

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Bariéry integrace lidí bez přístřeší do společnosti
na straně služeb sociální práce**

Bakalářská práce

Autor: Anna Zlatohlávková

Studijní program: Sociální práce

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové, 2023

Zadání bakalářské práce

Autor:	Anna Zlatohlávková
Studium:	F20BP0161
Studijní program:	B0923P240001 Sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce v preventivních službách
Název bakalářské práce:	Bariéry integrace lidí bez přístřeší do společnosti na straně služeb sociální práce
Název bakalářské práce AJ:	Barriers to integration of homeless people into society by social work services

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce je zjistit bariéry, které při poskytování služeb sociální práce brání integraci lidí bez přístřeší do společnosti. V teoretické části budou definované základní aspekty uvedeného tématu u lidí bez přístřeší. V praktické části budou zjišťovány překážky lidí bez přístřeší, které se stávají bariérou pro poskytované služby sociální práce jim určené ve vybrané lokalitě. K dosažení tohoto cíle bude využita kvalitativní výzkumná strategie.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P., KOLÁČKOVÁ J. ed 2005. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. MAREK J., STRNAD A., HOTOVCOVÁ L. 2012. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál. PRŮDKOVÁ T., NOVOTNÝ P. 2008. Bezdomovectví. Praha: Triton.

Zadávací pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Michal Trousil, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	15.6.2022

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí/ho práce samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.“

V Hradci Králové dne 24.03. 2023

Anna Zlatohlávková

Poděkování

Děkuji paní Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., že se ujala vedení mé bakalářské práce, za její podnětné připomínky, podporu a pracovní náboj.

Děkuji všem informantům za poskytnutí rozhovorů, za jejich ochotu a čas, který věnovali společným setkáním.

Anotace

ZLATOHLÁVKOVÁ, ANNA. *Bariéry integrace lidí bez přístřeší do společnosti na straně služeb sociální práce*. Hradec Králové: Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2023, 89 str. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá bariérami, které při poskytování služeb sociální práce brání integraci lidí bez přístřeší do společnosti z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace. Teoretická část se zaměřuje na vymezení základních aspektů zkoumaného tématu u lidí bez přístřeší. Blíže je zde představen pojem integrace a její jednotlivé dimenze, v nichž jsou následně hledané bariéry cílem výzkumu. Praktická část je orientována na kvalitativní výzkumné šetření, kde jsou prostřednictvím analýzy výzkumu představeny nalezené bariéry integrace na jejích jednotlivých úrovních.

Klíčová slova: osoby bez přístřeší, služby sociální práce, integrace, bariéry integrace, strukturální integrace, kulturní integrace, interaktivní integrace

Anotation

ZLATOHLÁVKOVÁ, ANNA. *Barriers to integration of homeless people into society by social work services*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2023, 89 pp. Bachelor Degree Thesis.

This bachelor's thesis is concerned with barriers to integration of homeless people into society from social workers' perspective working in the chosen organisation providing multiple social work services. The theoretical part focuses on definition of the basic aspects of the integration of homeless people. Furthermore, the concept of integration and its individual dimensions is closer analysed. The term of integration's dimensions is mentioned and studied in this research as well. The practical part is based on qualitative research to find the tangible barriers of integration. The survey of this research presents individual integration barriers' levels.

Keywords: homeless people, social work services, integration, barriers to integration, structural integration, cultural integration, interactive integration

Obsah

Úvod	9
1 Cíl práce a nástin metodiky	10
2 Základní vymezení osob bez přístřeší	12
3 Systém sociální ochrany pro lidi bez přístřeší	15
3.1 Sociální práce ve veřejné správě zaměřená na osoby bez přístřeší	15
3.2 Sociální služby zaměřené na osoby bez přístřeší.....	16
4 Integrace osob bez přístřeší.....	19
4.1 Základní vymezení pojmu integrace	19
4.2 Dimenze integrace	19
4.3 Integrace osob bez přístřeší v dimenzích	21
4.3.1 Integrace osob bez přístřeší v dimenzi strukturální	22
4.3.2 Integrace osob bez přístřeší v dimenzi kulturní.....	29
4.3.3 Integrace osob bez přístřeší v dimenzi interaktivní	32
5 Bariéry integrace osob bez přístřeší	34
5.1 Dimenze strukturální.....	34
5.1.1 Bariéry v jednotlivých oblastech na strukturální úrovni	34
5.1.2 Společné bariéry na strukturální úrovni	36
5.2 Dimenze kulturní	39
5.3 Dimenze interaktivní	42
6 Shrnutí teoretické části	45
7 Výzkumné šetření v oblasti bariér integrace lidí bez přístřeší do společnosti na straně SSP	46
7.1 Formulace výzkumných cílů	46
7.2 Výzkumná strategie	47
7.3 Transformace dílčích cílů do výzkumných nástrojů	48
7.4 Výzkumný soubor	50

7.5	Průběh šetření	51
7.6	Způsob zpracování získaných dat a informací.....	53
7.7	Reflexe rizik spojených s výzkumem	53
8	Popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření.....	56
8.1	DC1: Zjistit, jaké jsou bariéry strukturální integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.....	56
8.2	DC2: Zjistit, jaké jsou bariéry kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.....	69
8.3	DC3: Zjistit, jaké jsou bariéry interaktivní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.....	74
9	Shrnutí výsledků.....	77
	Závěr	81
	Seznam použité literatury	83
	Seznam obrázků.....	87
	Seznam tabulek	87
	Seznam příloh	87
	Přílohy	

Úvod

Tématem bakalářské práce je **identifikace bariér integrace lidí bez přístřeší do společnosti vzniklé ze stran služeb sociální práce z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace**. Předmětem zájmu jsou limity služeb sociální práce, která brání osobám bez přístřeší v možné reintegraci a v procesu reintegrace. Dalším předmětem zájmu práce je také hlubší poznání subkultury lidí bez přístřeší a zjištění jejich odlišnosti a rozdílnosti vůči většinové společnosti. Nenalézám člověka hodného odsuzovat jediného člověka žijícího na ulici a též ani tato práce nemá sloužit ani být prostředkem odsouzení a hodnocení osob bez přístřeší. Ve většině případů lidé bez přístřeší sdílí stejnou motivaci jako lidé majoritní společnosti – touhu žít a potřebu přežít. Žijí, jak nejlépe umí a jak je k tomu počátky jejich života připravily a naučily. Veškeré tlaky a očekávání od lidí žijících na ulici vnímám jako velmi náročné a v některých případech nacházejících se mimo jejich kompetence. Citát jedné z informantek přesně vystihuje zaměření potřeb osob bez přístřeší. Poukazuje tím na prioritu přežití, jejíž způsob projevu se odlišuje od prostředí většinové společnosti.

...ve chvíli, kdy nemáte co jíst, nemáte se kde umejt, nemáte vlastně kde bydlet a lidi vás přehlížejí, tak už vám jako přestane záležet na tom, jak vás ty lidi vnímají, ale záleží vám na tom, abyste právě měl co jíst a abyste měl kde spát a abyste nějak jako udělal nějakou jako velkou barikádu před tím právě prožíváním toho, jak vás ten svět vnímá, proto se pak jako často na ulici rozvíjejí různé závislosti a že chtějí ty lidi prostě zahradit to, že je každé přehlídí, že se jim vlastně nikdo jako nevěnuje, že jim nikdo nepomůže... (Informantka SP5)

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části – teoretickou a praktickou. Teoretická část se bude zabývat vymezením základních aspektů zkoumaného tématu u lidí bez přístřeší. Rozebíranými náměty budou osoby bez přístřeší jako cílová skupina zkoumaného tématu, služby sociální práce a jejich poskytovaná pomoc cílící na osoby bez přístřeší, integrace a bariéry integrace. Pojem integrace a její jednotlivé dimenze budou představeny dle Essera a jeho pojetí dimenzí integrace.

Praktická část je orientována na kvalitativní výzkumné šetření, kde budou prostřednictvím analýzy výzkumu představeny nalezené bariéry integrace na jednotlivých úrovních. Jedná se o dimenze strukturální, kulturní a interaktivní. Zkoumané bariéry reintegrace dle dimenzí jsou rozděleny podle oblastí, které jednotlivé dimenze zahrnují. Strukturální dimenze integrace zahrnuje oblasti bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby; kulturní dimenze integrace zahrnuje oblasti hodnot a norem; interaktivní dimenze integrace zahrnuje oblasti rodinných a přátelských vztahů.

1 Cíl práce a nástin metodiky

Cílem této bakalářské práce „Bariéry integrace lidí bez přístřeší do společnosti na straně služeb sociální práce“ je identifikace bariér integrace lidí bez přístřeší do společnosti vzniklé ze stran služeb sociální práce z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace. K výzkumnému šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie s využitím metody dotazování a techniky kvalitativního rozhovoru. Výzkumná část práce má podpořit informace uváděné v teoretické části. Činěný výzkum bude probíhat se sociálními pracovníky v určitých službách organizace Armáda spásy sídlící v Praze. Tazatelské otázky užitě pro rozhovor s informanty vycházejí z vytyčené hlavní výzkumné otázky: Jaké bariéry se nacházejí v procesu reintegrace lidí bez přístřeší ze strany poskytovaných služeb SP z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace? Z hlavního cíle se odvíjejí níže představené dílčí cíle (DC) výzkumné šetření, které pojímají dimenze integrace a v nich jednotlivé oblasti.

DC1: Zjistit, jaké jsou bariéry strukturální integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

První dílčí cíl (DC1) se zabývá zjištěním bariér služeb SP na strukturální úrovni integrace lidí bez přístřeší, které pojímá oblasti bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby. V jednotlivých oblastech uvedené dimenze integrace jsou objasněny bariéry pro lidi bez přístřeší v rámci poskytovaných SSP.

DC1.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti bydlení na straně SSP.

DC1.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti zdraví na straně SSP.

DC1.3: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti pracovního trhu na straně SSP.

DC1.4: Zjistit, jaké jsou integrace bariéry lidí bez přístřeší v oblasti chudoby na straně SSP.

DC2: Zjistit, jaké jsou bariéry kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

Druhý dílčí cíl (DC2) je zaměřen na zjištění bariér v oblasti kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně služeb sociální práce. Cílem je verifikace hodnot a norem SSP, které souzní s většinou společností a současně pracují s hodnotami a normami lidí bez přístřeší. Zjištěné bariéry kulturní integrace budou následně propojeny s bariérami na úrovni strukturální s cílem odůvodnění jejich reciprocit.

DC2.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v rámci hodnot SSP.

DC2.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v rámci norem SSP.

DC3: Zjistit, jaké jsou bariéry interaktivní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

Posledním cílem (DC3) je zjištění bariér integrace v dimenzi interaktivní na straně SSP, které ovlivňují sociální vztahy osob bez přístřeší. Záměrem je představení integrace jako komplexního procesu. Představené dimenze pojímají oblasti, jež jsou pro osoby bez přístřeší relevantní ve změně jejich životního stylu.

DC3.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti rodinných vztahů na straně SSP.

DC3.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti přátelských vztahů na straně SSP.

Záměrem bakalářské práce je interpretace a analýza výzkumu orientována na zjištění bariér integrace osob bez přístřeší na úrovních strukturální, kulturní a interaktivní ze strany služeb sociální práce. Prostřednictvím rozhovorů budu zjišťovat vnímání sociálních pracovníků vybrané organizace v oblastech, které pokrývají dílčí cíle – zmapovat způsob poskytované pomoci v jednotlivých oblastech integrace, identifikovat v jakých oblastech integrace se bariéry nacházejí a jakým způsobem se projevují před poskytnutím služby a během poskytování služby ze strany služeb sociální práce.

