovině horizontální, než vertikální, o čemž také mluví Hradecký, Hradecká (1996, s. 35-37).

Co se týče samotných zdrojů informací, tak výsledky výzkumu korespondují s Bednářem (2012, s. 127-128) v tom, že jedním z nich může být právě sociální služba, ale také ostatní osoby bez domova. Výsledky se shodují i v teorii, že následkem několikanásobného předávání dat právě mezi osobami bez domova navzájem, mohou být informace zkreslené. Dále jsou uvedeny jiné zainteresované osoby, čímž ve výzkumu mohou být zastoupeny právě kamarádi a známí. Naopak, co se nepotvrdilo, je, že ani jednu informaci o poskytovaných sociálních službách a sociálních dávkách člověku bez domova neposkytl jeho rodinný příslušník.

Stejně jako Haasová (2005, s. 29) zmiňuje, že osoby bez domova někdy užívají nízkoprahových denních center k tomu, aby byly oprávněny přijímat jejich poštu, poněvadž nedisponují adresou trvalého bydliště, i v tomto výzkumu se výsledek potvrdil.

Respondenti také mluvili o předešlých negativních zkušenostech, jež se odráží v hodnocení celého systému poskytování jak služeb, tak dávek, ale i potřeby informovanosti. S tím souvisí i následná nedůvěra v tyto možnosti pomoci. Stejně se o tom zmiňuje i Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 117). Ti také mluví o pocitu nepotřebnosti informací z důvodu spoléhání na sebe sama, což se také z části prokázalo. Došla jsem také k podobným výsledkům, jaké popisují i Vágnerová, Csémy, Marek (2013, s. 140-156), v tom, že někdy lidé bez domova sami předvídají neochotu ze strany společnosti, což může vést ke změně potřeb.

Jsem si vědoma faktu, že výsledná data nemusí být z důvodu nízkého počtu respondentů přesná a spolehlivá, jelikož je to ovlivněno mnoha okolnostmi. Už jen výběr šesti jiných respondentů by mohl přinést odlišné výsledky. Je to také z části dáno tím, že ženy jsou v tomto výzkumu zastoupeny pouze s bydlením v azylovém době,

jelikož jak jsem zmínila již výše, je jednodušší nalézt člověka bez domova - muže, co se řadí do skupiny *zjevného* bezdomovectví, než ženu. Jsem si vědoma toho, že pokud bych našla ženu bezdomovkyni patřící do *zjevného* bezdomovectví, mohly by výsledné data být jiné.

Avšak na straně druhé, provedený výzkum odráží názor na subjektivní potřebu být informován o sociálních službách a dávkách, šesti respondentů bez domova.

4.2 ETICKÉ NORMY A PRAVIDLA PRO SBĚR DAT

Etickou normou bylo v tomto případě obeznámení respondenta s hlasovým zaznamenáváním rozhovoru na mobilní telefon, a ujištění o zachování anonymity daného člověka. V momentě, kdy respondenti s tímto faktem souhlasili, nebránilo nic tomu, rozhovor začít. Všechny informace o respondentech, které by mohly blíže identifikovat jejich identitu, nebyly uvedeny, nebo v případě jmen byly pozměněny.

Vzhledem ke skutečnosti, že cílový vzorek byl tvořen lidmi bez domova, bylo také důležité se k určitým otázkám v rozhovoru postavit opatrně, jelikož se mnohdy týkaly přímo částek sociálních dávek, což může být považováno za osobní informace. Ve většině případů totiž respondenti neuváděli názvy dávek, jež pobírají, ale přímo jejich částky.

ZÁVĚR

Tématem práce byla *subjektivní potřeba osob bez domova být informován o poskytovaných sociálních službách a sociálních dávkách*. Práce byla rozdělena do dvou částí. První, teoretické – ve které jsem připravovala podklad z informací, a teorií na základě nejrůznějších literárních i odborných zdrojů, pro druhou – empirickou část, ve které jsem uskutečnila kvalitativní výzkum na šesti osobách bez domova.

Teoretická část byla rozdělena do tří kapitol. V první kapitole jsem se věnovala vymezení celé problematiky bezdomovectví, druhá kapitola byla informační z hlediska objasnění termínů jako byla lidská potřeba, a dále potřeby osob bez domova, či potenciální zdroje informací o poskytovaných službách, i dávkách pro tyto osoby. Poslední, třetí, kapitola by se dala shrnout jako potřebné informace o možnostech pomoci ze strany státu.