Snahou práce je zjištěné poznatky z rozhovorů analyzovat a výsledky analýzy zhodnotit v odpovědích na výše kladenou hlavní výzkumnou otázku.

2 Základní vymezení osob bez přístřeší

Kapitola se bude věnovat stručnému představení základních témat týkajících se osob bez přístřeší. Vymezuje pojem bezdomovectví a faktory jej způsobující a typologii bezdomovectví, která je zásadní pro vymezení cílové skupiny, s níž bakalářská práce pracuje.

Definice a faktory způsobující ztrátu domova

Bezdomovectví je sociální jev představující krajní podobu sociálního vyloučení, přičemž vzniká v důsledku několika různých faktorů (Matoušek a kol., 2005).

Z hlediska odlišnosti faktorů je nezbytné pohlížet i na odlišnost jednotlivých forem bezdomovectví, které jsou charakteristické různým rozsahem a hloubkou (Hradecký, 2007).

Faktory vedoucí ke vzniku bezdomovectví, tedy ke ztrátě domova a v některých případech života na ulici, jsou rozlišovány na objektivní a subjektivní. *Objektivní* faktory představují celkové společenské klima – politika zaměstnanosti, bytová politika, postavení etnických minorit, postoje většinové společnosti k sociálně vyloučeným, sociální politika určitého státu a další dílčí faktory. *Subjektivní* faktory se podílejí na komplexní tvorbě sociální situace jedince, která je ovlivňována schopností sociální adaptace jedince. Jedná se především o souvislosti s rodinným zázemím, osobností, výskyt handicapu, dosažené úrovně vzdělání. (Matoušek a kol., 2005)

Typologie bezdomovectví

Bezdomovectví je v každé zemi vnímáno a řešeno odlišně. FEANTSA, která vyvinula Evropskou typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS), jej charakterizuje prostřednictvím životních situací a představuje formy bezdomovectví v celé Evropě. Uvedená typologie je užívána od roku 2005 a představuje čtyři základní rozdělení (ETHOS, 2023):

- bez střechy (bez přístřešku jakéhokoli druhu)
- bez bytu (má dočasné místo na spaní – ústavy či přístřešek)
- nejisté bydlení (riziko vyloučení z příčiny nejistých nájmu, vystěhování, domácího násilí)
- nevyhovující bydlení (v karavanech na nelegálních tábořištích, v nevyhovujících bytech, v extrémní přelidněnosti).

Tabulka č.1 – Typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (vlastní zpracování dle ETHOS, 2017)

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice
Bez střechy	Osoby přežívající venku	Veřejné prostory nebo venku (na ulici)	Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování
	Osoby v noclehárně	Noclehárna	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny
Bez bytu	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	Azylový dům pro bezdomovce	Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním
		Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení
		Přechodné podporované ubytování	Bezdomovci v přechodném bydlení se sociální podporou
	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	Pobytové zařízení pro ženy	Ženy ubytované krátkodobě v zařízení z důvodu ohrožení domácím násilím
	Osoby v ubytovnách pro imigranty	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	Imigranti v přechodných ubytovnách z důvodu imigrace
		Ubytovny pro migrující pracovníky	Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky
	Osoby před opuštěním instituce	Věznice a vazební věznice	Bez možnosti bydlení po propuštění
		Zdravotnická zařízení	Zůstává déle z důvodu absence bydlení
		Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení
	Uživatelé dlouhodobější podpory	Pobytová péče pro starší bezdomovce	Senioři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě
Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce		Dlouhodobé bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	
Nejisté bydlení	Osoby žijící v nejistém bydlení	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel
		Bydlení bez právního nároku	Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy
		Nezákonné obsazení pozemku	Nezákonné obsazení pozemku
	Osoby ohrožené vystěhováním	Výpověď z nájemního bytu	Výpověď z nájemního bytu
		Ztráta vlastnictví bytu	Ztráta vlastnictví bytu
Osoby ohrožené domácím násilím	Policejně zaznamenané domácí násilí	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí oběti domácího násilí	

Nevyhovující bydlení	Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	Mobilní obydlí	Mobilní obydlí, které není určeno pro obvyklé bydlení
		Neobvyklá stavba	Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák
		Provizorní stavba	Provizorní stavba
	Osoby žijící v nevhodném bydlení	Obydlené neobyvatelné byty	Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení
Osoby žijící v přelidněném bytě	Nejvyšší národní norma definující přelidnění	Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností	

3 Systém sociální ochrany pro lidi bez přístřeší

Kapitola se věnuje systému sociální ochrany, přičemž stručně rozebírá sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách určené osobám bez přístřeší. Uvádí orgány veřejné správy, náležitosti obcí dle Zákona č. 128/2000 Sb., o obcích a představuje funkci sociálního kurátora. Přístup sociálních služeb zaměřený na osoby bez přístřeší uvádí ve třech rovinách, na které se váží jednotlivé služby. Alternativním pohledem na služby sociální práce je reintegrační proces, který je uveden ve službách zaměřených na reintegraci. Jedná se o podobné rozdělení či odstupňování sociální práce s klienty bez domova, avšak z pohledu reintegrace.

3.1 Sociální práce ve veřejné správě zaměřená na osoby bez přístřeší

Do orgánů státní správy patří vláda České republiky a ministerstva, například ministerstvo práce a sociálních věcí, ministerstvo zdravotnictví, ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, ministerstvo vnitra, ministerstva spravedlnosti a ministerstvo pro místní rozvoj. Práva a povinnosti orgánů státní správy jsou upravena v Ústavě a Zákoně č.2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR v platném znění. (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008)

Náležitosti orgánů samosprávy jsou vymezeny Ústavou a Zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích. Obecnou povinností obcí je dle zmíněného zákona (odst. 2, § 35): *„pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku.*

Součástí sociálního odboru městského nebo obecního úřadu je též výkonná funkce sociálního kurátora. Osoby bez přístřeší mohou v některých případech též spadat do cílové skupiny sociálního kurátora, a proto je nezbytné jej zmínit.

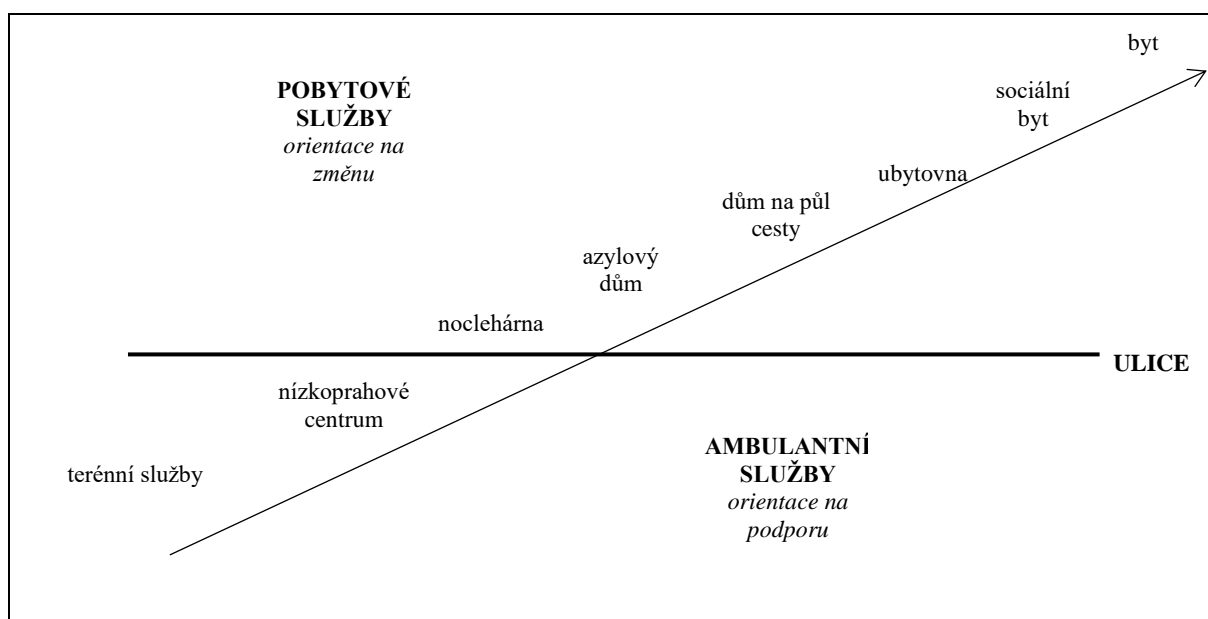
Jednou z užívaných metod práce sociálního kurátora je socioterapie, která se zaměřuje na zabezpečení jednotlivcům, skupinám či komunitám psychosociální pohodu a vedení ke svépomoci. Uvedenou metodu lze vnímat jako prostředek pomoci osobám bez přístřeší využívat sociální služby, které mohou vést k reintegraci. (Gojová, 2009)

3.2 Sociální služby zaměřené na osoby bez přístřeší

Přístup sociální práce s lidmi bez domova je v České republice orientován na změnu klienta. Poskytovaná pomoc služeb je podmíněna snahou klienta změnit se. Uvedený přístup spočívá v odstupňovaném systému pomoci, který vede k reintegraci klienta do společnosti. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Systém je rozložen do tří rovin – nejnižší stupeň pokrývá terénní práce, mezistupeň jsou nízkoprahová střediska, nejvyšším stupněm jsou pobytové služby. Jednotlivé stupně systému postupně nabývají požadavkem vyšší formy spolupráce od klienta a sociální kontrolou. Počátek spolupráce spočívá v ochotě přijetí pomoci a může vést až k řešení náročných finančních, pracovních a jiných povinností klienta. Bariérou uvedeného systému je především absence zařízení vyššího stupně reintegračního systému. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Obrázek č. 1 - Sociální práce s osobami bez přístřeší v pobytových a ambulantních službách (vlastní zpracování dle Marek, Strnad, Hotovcová, 2012:115)



Služby sociální práce cílené na klienty bez domova lze rozdělit na: preventivní aktivity; služby zaměřené na naplnění základních potřeb; služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost.

Preventivní aktivity zahrnují základní i odborné sociální poradenství, které je poskytováno v občanských poradnách a nízkoprahových kontaktních centrech organizací pracujících s lidmi bez domova (Matoušek a kol., 2005). Základní sociální poradenství je také náplní terénní sociální práce, kde pracovník funguje jako zprostředkovatel služeb pro lidi bez domova (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Sociální poradenství, dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, zahrnuje základní sociální poradenství, které „... poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“

Odborné sociální poradenství zaměřené na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin spočívá dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služby zaměřené na naplnění základních potřeb jsou cíleny na zabezpečení potřeb klientů, aby následně byli schopní svou nastalou situaci řešit. Mezi uvedené potřeby patří místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařská péče, očista a ošacení. Tyto služby jsou poskytovány v rámci nízkoprahových středisek nebo v jejich blízkosti, což vede klienta k motivaci o trvalejší změnu jeho životní situace. Je proto efektivnější poskytování služeb zaměřených na naplnění základních potřeb na jednom místě. Dále jsou poskytovány prostřednictvím azylového bydlení. Jelikož se jedná o viditelnou pomoc – klient je umytý, převlečený, čistý atd., je jí také poskytována větší pozornost a směřuje do ni více prostředků než do reintegračních služeb. (Matoušek a kol., 2005)

K celkové reintegraci klienta je mimo naplnění jeho základních potřeb a poskytnutí poradenství, které s sebou nese například vyřízení dokladu totožnosti či získání stálého zdroje finančního příjmu, potřeba ukotvení i v sociálním prostředí (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost nabízejí výcvik v potřebných dovednostech a služby podporující zaměstnanost. Uvedené služby poskytují azylové domy, jelikož jejich klienti automaticky přebírají určitou část spoluodpovědnosti a prostřednictvím plnění požadavků služeb se učí dovednostem klíčovými pro jejich reintegraci. Vzdělávací a rekvalifikační služby, jež jsou součástí služeb zaměřených na reintegraci a soběstačnost jsou v České republice realizovány například formou job klubů. (Matoušek a kol., 2005)

Job kluby jsou nízkoprahové poradny, které mají za cíl pomoci klientovi nalézt pracovní uplatnění. Nejedná se o zprostředkovatele práce, ale o nácvik, jak se chovat během pohovoru, jakým způsobem hledat práci či zprostředkování rekvalifikačních kurzů. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Reintegrační proces

Reintegrační proces je dle Vágnerové, Csémy, Marka (2013) rozdělen na tři fáze – podpůrná, motivační, výcviková. Zmiňované fáze na sebe vzájemně navazují a jsou stručným představením kroků práce s osobami bez přístřeší v rámci jejich reintegrace. Jednotlivé fáze jsou níže popsány (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013):

- **Fáze podpůrná** – je poskytována terénními a nízkoprahovými službami. Jejím cílem je navázání kontaktu a získání důvěry klienta. Prvním krokem je diagnostika, která spočívá v určení osoby jako osoby cílové skupiny (osoba bez domova), a zmapování pravděpodobných komplikací během procesu reintegrace (drogová závislost, duševní onemocnění). V průběhu této fáze je potřeba sledovat náznaky vůle ke změně životního stylu.
- **Fáze motivační** – hlavním cílem uvedené fáze je zajištění dokladů a trvalého příjmu. Jedná se o snahu a možný způsob dostat klienta z ulice. K efektivnější pomoci hledání práce je vhodné klienta motivovat k registraci na Úřadu práce, kde je též možné požádat o dávky v hmotné nouzi, ze kterých by klient případně uhradil své ubytování.
- **Fáze výcviková** – její průběh nastává v ubytovacích zařízeních, kde klient získává zodpovědnost a učí se pracovat. Cílem je stabilizace příjmu, stálé bydlení a případné řešení dluhů. Ubytovací služby mají mimo jiné klienta izolovat od demotivujícího prostředí ulice. Probíhá také snaha o obnovení vztahů s rodinou a navázání nových kontaktů, které se v důsledku reintegrace stávají záchrannými body.

4 Integrace osob bez přístřeší

Následující kapitola se zabývá procesem integrace osob bez přístřeší. Cílem je definovat pojem integrace a její oblasti multidimenziality, které se dotýkají uvedené cílové skupiny, a je tudíž nezbytné pracovat na všech úrovních v procesu reintegrace.

4.1 Základní vymezení pojmu integrace

S termínem integrace se setkáváme u vícero cílových skupin, čímž se nabízí i různorodost úhlů pohledu na proces integrace. Přestože je zde zjevná odlišnost v pohledu na ni, její podstata zůstává stejná.

Základní vymezení může být představeno dle Krause (2008), který integraci překládá jako *scelení, ucelení, sjednocení*. Uherek (2003) ji dále rozvádí jako proces včleňování se do již existujícího společenského komplexu, který má svou vlastní strukturu, spojitost a pravidla, jimiž se členové řídí.

Ovšem v případě cílové skupiny osob bez přístřeší je na místě spíše reintegrace než integrace. Při procesu desocializace a vícero dalších faktorů vedoucí k bezdomovectví je pouze adaptovaný jedinec na ono prostředí. V této situaci nového životního stylu – bezdomovectví – je jedinec donucen integrovat se na něj. Následně v případě začlenění se do většinové společnosti se už jedná o zpětnou adaptaci na dřívější prostředí. Z tohoto důvodu používám pojem reintegrace¹ – dle Krause (2008) proces opakovaného spojení v celek.

Dle Hradeckého (2007) je potřebné vnímat bezdomovectví jako proces, na jehož vzniku a dynamickém vývoji se podílí mnoho faktorů. Z uvedeného vyplývá, jak poukazuje Vágnerová, Csémy, Marek (2013), že je žádoucí vnímat proces znovu začleňování komplexně. Proces deintegrace stejně jako reintegrace je nezbytné chápat jako víceúrovňový a dlouhodobý.

Na integraci je nezbytné také pohlížet i ze strany systému neboli jako na oboustranný proces.

4.2 Dimenze integrace

Například Bosswick, Heckmann (2006) charakterizují dle sociologické teorie sociálních systémů Lockwooda integraci na dvě úrovně. Jedná se o úroveň systémovou a sociální. Systémová integrace, která se soustředí na stát, právní systém, trh, aktéry společnosti a finance, má ve výsledku fungovat v oblasti anonymity institucí, organizací a mechanismů. Oproti tomu

¹ Pozn.: S výjimkou případu, kdy se zmíněný jedinec na ulici rodí a vyrůstá do prostředí, je vhodnější použít výraz *integrace*.

integrace v kontextu sociologickém se soustředí na stabilitu a spolupráci v sociálním systému. Lze ji vnímat jako proces začleňování jednotlivců do systému, vytváření reciprocity vztahů mezi jedinci a jejich postoj vůči společnosti. Integrovaný systém lze ve výsledku vnímat jako celek, v němž jsou jeho jednotlivé části v reciproční harmonizaci vztahů, a současně jsou zachovány hranice vůči jeho okolí. (Bosswick, Heckmann, 2006)

Z uvedené definice logicky vyplývá, že integrace není jednostranná a při úspěšném začleňování deintegrovaných osob je nutná reakce i z druhé strany, a to strany společnosti a systému. Na systém v souvislosti s integrací v různých oblastí lze pohlížet jako na podstatnou část sociálního začleňování. Sociální začleňování je logicky zaměřováno na osoby sociálně vyloučené, a jelikož jedním z aspektů osob bez přístřeší je i sociální vyloučení, je potřeba jej více rozebrat.

Berghman (1997) uvádí, že pocit sounáležitosti ve společnosti závisí právě na systému a v případě selhání tohoto systému, ať už částečného či celkového, lze dedukovat sociální vyloučení.

Uvedený systém, napojený na určité úrovni integrace, je rozdělený na čtyři části (Berghman, 1997):

- systém demokratický a právní -> podpora občanské integrace;
- trh práce -> podpora hospodářské integrace;
- systém sociální státu -> podpora sociální integrace;
- systém rodiny a komunity -> podpora mezilidské integrace.

Mareš, Sirovátka (2008) dále poukazují na problematiku multidimenzionální deprivace, která může být výsledkem reciprocity úrovně sociálního vyloučení. Dimenze sociálního vyloučení se mohou v některých případech natolik překrývat, že v případě selhání jedné úrovně dochází k zastření příznivého vlivu dalších úrovní. Začlenění či aktivní fungování v jedné oblasti nemá za následek fungování v ostatních úrovních sociálního začleňování.

Výše je zmiňována multidimenzionalita integrace, s jejíž šíří je nezbytné pracovat jako s nástrojem v procesu znovu začleňování osob bez přístřeší. Každá z dimenzí hraje roli v procesu reintegrace a je důležité s nimi pracovat jako s prostředkem.

Vágnerová, Csémy, Marek (2013) rozlišují reintegraci do oblastí psychologické, sociální, medicínské a spirituální. V psychologické dimenzi reintegrace osob bez přístřeší se pracuje na znovu nalezení kompetencí, jež jedinec ztratil adaptací se na nový životní styl. Dalším aspektem je obnova sociálních vztahů, sebepoznání, nabytí sebedůvěry a vyrovnání se s minulostí. Dimenze sociální zahrnuje především praktická kritéria. Jedná se o zajištění dokladů, bydlení,

obživy, pracovního místa či čerpáním sociálních dávek a redukování příležitostí, jež pobízejí k návratu do dřívějšího životního stylu. V některých případech je také na místě řešit dluhy. Medicínská dimenze souvisí především s léčbou závislostí či jiných psychiatrických poruch. Dále do uvedené kategorie spadá léčba nemocí, jež jedinec bez přístřeší získal během života na ulici (například hepatitida typu C). Záměrem spirituální dimenze je nalezení cíle a hodnot, které přispívají k formování a motivují ke změně.

Esser in Bosswick, Heckmann (2006) rozlišuje formy integrace podobným způsobem a uvádí též čtyři formy – kulturní, strukturální, interaktivní a identifikační. Kulturní dimenze, též nazývaná jako socializace, je fází, ve které jedinec získává znalosti, kulturní hodnoty a normy a schopnosti nezbytné k působení ve společnosti. Dimenze strukturální cílí na získání postavení jedince ve společnosti. Může se jednat o působení v systému vzdělávání, ekonomie, profesí či občanství. Mimo umístění se ve společnosti se cílí i na získání práv, což je lépe zaměřeno na osoby bez přístřeší. Tato práva jsou spojená s určitými pozicemi a příležitostmi k navázání sociálních vztahů a získání sociálního, kulturního a ekonomického kapitálu. Ovšem předpokladem úspěšné strukturální integrace je integrace kulturní. Interaktivní forma integrace zahrnuje vytvoření vztahů s jednotlivci sdílejícími vzájemnou orientaci. Vztahy mohou nabývat formy přátelské, romantické či partnerské nebo se jedná o členství v sociální skupině. Identifikační dimenze již z názvu poukazuje na jakousi identifikaci. Jedná se o ztotožňování jednotlivce se sociálním systémem. Jedinec sám sebe vnímá jako součást nějakého celku. Uvedená identifikace nabývá kognitivních a emocionálních aspektů.

Dimenze integrace nastínily úrovně dle oblastí potřeb osob bez přístřeší. Typy integrace jsou v literatuře různě uvedené. Přestože rozdělení dle Essera je zaměřováno na integraci cizinců, vnímám jeho charakteristiku dimenzí dobře představitelnou též pro osoby bez přístřeší. V návaznosti na výzkumné cíle, jež jsou též inspirovány dle rozdělení úrovně integrace Essera, budu následně rozebírat její jednotlivé úrovně.

4.3 Integrace osob bez přístřeší v dimenzích

Jak již bylo zmíněno, reintegraci osob bez přístřeší je nutné vnímat komplexně, a to ze všech jejích úrovní. Každá z dimenzí pokrývá určitou oblast zájmů, jež jsou relevantní v procesu znovu začleňování uvedené cílové skupiny. Následující kapitola bude zaměřena dle úrovní integrace pro osoby bez přístřeší. Budou zde rozebírány úrovně integrace dle potřeb uvedené cílové skupiny. Pouze jedna ze čtyř dimenzí představuje praktickou stránku řešení problému, na kterou je převážně orientována sociální práce s osobami bez přístřeší. Jedná se o strukturální

(ekonomickou) úroveň, která v sobě pokrývá oblast bydlení, chudoby, pracovního trhu a zdraví. Zbylé tři dimenze se zabývají psychosociální potřebou jedinců. Dimenzi kulturní, zahrnující oblast norem a hodnot, rozebírám z hlediska odlišností životního stylu. V dimenzi interaktivní, zahrnující sociální kapitál, se zabývám mikroúrovni osob bez přístřeší. Poslední dimenze identifikační s sebou nese identifikaci jedince s většinovou společností. Následující uvedení integrace osob bez přístřeší je rozděleno dle dimenzí integrace, a to na strukturální, kulturní a interaktivní. Identifikační dimenze představuje nejvyšší možnou formu integrace a nebude dále rozebírána. Toto rozdělení bude použito i v praktické části práce.