V empirické části jsem pro zjištění subjektivní potřeby těchto osob být informován o tom, na co mají ze strany státu nárok, použila kvalitativní výzkum, konkrétně Polostrukturovaný rozhovor. Ten byl uskutečněn na vzorku šesti osob bez domova, a to napříč skupinami, jak je dělí manželé Hradečtí (zjevné, skryté, a potenciální bezdomovectví). Následně jsem na sesbíraná data použila metodu otevřeného kódování, kdy jsem sbírala stejné, či podobné informace, a tvořila z nich kategorie. Na základě toho byla vytvořena celá analýza dat.

Provedený výzkum přinesl zajímavé výsledky. Zjistilo se, že názor respondentů na sociální dávky je, dá se říci, stejný, jelikož s nimi nebyli spokojeni. Na druhou stranu ale za ně byli určitým způsobem vděční, poněvadž právě sociální dávky jsou ve většině případů jejich jediný, a pravidelný zdroj financí. Avšak důležitější pro ně bylo spíše materiální hledisko finanční pomoci ze strany státu, než samotná informační stránka. Jejich postoj k této potřebě informací byl spíše orientován na to „mít možnost něco využít, a vybrat si“. Lidé, kteří domovem disponují, si mohou vybírat z různých možností života, kterých lidé bez domova nemají tolik, a právě proto je pro ně důležité mít možnost si vybrat. Celkově pocítovali potřebu disponovat informacemi o možnostech pomoci ze strany státu, ale ne ve všech případech byli ochotni se do tohoto procesu zapojit, a něco pro to udělat.

Pokud se jedná o to, zda potřebné informace mají možnost se k respondentům dostat, ve většině případů si byl respondent v situaci vyžadující tyto informace schopen si je alespoň částečně opatřit, a nějakým způsobem s nimi pracovat. Cíl výzkumu byl těmito výsledky a informacemi naplněn, a některá výsledná data se shodují s myšlenkami autorů zabývajících se tématem bezdomovectví, tudíž jsou relevantní.

Další zpracování výsledných dat by mohlo být zejména orientováno na spojitost mezi potřebou osob bez domova být informován, a faktory, které jim v tom brání, či je nějakým způsobem ovlivňují. Tato oblast mi přijde celkem stěžejní, jelikož tyto faktory mohou z velké míry ovlivnit celkovou potřebu informací, ale i názor a hodnocení systému sociální pomoci ze strany státu.

BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM

ODBORNÁ LITERATURA

- 1) Bednář M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN: 978-80-244-3069-0
- 2) Bednář M. (2014). *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN: 978-80-87623-10-7
- 3) Bednářová Z., Pelech L. (2003). *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk. ISBN: 80-7239-148-8
- 4) Břeská N., Vránová L. (2008). *Dávky pomoci v hmotné nouzi*. 2. aktualizované vydání. Ostrava: Anag. ISBN: 978-80-7263-478-1
- 5) Disman M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum. Dotisk 3. vydání. ISBN: 80-246-013-7
- 6) Haasová J. (2005). *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Olomouc: Technická redakce Vydavatelství Univerzity Palackého. ISBN: 80-244-1238-1
- 7) Halířová G., Melotíková P. (2010). *Praktikum z práva sociálního zabezpečení*. Praha: Leges, s. r. o. ISBN: 978-80-87212-28-8
- 8) Holá L. (2011) *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing a. s. ISBN: 978-80-247-3134-6
- 9) Hradecká V., Hradecký I. (1996). *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, o.s. ISBN: 80-902292-0-4
- 10) Ife J. (2012). *Human rights and social work*. Third edition. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 978-1-107-69387-6
- 11) Kaufmann J. C. (2010). *Chápající rozhovor*. Praha: Slon. ISBN: 978-80-7419-033-9
- 12) Keller J. (2013). *Posvácení bezdomovců*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN: 978-80-7419-155-8
- 13) Kopecká I. (2015). *Psychologie 3. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing. ISBN: 978-80-247-9880-6
- 14) Krebs V. a kolektiv. (2010). *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN: 978-80-7357-589-4
- 15) Marek J., Strnad A., Hotovcová L. (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0090-1