4.3.1 Integrace osob bez přístřeší v dimenzi strukturální

Dimenze strukturální (ekonomická) je zacílena na získání postavení jedince ve společnosti. Pokrývá oblast bydlení, chudoby, pracovního trhu a zdraví. Jedná se o působení v systému vzdělávání, ekonomie, profesí či občanství.

Oblasti strukturální dimenze (trh práce, bydlení, chudoba, sociální patologie a chudoba) Mareš, Horáková, Rákoczyová (2008) uvádí jako klíčové oblasti sociálního vyloučení. Také poukazuje na mezigenerační přenos ohrožení v uvedených oblastech, které tím mohou ovlivňovat míru rizika sociálního vyloučení.

Bydlení – charakteristika

Ztrátu domova Matoušek a kol., (2005) vnímá jako prvotní příčinu problematiky bezdomovectví. Domov s sebou nese mimo jiné základní zázemí, jež je nezbytné k řešení nepříznivé sociální situace. Problémy s bydlením se také mohou stát spouštěcím mechanismem jiných problematických jevů (například zdravotní handicap, závislost na návykových látkách, krize rodiny) (Mareš, Horáková, Rákoczyová, 2008).

Hradecký (2007) charakterizuje dle Evropské observatoře bezdomovectví (EOH) tři aspekty společně tvořící domov, jejichž absence neboli vyloučení z oblasti zapříčiňuje u jedince bezdomovectví. Jedná se o domény: fyzická, sociální a právní. Fyzická doména značí určité vlastnictví adekvátního bydlení či prostoru pro uspokojování potřeb jedince či rodiny. Sociální doména zajišťuje soukromí a udržování společenských poměrů. Poslední hledisko domova se váže s právní doménou, jež má vést k výlučnému vlastnictví, zaručení využití a právního nároku. Životní styl bezdomovectví s sebou převážně nese absenci či omezení v naplňování potřeb, jež jsou uvedeny dle Hradeckého.

Vágnerová, Csémy, Marek (2013) uvádí restriktce ve věcech soukromí, jež jsou spojeny s bezpečím a uložením osobních věcí. Jedná se o případy, kdy osoba bez přístřeší přebývá ve veřejných prostorách a nestálých místech k přenocování (například dopravní prostředky, lavičky, nádraží, vestibul metra). Míra rizika okradení, spánkového deficitu či jiné újmy je podstatně vyšší v porovnání místa k bydlení (domova).

Bydlení – poskytovaná pomoc

Formy poskytované pomoc s bydlením jsou různorodé. Ze začátku je třeba zmínit kontaktní místa, jež jsou zřízena pro pomoc v situaci s bydlením. Může se jednat o cíl bydlení udržet nebo vyřešit současnou bytovou nouzi. Pracovník kontaktního místa pro bydlení nejprve mapuje bytovou situaci k následné analýze, poskytuje základní poradenství, zprostředkovává kontakty na návazné služby (sociální, dluhové, právní poradenství atd.), pomáhá s vyhledáním komerčních nabídek a další. Jedna z forem pomoci politiky bydlení je zprostředkována finančními nástroji. Mezi uvedené nástroje patří dávky na bydlení, které mohou být poskytovány ve formě příspěvku či doplatku na bydlení. Dále se může jednat o různé příspěvky (například na kauce, nájem, náklady spojené s bydlením), které poskytují fondy, obce, nadace a jiné. Také je na místě zmínit dávky systému hmotné nouze, jež jsou poskytovány v podobě mimořádná okamžitá pomoc (MOP). (Klusáček, Lesák, Ripka, Siglová, 2021)

Dávka mimořádné okamžité pomoci je jednorázovou (až na výjimku v odůvodněných případech) a nenárokovou dávkou. Nárok na ni vzniká až ve chvíli, kdy je jedinec uznán oprávněným pracovníkem Úřadu práce za osobu v hmotné nouzi. Sociální situace, v nichž je osobě uznána nenadálá životní událost, jsou uvedeny v Zákoně 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. (MPSV, 2023)

Další forma podpory v bydlení v rámci integrace osob bez přístřeší zahrnuje podporu v získání či udržení bydlení a jiných relevantních aspektech v situaci klienta. Integraci v uvedeném zaměření lze rozdělit na dva přístupy. Oba přístupy zahrnují formu podporovaného bydlení, které je mimo zajištění bydlení rozšířeno o podporu v oblastech například hospodaření, dluhů, vztahů s okolím a domácnosti atd. (Černá, 2016):

- „Víceúrovňové bydlení“, též známé pod pojmem „Housing ready“, „continuum of care“ či „bydlení až po přípravě“
- „Bydlení především“ neboli „Housing first“

Klusáček, Lesák, Ripka, Siglová (2021) je rozšiřuje také na přístup „asistence v bydlení“.

Housing first

Tato metoda využívaná k pomoci lidem bez přístřeší je alternativou k přístupu delší přípravy na bydlení (Černá, 2016). Jak uvádí Pleace, N., bydlení je poskytováno okamžitě, a tedy na „prvním místě“, z čehož je odvozen i název.

Podstatou uvedené metody je poskytnutí bydlení bez předchozí léčby či nácviku. Princip tkví v potřebnosti a nikoli v zásluhovosti. Jedná se o jakési oddělení bydlení a podpory, jelikož klienti těchto zařízení přeskočí nižší kritéria a dostávají se rovnou k samostatnému bydlení. Podmínkou není míra kompetence k bydlení, jelikož podpora a pomoc je poskytována v samotném průběhu bydlení. (Černá, 2016)

Podpora a pomoc je klientům poskytována v záměru udržet si bydlení a řešení dalších problémů dle situace jedince (Klusáček, Lesák, Ripka, Siglová, 2021). Cílem je „orientace na zotavení“ (změna chování způsobující újmu), stabilizace a snížení problémů (duševní zdraví a užívání návykových látek) (Pleace, N.).

Metoda Housing First byla vytvořena organizací Pathways v New Yorku, jež se následně rozšířila i do států Evropské unie a dalších. Přestože tím bylo nalezeno více forem služby Housing first, všechny sdílejí podobné zaměření. Pleace, N. je rozděluje na tři hlavní skupiny – Pathways Housing First, Communal Housing First, Housing First ‘Light’ services.

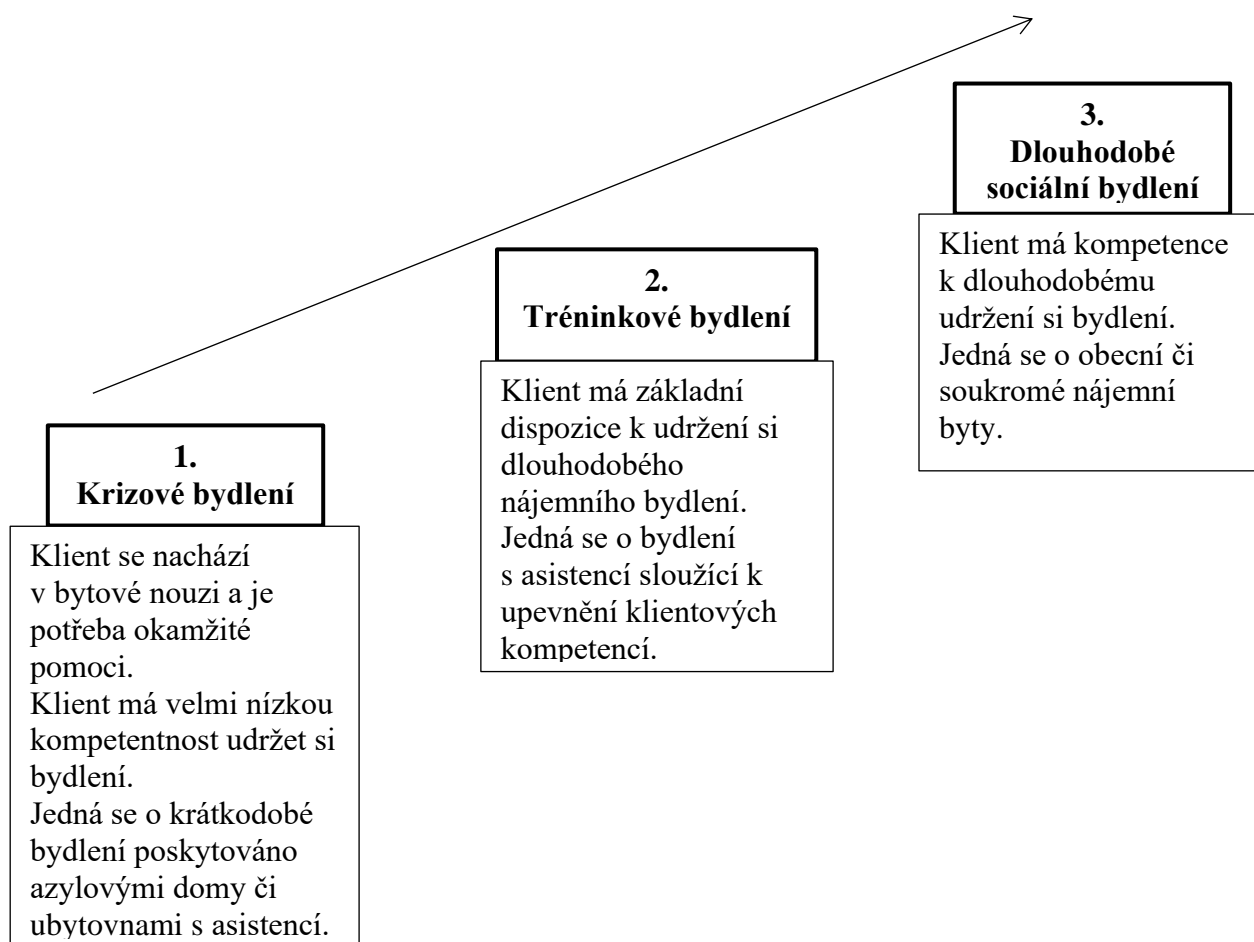
Vícestupňové bydlení

Vícestupňové bydlení se od housing first liší ve fázi připravenosti na bydlení. Jinými slovy zásluhovost stojí před potřebností. Oproti metodě Housing first je v propustném bydlení relevantní schopnost klienta bydlet.

Uvedený systém tkví v předpokladu přípravy klienta na bydlení. Klientům se bydlení zpřístupní za určitých podmínek, jež slouží k ověření klientovy kompetentnosti k bydlení. Díky splnění těchto kritérií si klient následně „zaslouží“ standardní dlouhodobé bydlení. (Klusáček, Lesák, Ripka, Siglová, 2021)

Během přípravy na bydlení jsou k řešení ostatní faktory způsobující nepříznivou sociální situaci klienta. Mezi ně patří například sociální, osobní nebo rodinné problémy. (Černá, 2016)

Obrázek č. 2 - Systém propustného bydlení a jeho nastavení (vlastní zpracování dle Snopka 2012, str. 8-9)



Stupně propustného bydlení se v ČR rozdělují na tři úrovně. Cílem uvedeného přístupu je získat standardní bydlení pro lidi nacházející se v bytové nouzi a integrovat je zpět do společnosti. (Klusáček, Lesák, Ripka, Siglová, 2021).

Asistence v bydlení

Asistence v bydlení probíhá prostřednictvím služby „Housing support officer“, která cílí především na podporu klienta. Může být zprostředkována sociálními službami nebo ze strany správců bytů. Podpora klienta spočívá v pomoci při nastěhování, udržení bydlení, analýzy situací ohrožující udržení bydlení, zprostředkování služeb, poskytnutí praktické a emocionální podpory. (Klusáček, Lesák, Ripka, Siglová, 2021)

Chudoba – charakteristika

Pojem chudoba lze vymezit dle definice Krebse a kol. (2007) jako stav, kdy v možnostech lidí není uskutečnitelné uspokojování jejich základních životních potřeb, a to v takové míře, jež je

v současné společnosti vnímána jako minimální a nezbytně nutná. Kompetence lidí k uspokojování základních životních potřeb nestačí na pokrytí nákladů vedoucí k zabezpečení vlastní existence.

Osoby bez přístřeší jako cílová skupina je dobře zjevnou kategorií, která je zasažena extrémní chudobou (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013). Přestože Průdková, Novotný (2008) chudobu označuje jako společný jev všech bezdomovců a jako jednu z příčin bezdomovectví, Matoušek a kol., (2005) uvádí, že se nachází v každé sociální vrstvě a společnosti, jelikož se jedná o pocit vznikající srovnáváním.

Je zde ovšem potřeba podotknout rozlišení chudoby, které je relevantní ve vnímání chudoby jako stavu. Na koncept chudoby lze nahlížet komplexně, jelikož představuje určitý stav okolností. Jedná se o představu, příčiny, důsledky a obsah chudoby a sociální postavení (Mareš, 1994).

Nedomová, Špiláčková (2014) uvádějí vícero typologií pojetí chudoby, jež jsou rozlišovány dle určitých kritérií. Podle literatury je typologie konceptu chudoby uvedena jako primární a sekundární, objektivní a subjektivní, absolutní a relativní, stará a nová, skrytá a latentní. Uvedené rozdělení chudoby dle různých autorů se současně překrývá.

Podstatu rozlišení konceptu chudoby Krebs a kol. (2007) vnímá v případě subjektivní a objektivní. Subjektivní chudoba značí pocit chudoby, jak je výše uvedeno dle Matoušek a kol., (2005). Míra subjektivní chudoby bývá značně nadhodnocena a je vedena tendencí srovnávat se s ostatními. Je tím tak znehodnocena k určování oficiální hranice chudoby. (Průdková, Novotný, 2008) Objektivní chudoba je určována dle měřitelných kritérií, jež jsou stanovovány nejčastěji normativně či společenským konsenzem, a to v každém státě individuálně (Nedomová, Špiláčková, 2014).

Kritéria v ČR vycházející z analýz sociálně-ekonomických informací o životních podmínkách a makroekonomických souvislostech určují hranici chudoby, která je rovna životnímu minimu. Objektivní chudoba zahrnuje příjem jedinců, který této hranice nedosahuje. (Průdková, Novotný, 2008)

Chudoba – poskytovaná pomoc

Jedním z možných řešení problematiky chudoby osob bez přístřeší je účast na pracovním trhu, s jejíž absencí je často spojována i příčina uvedeného jevu.

Krebs a kol., (2007) uvádí příčiny chudoby z důvodů nedostatečné mzdy ze zaměstnání, nedostatku zaměstnání a rozdílnost ve vlastněném bohatství. Řešení chudoby vystihuje ve dvou způsobech. Jedná se o prevenci a řešení již existující chudoby.

K pomoci s chudobou slouží systém pomoci v hmotné nouzi, jež upravuje Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, sociální dávky upravující Zákon 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře, sociální služby upravující Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách a pro určité klienty další relevantní způsob podpory (dávky pro osoby se zdravotním postižením).

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi udává možnosti poskytování pomoci prostřednictvím dávek těm jedincům, kteří se nacházejí v hmotné nouzi. Mezi dávky zákona o pomoci v hmotné nouzi patří: Příspěvek na živobytí, Doplatek na bydlení, Mimořádná okamžitá pomoc.

Zákon 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře upravující pokrytí nákladů na výživu a jiné základní osobní potřeby dětí a rodin. Mezi dávky uvedeného zákona patří: Přídavek na dítě, Příspěvek na bydlení, Rodičovský příspěvek, Porodné, Pohřebné.

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách mimo jiné udává podmínky poskytnutí pomoci a podpory osobám nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a jiné.

Pracovní trh – charakteristika

Bezdomovectví je ve většině případů též doprovázeno ztrátou zaměstnání (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012). Ztráta zaměstnání je rizikovým faktorem růstu chudoby a sociálního vyloučení, stejně jako dlouhodobá nezaměstnanost, dlouhodobě nízký příjem a nízká kvalita zaměstnání. (Krebs a kol., 2007) Přičemž ztrátou zaměstnání jsou nejvíce ohrožené skupiny: starších lidí vstupující na trh práce, lidí s nízkou kvalifikací, příslušníků etnických menšit, lidí se zdravotním handicapem a osob ženského pohlaví. Další problematickou skupinou vůči pracovnímu trhu jsou lidé, kteří se opětovně vracejí a odcházejí z pracovního trhu. Uvedená skupina osob ztrácí pracovní návyky a motivaci k vykonávání práce. (Matoušek, 2007)

Práce lidem i rodinám udává ekonomický a sociální status a současně i stabilitu a prosperitu celé společnosti (Krebs a kol., 2007). Absenci zaměstnání přisuzuje mnoho lidí bez přístřeší jako hlavní příčinu svého současného stavu (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Pracovní trh – poskytovaná pomoc

Pomoc s nezaměstnaností v ČR je definována mimo jiné v Zákoně č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti. Uvedený zákon je zpracován na základě předpisů Evropské unie, jež se týkají všech občanů členských zemí EU. Evropská komise ve věci zaměstnanosti, sociálních věcí a sociálního začleňování uvádí pomoc systému s nezaměstnaností (Evropská komise, 2023).

Nezaměstnanost je především složitý jev, který je nezbytné řešit komplexně. Základní pomocí je činnost Úřadu práce, který je prostředkem nalezení vhodné práce, možné rekvalifikace a hmotného zabezpečení. (Krebs a kol., 2007)

Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti obsahuje aktivní politiku zaměstnanosti. Tento souhrn opatření, vedoucí k zajištění maximálně možné úrovně zaměstnanosti, pracuje s nástroji: rekvalifikace, investiční pobídky, veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa a možnými příspěvky.

Zdraví – charakteristika

Každá země v poskytování zdravotní pomoci lidem bez domova je ovlivněna současnou zdravotní politikou a ekonomikou (Šupková a kol., 2007).

Zdravotní politiku ČR lze definovat jako činnost státu na základě uznávaných zákonů a dohod, přičemž pojímá dva typy aktivit – aktivita zaměřená na léčení a aktivita zaměřená na zamezení vzniku nemoci. Aktivita zaměřená na léčbu spočívá v odstranění změn ve zdravotním situaci člověka, obnově nebo navrácení zdraví. Jedná se o zdravotní politiku ex post neboli dodatečnou. Aktivita zaměřená na přerušování vzniku nemoci je orientovaná na ochranu a podporu zdraví a jedná se o politiku zdraví ex ante neboli očekávanou a plánovanou. (Krebs a kol., 2007)

U osob bez přístřeší, a především z jejich podmínek životního stylu vyplývá velmi náročná udržitelnost fyzického a psychického zdraví. (Šupková a kol., 2007)

Zdravotní stav osob lze ze základu rozdělit na fyzický a psychický stav.

Hradecký (2006) uvádí nejčastější fyzické zdravotní potíže osob bez přístřeší jako chřipky a dýchací cesty, žaludeční a střevní potíže, infekční, svrab, bércové vředy, revmatické a neurologické, kožní, kardiovaskulární, omrzliny a další onemocnění.

Mezi nejčastější duševní nemoci u osob bez přístřeší patří závislosti, psychotická onemocnění, depresivní a úzkostné poruchy, posttraumatická stresová porucha, pokusy o sebevraždy, poruchy chování, poruchy osobnosti (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Zdraví – poskytovaná pomoc

Díky usnesení ČNR č.2/1993 Sb., v platném znění, Listina základních práv a svobod, jež je součástí ústavního pořádku ČR, má každý občan České republiky dle Čl. 31 právo na ochranu zdraví a na základě veřejného pojištění bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek uvedených v zákoně.

Pojem zdravotní péče zahrnuje prevenci a léčení onemocnění. Zdravotnický systém se rozděluje na zdravotnické služby v rámci poskytování nemateriálních činností a materiální

spotřeby (např. léky, zdravotní materiál). Klíčovým principem zdravotního systému je sociální solidarita, jež vypovídá o poskytování zdravotní péče všem, kteří ji potřebují, nehlédě na jejich platební kompetence a postavení v sociálních vrstvách. (Krebs a kol., 2007)

4.3.2 Integrace osob bez přístřeší v dimenzi kulturní

Jak již je výše uvedeno, integraci v oblasti kulturní lze označit také jako socializaci. Cílem této kapitoly je nastínit integraci v rámci začleňování neboli získání znalostí, kulturních hodnot a norem a schopností nezbytných k působení ve společnosti.

Ze začátku je potřeba uvést subkulturu bezdomovectví – její specifikaci v rámci majority. Poukázat na odlišnosti ve způsobu životního stylu a následně uvést způsob pomoci v rámci resocializace z hlediska kulturní dimenze integrace osob bez přístřeší do většinové společnosti.

Charakteristika

Jedinec se během svého života, v závislosti na jeho životním období a společnosti, přizpůsobuje svým chováním (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Stejně jako většinová společnost, tak i společnost bezdomovecká má své specifika a lze ji označit za subkulturu.

Právě rozdílnost životního stylu bezdomovecké společnosti je příčinou mnoha bariér v rámci jejich reintegrace do většinové společnosti. Proces znovuzачleňování osob bez přístřeší by měl reagovat na způsob života této cílové skupiny. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Ztráta domova a regrese jsou jedny z následků selhání jedince v mnoha krizích, při nichž dochází v průběhu života v různém věku. V případě žití na ulici je jedinec pod neustálým stresem, který zapříčiňuje deformaci jeho osobnosti. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Stres lze definovat jako stav nadměrného zatížení organismu v oblasti duševní i tělesné (Kraus, 2008).

Působení dlouhodobého stresu a jeho adaptaci jedince na něj uvedl Hans Selye, jež je popsal jako obecný adaptační syndrom. Adaptaci na stres lze rozdělit na tři fáze – alarmující, odpor, rezignace. Je ovšem třeba vzít v potaz rozdílnost působení stresu u jedinců dobrovolně a nedobrovolně žijících na ulici. V případě lidí bez přístřeší alarmující fáze značí ztrátu bydlení, která je vnímaná jako traumatizující situace ve většině případů neovlivnitelná a nepředvídatelná. V uvedené fázi je u osob bez přístřeší typická reakce zvlečeného vděku, studu a snahy bezdomovectví skrýt. Někteří bezdomovci se za záměrem nových příležitostí a možností přestěhují do velkého města. Celkově se jedná o nejvíce stresové stadium, které může trvat jeden až dva měsíce a je provázeno například pocity úzkosti, vzteku, agrese, apatie

a deprese. V průběhu několika měsíců nového způsobu života dochází k druhé fázi adaptace na stres – stadium odporu. Jedinec se pokouší dostat z ulice a vnímá svou situaci jako dočasné opatření. S časem stráveným bez domova se ocitá v pocitech ponížení a tlaku, jež zmírňuje svými obrannými mechanismy. Všechny možné pokusy o změnu a návrat pohořely, čímž jedinec ztrácí sebevědomí a naději. Postupně si navyká a získává vlastnosti hodné současného stavu, kterých se obtížně zbavuje. Zklamání z neúspěšných pokusů o změnu vedou k rezignaci jedince – tedy nastává třetí stadium. K fázi rezignace dochází během dvou až pěti let života na ulici. Jejich domovem se stává ulice, na kterou si zvykli a současný stav nechtějí měnit. Jedná se o jednotvárný a neměnný denní režim. Možná změna životního stylu (návrat) je pro lidi bez přístřeší ve stadiu rezignace stresujícím faktorem. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Bezdomovecká společnost jako subkultura má svá specifika, odlišné hodnoty a schopnosti než většinová společnost, do které je cílem osoby bez přístřeší reintegrovan. Mezi odlišné prvky uvedené cílové skupiny, které je třeba brát v potaz, patří vzhled a oblečení, kultura bydlení, zdroj obživy, denní rytmus a komunikace mezi členy bezdomovecké společnosti.