- 16) Mareš P. (1999). *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN: 80-85850-61-3
- 17) Matoušek O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-549-0
- 18) Matoušek O. a kol. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-473-7
- 19) Matoušek O., Koláčková J., Kodymová P. (2010) *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-818-0
- 20) Miovský M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada publishing. ISBN: 80-247-1362-4
- 21) MPSV. (2002). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha. Vydání první. ISBN:80-86552-45-4
- 22) MPSV: *Sborník přednášek ze XIV. Konference Společnosti sociálních pracovníků České republiky*. Sociální vyloučení a chudoba. (2004). ISBN: 80-86552-92-6
- 23) Průdková T., Novotný P. (2008). *Bezdomovectví*. TRITON. ISBN: 978-80-7387-100-0
- 24) Strauss A., Corbin J. (1990). *Basics of qualitative research*. United States: SAGE Publications. ISBN: 0-8039-3250-2
- 25) Šamánková M. (2011). *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci*. Praha: Grada Publishing a. s. ISBN: 978-80-247-3223-7
- 26) Štěchová M., Luptáková M., Kopoldová B. (2008). *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. Závěrečná zpráva. Vydání 1. ISBN: 978-80-7338-069-4
- 27) Švaříček R., Šedřová K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. Vydání 1. ISBN: 978-80-7367-313-0
- 28) Vágnerová M., Csémy L., Marek J. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum: Univerzita Karlova v Praze, ISBN: 978-80-246-2209-5

ODBORNÉ ČLÁNKY

- 29) Bajer P. (2006) I., *Nejsme připraveni na bezdomovectví celých rodin*. Časopis Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, č. 4, ISSN: 1213-6204

- 30) Brodilová Z., Havlín T. (2016) *Chladná sezóna. Jaká je zima, když nemáte střechu nad hlavou?* Nový Prostor. Č. 469. ISSN: 1213-1911
- 31) Pěnkava, P. (2009). *Specifika sociální práce s osobami bez přístřeší*. Sborník studijních textů pro sociální kurátory, in Gojová A. Ostrava: Fakulta sociálních studií – Centrum pro podporu projektů. ISBN 978-80-7368-627-7
- 32) Smetáček V. (1993). *Informace o informacích*. Praha: Grada Publishing a.s. ISBN: 80-85623-22-6

PRAMENY

- 33) Kubala Ondřej, Český statistický úřad, Sčítání lidu, domů a bytů, *Výsledky sčítání bezdomovců* [online]. Aktualizováno dne 9. 3. 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu
- 34) MPSV, *Dlouhodobá vize resortu práce a sociálních věcí pro oblast sociálního začleňování*. [online]. [cit. 2016-01-26]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13031/vize_SZ.pdf
- 35) Holpuch P. (22. 9. 2008) *Sociální politika města Prahy ve světle dlouhodobého bezdomovectví*. Seminární práce. [online]. [cit. 2016-01-26]. Dostupné z: <http://www.sociologickevecery.fsv.cuni.cz/prace/2009/Holpuch.pdf>
- 36) Nový prostor, *O nás*, [online]. [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://www.novyprostor.cz/o-nas.html>
- 37) Škývarová M. (2015) *Subjektivní potřeba osob bez domova být informován o fungování sociální politiky se zaměřením na sociální dávky a poskytované sociální služby pro tyto osoby*. (Absolventská práce). Olomouc: Vyšší odborná škola sociální CARITAS Olomouc

INTERNETOVÉ ZDROJE

- 38) Staženo 26. 3. 2015, dostupné z: https://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prisp_na_bydleni
- 39) Staženo 26. 3. 2015, dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivobyti>
- 40) Staženo 28. 3. 2015, dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/bydleni>

41) Staženo 27. 1. 2016, dostupné z: <http://domaci.eurozpravy.cz/zivot/89709-stat-selhava-pocet-bezdomovcu-roste-na-ulici-muze-skoncit-kdokoli/>

OSTATNÍ ZDROJE

- 42) *Standardy kvality sociálních služeb* (příloha č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.)
- 43) *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* ze dne 14. března 2006
- 44) *Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu* ze dne 14. března 2006
- 45) *Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi* ze dne 14. března 2006