Vzhled osob je úzce spojen s hygienou, jejíž dodržování na ulici je velmi náročné. Potřeba hygieny je pro jedince, kteří jsou na ulici kratší dobu, důležitější než pro osoby pobývající na ulici dlouhodobě. Jedním z důvodů je snaha skrýt své bezdomovectví a jejich hrdost. V případě dlouhodobého chronického bezdomovectví je hygiena na nižší úrovni potřeb. Důvodem může být alkohol, porucha osobnosti či jiné pro ně výrazně relevantnější starosti. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Oblečení u lidí bez přístřeší spočívá především v praktické stránce. Zvláště se jedná o ochranu těla před zimou. Ovšem je zde rozdílnost například u skupin žen bez domova, prostitutek nebo mladých bezdomovců. (Průdková, Novotný, 2008) Mladí bezdomovci, pro které je oblečení znakem určitého postavení ve společnosti, si na svém vzhledu si více zakládají – jedná se však o psychologickou obranu vlastního sebepojetí. Dalším charakteristickým znakem jsou igelitové tašky či batohy, které slouží k uložení veškerého majetku osoby bez přístřeší. Předchází se tím krádeži či ztráty. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Život na ulici značí mimo jiné zásadní omezení soukromí a nepřetržitý pobyt ve veřejném prostoru (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013). Domov označují za místo, kde přespávají, přičemž je lze rozdělit na dvě skupiny – nestálé a stálé bydlení (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Uvedený životní styl vyžaduje k přežití obstarání především jídla, noclehu a bezpečí. Shánění uvedených potřeb je součástí denního rytmu osob bez přístřeší, přičemž alternativy způsobu obstarávání jsou závislé na pohlaví a sociokulturních podmínkách. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Způsoby, jak obstarat stravu či nějaký výdělek, bývají různé. Jedná se o žebrání, somrování, vybírání popelnic, sběr surovin, užívání služeb zdarma (například nějaké akce), práce či brigády nebo konáním kriminality, nelegálních činností a prostituce. Způsob trávení dne u osob bez přístřeší spočívá v řešení, jak uspokojit své potřeby, které v dřívějším způsobu života byly pokládány za samozřejmost. Jedná se především o základní potřeby, jež k obstarání trvají mnohem více času – spánek, soukromí, pravidelné možnosti hygieny a místo k přebývání. Ulice s sebou nese nejistotu a nemožnost prostoru, kde si odpočinout. Životní styl pro jedince ztrácí řád a hranice, který je důležitý k přežití. Komunikace mezi bezdomovci je v mnoha případech jediným způsobem kontaktů (vztahů) s lidmi. S odchodem na ulici přerušují své dosavadní kontakty a vytváří si zde nové kamarády či vztahy, jimiž jsou ovlivněny, a učí se všemu, čemu se ostatní sami naučili. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Změna hodnot a norem je pro osoby žijící na ulici nezbytná. Po zorientování a přežívání bez většího stresu přicházejí lepší pocity. Jedinec se může stát součástí nějaké skupiny lidí, kteří prožívají stejný způsob života a postupně se na něj adaptuje. S adaptací přichází mimo jiné nové zkušenosti a změna hodnot a norem, jež se liší od majoritní společnosti. Hodnoty a normy, které je nutné přijmout, aby jedinec na ulici přežil, jsou závislé na morálním kodexu ulice. Bezdomovecký životní styl je charakteristický staráním se především o sebe samotného, a tudíž se neberou příliš velké ohledy na ostatní. Skupina lidí žijících na ulici toleruje jednání, které je pro většinovou společnost nepřijatelné. Progresivní adaptaci jedince na život na ulici lze vnímat jako způsob socializace, který je nezbytný i například v rámci sebepřijetí, ale současně se stává bariérou reintegrace osob bez přístřeší do společnosti. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Poskytovaná pomoc

Sociální práce zaměřená na cílovou skupiny lidí bez domova rozdělujeme na preventivní aktivity; služby cílené na naplnění základních potřeb; služby cílené na reintegraci a soběstačnost (Matoušek a kol., 2005).

Uvedené služby sociální práce společně pokrývají velkou část potřeb nutné k reintegraci v oblasti kulturní dimenze.

V případě služeb zaměřených na reintegraci a soběstačnost je cílem dovést klienta k získání potřebných schopností (sociální dovednosti) a podporu zaměstnanosti (sociální firmy, chráněná a podporovaná místa). Sociální služby, vedoucí k získání sociálních kompetencí, jsou také součástí azylového bydlení. Klient v azylovém bydlení má určitou spoluodpovědnost a v rámci naplnění jeho povinností získává i nové kompetence pro reintegraci. Další nezbytnou podporou v procesu reintegrace je sociální poradenství, které má jeho klienty naučit svépomoci. Sociální poradenství spadá do preventivních aktivit. (Matoušek a kol., 2005)

Sociální poradenství v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je druhem poskytovaných sociálních služeb a zahrnuje základní a odborné sociální poradenství. Relevantní pomoc v rámci reintegrace v kulturní dimenzi poskytuje odborné sociální poradenství v činnostech podpory v kontaktu se společenským prostředím a sociálně terapeutické činnosti.

Do služeb zaměřených na naplnění základních potřeb spadají cvičné a chráněné byty, které jsou formou dlouhodobého azylového bydlení. Mají nejreálnější podobu nároků na živobytí, a jsou tudíž velmi užitečné v procesu reintegrace osob bez přístřeší. Klienti uvedených služeb se začleňují do přirozeného okolního prostředí, čímž se eliminuje jejich izolace a vzrůstá jejich sebedůvěra. (Matoušek a kol., 2005)

4.3.3 Integrace osob bez přístřeší v dimenzi interaktivní

Integraci na úrovni interaktivní lze vnímat také jako sociální kapitál jedince. Na uvedené úrovni je cílem vytvoření vztahů nebo být součástí nějaké sociální skupiny.

Sociální kapitál představuje atribut nějaké společenské organizace sociálního systému, jehož znaky jsou vztahy, interakce, kontakty, společně sdílené hodnoty, postoje, pravidla a další (Sýkora, Matoušek, 2008).

Základním zdrojem sociálních kontaktů pro jedince, která mívá nejsilnější vazbu, je rodina. Další sociální kontakty se mohou vytvářet v prostředí, v němž se jedince ocitá. Jedná se například o pracovní prostředí – kolegové, školní prostředí – spolužáci či kamarádi. U lidí, kteří se dostali do problémů s bydlením, se jejich sociální kapitál zpočátku stává záchranným lanem. Ve většině případů se jedná o fázi přespávání u přátel či kamarádů. Vztahy v této fázi jsou spíše zdrojem emocionální podpory, která není bezmezná, než místem k přespávání. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) S odchodem na ulici se kontakty s rodinnými příslušníky oslabují, čímž se urychluje proces začlenění do nové bezdomovecké společnosti (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013).

Člověk, který se na ulici nachází krátkou dobu, často cítí stud za svou současnou situaci a snaží se ji skrýt například tím, že odejde na jiné místo, kde se nenachází jeho známí a je v anonymitě. Své dřívější sociální kontakty většinou omezí nebo úplně přeruší. Naopak začne vyhledávat nové, které sdílejí jeho podobnou situaci, a tudíž jsou pro něho nejčastěji sociálním kontaktem ostatní bezdomovci. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Uvedená subkultura může pro jedince nabýt formy nového sociálního kapitálu. I přes všechny rizika, které se sebou uvedená společnost nese, je pro jedince velmi důležitá. Stává se pro něj zdrojem určité jistoty, získání potřebných zkušeností, podpory a přijetí. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Vztahy v bezdomovecké společnosti pro jedince plní dvě potřebné funkce – emocionální podporu a sdílení informací, které jsou součástí adaptace na nový životní styl (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Mezilidské vztahy v rámci bezdomovecké komunity jsou velmi zajímavé a v některých případech také nezbytné k přežití na ulici.

V případě mladých bezdomovců jim skupina sdílející stejný osud nahazuje rodinu. Oslovují se dle určení jejich rolí ve skupině – máma, táta, brácha, ségra nebo děda. Vztahy a role ve skupině se ovšem rychle proměňují a jsou spíše povrchní a silně orientované na přítomnost. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Velmi zajímavé jsou také genderové aspekty v rámci vztahů u lidí bez přístřeší.

Mezi muži funguje určitá představa *muže*, který musí naplňovat očekávaná kritéria, aby byl *mužem*. Jedná se například o množství vydělaných peněz, fyzickou sílu, přitažlivost pro druhé pohlaví a jiné. Muž bezdomovectvím ztrácí specifické role a možnosti splnění těchto kritérií – ztrácí roli: živitele rodiny, partnera či manžela, zaměstnaného a jiné. Naopak ženy bez domova jsou na ulici více ohrožené a nemají takové bariéry ve vyhledání pomoci. Na ulici mají muži tendenci ženu ochraňovat a je po nich zdaleka větší poptávka než nabídka za účelem vytvoření vztahu ve zdejším prostředí. V některých případech ovšem tato ochrana může značit požadavek sexuálního uspokojení. V situaci, kdy muž tuto odměnu nepožaduje, se mezi nimi může vytvořit vztah přátelský, který funguje jako ochrana pro ženu a pocit potřebnosti pro muže. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

5 Bariéry integrace osob bez přístřeší

Cílem této kapitoly je poukázat na bariéry systému v rámci reintegrace osob bez přístřeší. Pomoc ke znovuzačlenění se do společnosti prostřednictvím sociálních služeb a systému má v České republice mnoho podob. Je potřeba se ovšem zamyslet nad její přístupností a dostupností pro osoby bez přístřeší. Bariéry reintegrace spočívají na všech jejích dimenzích a nachází se jak na straně osob bez přístřeší, tak na straně sociálních služeb a systému. Bariéry osob bez přístřeší vnímám jako těžko změnitelné v porovnání se změnou přístupu systému. Je ovšem důležité nepomíjet bariéry osob bez přístřeší, jelikož jednotlivé bariéry jsou velmi úzce spojeny a provázány jak ze strany cílové skupiny, tak ze strany služeb a systému. Na reintegraci je potřeba pohlížet komplexně a stejně je tomu i v případě bariér. Bariéry, ať už jsou ze strany systému, poskytovaných služeb či samotných osob bez přístřeší, jsou na sobě vzájemně závislé a znemožňují eventuální reintegraci osob bez přístřeší.

5.1 Dimenze strukturální

Tato kapitola bude věnována bariérám na strukturální úrovni v rámci reintegrace osob bez přístřeší. Bariéry integrace na strukturální úrovni pojímají problematické oblasti v rámci bydlení, chudoby, pracovního trhu a zdraví. Některé bariéry se prolínají a zasahují do více oblastí strukturální reintegrace, z tohoto důvodu budou představeny bariéry, které jsou shodné v jednotlivých oblastech strukturální integrace osob bez přístřeší, na něž bude navázáno po uvedení bariér v jednotlivých oblastech – bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby.

5.1.1 Bariéry v jednotlivých oblastech na strukturální úrovni

Bydlení

Pro některé osoby je zábranou nevyužití služeb například nedostatečná hygiena spolubydlících. Někteří jedinci využívající noclehárnu jsou špinaví a mohou být zdrojem různých cizopasníků nebo může dojít ke střetnutí s konfliktní osobou (krádež). Další bariérou může být zákaz využití noclehárny z důvodu porušení některého pravidla či nezaplacení dluhu. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Jako velmi problematickou lze označit podmínku střízlivosti, která je pro osoby bez přístřeší téměř nemožná ke splnění (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012). Například v zimních obdobích je potřeba se zahřát a u osob bez přístřeší je nejčastější cestou alkohol (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013).

Další bariérou v České republice je omezená kapacita míst uvedených pobytových služeb (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012). Na nedostatečnou kapacitu míst azylových domů upozorňuje i Černá (2016) a příkladem uvádí nedostatek azylových domů zaměřených na rodiny s dětmi, mohou zapříčinit rozdělení rodin.

Chudoba

Příčinou chudoby přispívající k pravděpodobnosti bezdomovectví může být předlužení a následná exekuce. Uvedené faktory mohou být způsobeny nerozváženým jednáním (překročení kreditu, neuvážených půjček a nesplácení dluhů atd.) a neschopností uvažovat o možných důsledcích aktuálního jednání. Chování některých lidí, kteří se ocitli v podobných situacích, může působit spíše pasivně – čekají na vyřešení situace zázrakem a nevnímají vlastní možnou aktivitu k vyřešení problému. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Mezi další bariéry pomoci v rámci chudoby jistě patří nedůvěra v úřady a hrdost osob bez přístřeší (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Trh práce

U osob bez přístřeší je v oblasti zaměstnání komplikací především jiné nastavení hodnot a norem, které většinová společnost v důsledku může chápat jako neschopnost udržení si práce. Osoby bez přístřeší nejsou nastaveny na dlouhodobý pracovní úvazek nebo nemusejí nalézat smysl svého života, natož pak v zaměstnání. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Dalším hlediskem může být nedostatečná zodpovědnost a nekompetence hospodařit s penězi, která končí brzkým zadlužením a exekucemi. Ve snaze najít bezproblémovou práci podávají výpovědi ze zaměstnání dříve, než naleznou nové, čímž se pro ně zvyšuje riziko statusu „nezaměstnaný“. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Být nezaměstnaný s sebou nese ztrátu dosavadního statusu, ale i ztrátu statusů budoucích. Jedinec se najednou ocitá v nestrukturované sociální a morální prázdnotě. (Mareš, 1994) V člověku uvedená situace může vyvolávat pocity nepotřebnosti, neužitečnosti, neschopnosti a vést ke ztrátě sebedůvěry (Krebs a kol., 2007).

Osoby bez přístřeší také mohou mít velmi nejasné povědomí o svých možnostech k vykonávání určité práce. Problémem může být i jejich kvalifikace, která znemožňuje možnost výběru. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Většinou se jedná o osoby s nízkou úrovní vzdělání (základní vzdělání). Překážkou v nalezení práce se může stát i záznam z trestního rejstříku. Bezúhonnost je požadovaná i například v dělnických profesích, což je pro osoby propuštěné z vězení nemožné. (Průdková, Novotný, 2008)

Mezi další bariéry některých osob bez přístřeší lze zařadit: neochota pracovat, problém s autoritou, neschopnost akceptovat různá omezení a diskomfort a jiné (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013).

Zdraví

Život na ulici je příčinou mnoha závažných onemocnění a je potřeba řádné léčby. Osoby bez přístřeší ovšem často nezbytnou léčbu odmítají. Uvedená skupina osob může vnímat hospitalizaci jako omezení práv, a tak podepisují revers za účelem návratu na ulici. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Důvodem a současně bariérou pro nevyužití potřebné péče a zdravotnických zařízení může také být neschopnost reflektovat závažnost zdravotního stavu (Šupková a kol., 2007).

Dále se může jednat, stejně jako v případě integrace do zaměstnání, o nedůvěru v úřady (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Další problém může nastat v případě nekomplexnosti zdravotnické dokumentace nebo složité či nemožné vymezení anamnézy, což znemožňuje určení správné diagnózy (Barták, 2011).

Další složkou zdravotního stavu jedince je psychické zdraví.

Barták (2011) uvádí, že řada klientů trpí závažnými duševními onemocněními. V uvedeném případě se stává bariérou nepravidelnost psychiatrické péče a nepobírání nezbytných léků.

Navíc v situaci, kdy se následky duševní nemoci a sociálně-ekonomické problémy objevují současně, je pravděpodobné vytvoření spouštěcích faktorů bezdomovectví, jelikož v uvedené situaci se znesnadňuje možnost udržet si byt a sociálně podpůrné sítě. (Šupková a kol., 2007)

5.1.2 Společné bariéry na strukturální úrovni

Doklady

Pro každého občana (až na jedince omezené ve svéprávnosti) České republiky s trvalým pobytem platí povinnost mít občanský průkaz. V případě, že osoba u sebe nemá občanský průkaz či jí byl odcizen a zažádá o vyhotovení nového občanského průkazu, je povinna předložit rodný list. Standardní lhůta vyhotovení občanského průkazu je do třiceti dnů ode dne požádání a poplatek činí 200,- Kč. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2023) Je ovšem třeba počítat s tím, že osoby bez přístřeší většinou u sebe nemají žádné doklady (občanský průkaz, pas, rodný list). Jejich obstarání je zdlouhavé a nákladné a osoba bez přístřeší často nemá kompetence vše samostatně zařídit. (Průdková, Novotný, 2008)

Bez vlastnictví dokladu totožnosti je prakticky nemožné řešit klientovu současnou nepříznivou sociální situaci. Podmínka doložení občanského průkazu či dokladu totožnosti bývá i v situacích, kdy osoba žádá o využití služeb noclehárny či azylových domů. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Stejný případ nastává v situaci, kdy jedinec žádá o zaměstnání. Některá pracovní místa požadují výpis z rejstříku trestů, k jehož vyhotovení je nezbytné doložení dokladu totožnosti a uhrazení poplatku 100,- Kč (MČ Praha 4, 2023).

Aby se osoba mohla dostat do evidence Úřadu práce, jenž je cestou k obstarání dávek či nalezení vhodného zaměstnání, je též nezbytné doložení dokladu totožnosti. Dále jsou nezbytné i jiné dokumenty, například doklad o ukončení pracovního poměru, potvrzení o ukončené či přerušené samostatné výdělečné činnosti a potvrzení o ukončené náhradní době. (Finance.cz, 1997)

Osoby bez přístřeší většinou nemají možnost si své dokumenty uložit na bezpečné místo, aniž by předešly krádeži (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012). Tím se pro ně stávají bariérou požadavky zmíněných zařízení v rámci vyřizování jejich osobních záležitostí, které vedou k reintegraci.

Trvalé bydliště

Dalším problematickým aspektem, který brání pomoci osobám bez přístřeší k jejich reintegraci, je trvalé bydliště. Většina bezdomovců se ocitá mimo místo svého trvalého bydliště, což velmi komplikuje řešení jejich nepříznivé sociální situace. Přebývat v místě trvalého bydliště je například nezbytné pro pomoc osobám v hmotné nouzi – evidence na úřadu práce a výplata dávek pomoci v hmotné nouzi. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Do evidence úřadu práce se může dostat pouze osoba, která je místně příslušná k trvalému pobytu, jelikož každý úřad práce je vázán na nějakou oblast a jsou nutná osobní jednání. (Průdková, Novotný, 2008) Také soudy a správní úřady zasílají obsílky na adresu trvalého bydliště. Osobám, které nepřebývají na adrese svého trvalého bydliště, může hrozit i trestní stíhání z důvodu „*nepřevzetí zásilky a nerespektování případných rozhodnutí*“. (Hradecký in Průdková, Novotný, 2008)

Přístup pracovníků

Ponížení je běžné zejména v situaci, kdy jedinec nezná a nerozumí požadavkům městských a sociálních úřadů, jež se liší úřad od úřadu. Nikdo nechce dobrovolně zažívat ponižování, a navíc v nežádoucí situaci, jakou zakouší člověk žijící na ulici. Přídavkem k tomu je velká

pravomoc pracovníků v klíčových pozicích, kteří přispívají k rozhodnutí klientova prospěchu či nepospěchu. Mnohdy vlastně jen záleží na přístupu jednotlivého úředníka. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Šupková a kol. (2007) uvádí strach z neformálních postupů – identifikace pacienta, určení zdravotního pojištění a jiné – či požadavky systému, které jsou pro osoby bez přístřeší nesrozumitelné.

Přestože zákon garantuje dostupnost zdravotní péče pro všechny občany, v praxi naplnění uvedeného práva není stoprocentní (Barták, 2011). Záchraná služba často odmítá převážet zanedbané bezdomovce z důvodu následně nezbytného čištění sanitky. Někteří lékaři odmítají přijetí osob bez přístřeší do nemocnice, protože jejich účel vnímají jako získání stravy, místa pobytu a tepla. Nebo se jedná o případ s faktickým trvalým pobytem v jiné oblasti, než je jejich úředně trvalý pobyt a nemocnice či jiného zdravotnického zařízení. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Další problematickou oblastí v rámci pomoci s bydlením je v případě azylových domů uspokojování psychických potřeb. Klient azylového domu má již zabezpečené fyzické či materiální potřeby a začínají se objevovat potřeby psychické, které je nezbytné uspokojovat a poskytovat v této oblasti pomoc a podporu. U klientů se mohou začít objevovat různé psychické potíže, prožívání depresí či úzkostí. Jelikož v průběhu reintegračního procesu osoby bez přístřeší reagují zkratkovitě, je potřeba podchycovat tyto signály, které v opačném případě značí rychlý návrat na ulici. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Podmínky služeb

Sociální služby jsou založeny na principu selektivnosti. Jinými slovy se jedná o poskytovanou pomoc těm, kteří ji skutečně potřebují a vystupují jako klienti snažící se svou situaci změnit. Osoby bez přístřeší se nejeví jako cílová skupina, která by mohla být označena za „snaživé klienty“. Mluvíme o menšině osob bez přístřeší, kteří jsou kompetentní pravidelně docházet na úřad práce a vyřizovat vše potřebné k získání dávek či jiné pomoci. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Poskytovaná pomoc v rámci bydlení je zprostředkována službami sociální práce nebo finanční podporou. Služby sociální práce zaměřené na bydlení pro osoby bez přístřeší pokrývají noclehárny, azylové domy a výcvikové byty.

Mezi podmínky k využití nocleháren patří například střízlivý stav, zákaz užití omamných látek, doložení dokladu totožnosti, plnoletost a jiné (Centrum sociálních služeb Praha, Loď Hermes

– noclehárna, 2023). Tyto a jiné podmínky či požadavky se ovšem často mohou stát bariérou pro nevyužití služeb osobami bez přístřeší. Nejedná se vždy a pouze o neochotu, ale například o nemožnost stanovené podmínky naplnit. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

5.2 Dimenze kulturní

Následující kapitola představuje subkulturu osob bez přístřeší a její odlišnost v rámci většinové společnosti. Cílem je poukázat na rozdílnost hodnot a norem, které jsou sice pro majoritu nepřijatelná, ale pro lidi žijící na ulici důvodem přežití. Odlišnost kultury ulice brání osobám bez přístřeší v jejich reintegraci, a zvláště pak k využití či dodržování pravidel a podmínek služeb sociální práce, jelikož jejich normy a hodnoty jsou v souladu s většinovou společností nikoli s hodnotami a normami ulice.

Stejně jako ve většinové společnosti jsou nastavená určitá pravidla a hranice, je tomu tak i v případě subkultury osob bez přístřeší. Aby jedinec na ulici přežil, musí se naučit a respektovat tato pravidla. (Šupková a kol., 2007) S časem se jedinec adaptuje na nové klima a naučí se na ulici žít. Prostředí postupně začíná ovlivňovat jedince, který je nucen se podrobit novým postojům a normám chování lidí, s nimiž se na ulici střetává. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Adaptace na životní styl osob bez přístřeší značí možné přežití v podmínkách života na ulici. Normy a hodnoty ulice se liší od většinové společnosti a jsou vnímány jako nežádoucí a naopak. (Šupková a kol., 2007)

Je třeba také zmínit represi osob bez přístřeší, který je často spojován s termínem nepřizpůsobiví (Lupták, 2013). Neoliberální stát se opírá o logiku přizpůsobení se jako ochranu občanů před sociálními riziky, přičemž jedince s existujícími sociálními riziky vnímá jako odpovědné osoby, jejichž aktuální situace je dána jejich nepřizpůsobivostí (Keller, 2012).

Osoby bez přístřeší jako klienti represe jsou jakýmsi modelem všech osob na ulici. Toto přesvědčení se ovšem reálně nevztahuje na všechny aktéry ulice a rovněž se nemusejí shodovat ani v jednom ohledu. Pohled na osoby bez přístřeší ze strany institucionálních aktérů lze rozlišit na dva póly – potřební chudí a nepotřební chudí. První skupina zahrnuje klienty prevence a sociálních služeb. (Lupták, 2013) Druhá skupiny klienty represe, jejichž znaky jsou kriminalita, alkoholismus, užívání drog, viditelnost ve veřejném prostoru, představa bezdomovectví jako životního stylu (Holpuch 2011, Růžička 2011 in Lupták, 2013).

Bezdomovectví a sociální vyloučení je spojováno s činnostmi užívání drog a alkoholu. Většinová společnost uvedené činnosti vnímá jako jejich nedílnou součást, přičemž působení médií uvedené přesvědčení spíše podporuje. Nelze pominout, že spousta osob bez přístřeší spadá do skupiny závislých, ovšem nelze uvedenou problematiku paušalizovat. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Užívání látek vytvářející u některých lidí závislost, může být spojené se stresem, který pramení především z přebývání a nocování na ulici. V jiných případech může být důsledkem užívání návykových látek právě bezdomovectví. (Průdková, Novotný, 2008) Také skupina mladých lidí bez přístřeší většinou vnímá příčinu svého bezdomovectví v důsledku užívání drog či alkoholu. Život s drogami jim neumožňoval zvládat život dle jejich potřeb a představ (nesystematické pracovní, střídání zaměstnání, ztráta bydlení a jiné). (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Přesvědčení většinové společnosti o užívání drog a alkoholu u všech lidí bez přístřeší může být dáno tím, že právě uvedená část skupiny osob bez přístřeší je nejlépe viditelná. Typické viditelné znaky jsou: zanedbaný vzhled, nevhodné chování a zápach. Jelikož u osob bez přístřeší je společný jev ztráta domova, logicky lze usoudit, že lidé užívající návykové látky praktikují své potřeby na veřejných místech. Navíc samotné prostředí ulici spíše jedince podporuje a ovlivňuje v konzumaci alkoholu či užívání drog. V tomto ohledu nastává bariéra pro závislé osoby bez přístřeší, jelikož většina poskytovaných sociálních služeb pracuje s požadavkem střízlivého stavu klienta, čímž je tato část osob odříznuta od pomoci. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Navíc jsou osoby bez přístřeší považovány za méně hodné pomoci a péče než například osoby závislé na návykových látkách. V očích společnosti osoby bez přístřeší nepatří do kategorie potřebných chudých (*underserving poor*). (Lupták, 2013)

Další bariérou v rámci reintegrace osob bez přístřeší je právě výše zmíněná nutná adaptace na prostředí ulice a její vliv na jedince.

Postupná adaptace na prostředí ulice souvisí s morálním kodexem ulice, jenž je nezbytný přijmou, v případě, kdy chce osoba na ulici přežít. Morální kodex v sobě zahrnuje normy, hierarchii hodnot a morálku. Přijetím morálního kodexu ulice se jedinci posouvá hranice morálky, která je přípustná ve většinové společnosti. Mluvíme zejména o způsobu uspokojování základních potřeb (krádež, podvod, somrování a jiné). Své chování ospravedlňují a racionálně zdůvodňují za účelem přijatelného sebezpojetí. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Normy, které jsou přijatelné v životním stylu osob bez přístřeší, jsou neakceptovatelné pro většinovou společnost převážně proto, že se odchyľují od jejich norem. Na druhou stranu je nutné zohlednit možnosti osob bez přístřeší v dodržování obecně akceptovaných společenských norem, jelikož situace na ulici většinou nenabízí možnosti v jejich dodržování. (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008) Osoby bez přístřeší mohou následně vnímat společenské normy jako pro ně nezvladatelné či je nechtějí dodržovat (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

Přijetí morálního kodexu ulice je nezbytné z fyzického hlediska, kde cílem je obstarání obživy, a psychologického, aby jedinec přežil i v ohledu sebe samého – možný způsob živobytí a snesitelnosti situace (Mydlíková, 2015).

Ulice s sebou v jistém ohledu nese umění přežití. Jedná se především o zvládání strachu, který pramení z možného ohrožení, násilí či okradení. Většina mladých bezdomovců se stává obětí a v některých případech jde o opakovaný jev. Životní styl osob bez přístřeší je velmi rizikový, zvláště z důvodu samotných aktérů ulice. Lze zde nalézt i psychicky narušené a sociálně nestandardní jedince, u nichž nelze předvídat jejich chování. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Dále se zde vyskytuje poměrně vysoké procento propuštěných vězňů (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008).

S adaptací na prostředí ulice jako prostředek přežití je nezbytné i posouzení potencionálního rizika (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013). Kriminalita v subkultuře osob bez přístřeší se objevuje ve vyšší míře než ve většinové společnosti, přičemž se osoby bez přístřeší objevují na obou pólech – jako pachatel i oběť. Z pohledu osoby bez přístřeší jako pachatele je vyšší pravděpodobnost, že ty osoby, jež nebyly dosud trestány, nějaký trestný čin spáchají. Důvodem může být hmotná nouze či samotné kriminologické prostředí. Nelze ovšem paušalizovat porušení zákona na všechny aktéry ulice. (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008)

Mezi další motivy ke spáchání trestného činu může být sehnání místa k přebývání a jídla, které je zajištěno jejich uvězněním. Negativa spojená s vězením jsou méně relevantní pro některé osoby bez přístřeší v porovnání se zajištěním jejich základních potřeb. Také v souvislosti s morálním kodexem ulice není pro jedince ostudné spáchání přestupku, tak jako ve většinové společnosti. (Varga in Štěchová, 2009) Jedná se především o páchaní drobných krádeží v obchodech či krádeží barevných kovů (hliník, měď). V případě skupiny mladých osob bez přístřeší se mohou vyskytovat i závažnější trestné činnosti či organizovaný zločin. (Průdková, Novotný, 2008)

Stejně jako v případě výskytu kriminality v bezdomovecké společnosti, je výskyt osob bez přístřeší jako obětí vyšší v porovnání s většinovou společností. Nejvíce ohroženi jsou ti, kteří přespávají ve veřejném prostoru (rough sleepers). (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008)

Mezi osobami bez přístřeší panuje povědomí o vyšší míře zranitelnosti než v běžné populaci, zvláště u těch, kteří již takovou situaci zažili. Uvedený stav věcí spíše akceptují jako fakt, s nímž musí počítat. Zkušenost s přepadením či okradením je vnímána jako traumatizující událost, ale postupem času si na tato rizika jedinci zvyknou a naučí se rozpoznávat potenciální rizika. Uvedeným situacím předcházejí například tím, že se stanou součástí nějaké skupiny. Vztahy mezi osobami bez přístřeší jsou ovšem spíše účelové a povrchní a ani ve skupinách nelze předejít uvedeným rizikům. I ve skupině, jíž je jedinec součástí, existuje riziko, že pachatelem se jednou stane její člen. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Další možnou bariérou pro osoby bez přístřeší může být postoj k jejich budoucnosti.

V některých případech se může stát, že nabízenou pomoc k návratu do společnosti jedinec nevyužije, přestože jde kolem něj mnoho možností. Může to být dáno především tím, že osobě chybí vůle, která je zeslabována orientací osoby na přítomnost, což lze zařadit jako další specifický znak osob bez přístřeší. V danou chvíli se může odehrát v životě jedince něco závažnějšího než možnost jeho reintegrace. Návrat do společnosti je z pohledu osoby bez přístřeší budoucí akt, který sice je očekáván, ovšem v případě jakého si znamená změny zvenčí – „je správný čas“. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Postoj osob bez přístřeší ke své budoucnosti spočívá v její neplánování, který pravděpodobně slouží jako ochrana před dalším stresem a strachem. Budoucnost se pro jedince na ulici nejeví jako něco pozitivního a co může přinést změnu, a tím spíše ji ani neplánují. (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008)

5.3 Dimenze interaktivní

Cílem této kapitoly bude představení bariér osob bez přístřeší v procesu reintegrace v oblasti interaktivní, která zahrnuje primární vztahy a sociální síť jedinců.

K úplné reintegraci osobám bez přístřeší brání mnoho překážek. Jedinec musí zvládnout nové dovednosti, vynaložit značné úsilí, a především být trpělivý, jelikož proces znovačlenění je velmi zdoluhavý. V procesu je nezbytná motivace, aby byl jedinec schopný dojít až dokonce, a především je nezbytná pomoc zvenčí. Pomoc může být ve formě poskytovaných sociálních služeb, ale i sociálních sítí blízkých osob. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Rodinné vztahy zaujímají zdroj primární opory jedince, v případě osob bez přístřeší jsou ovšem spíše přerušené či nefunkční. S tím se pojí i subjektivně vnímaná příčina bezdomovectví, která je dle výzkumu nepoččetnější v situaci – problémy v rodině, v partnerských vztazích, ve vztazích s rodiči či úmrtí. (Hradecký, 2005)

Změna životního stylu s sebou nese mimo jiné oslabení vztahů z dřívějšího života, především s rodinnými příslušníky. Přestože aktéři ulice se mohou stát pro jedince součástí sociálního kapitálu, vliv a směřování osoby bez přístřeší následně brání v jejich změně – reintegraci do většinové společnosti. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Prvním aspektem vztahů ve společnosti osob bez přístřeší je jejich účelovost a povrchnost. Ovšem i přes tento fakt se pro jedince stávají v důsledku citové deprivace velmi významné. Postupem času stráveným na ulici nabývají tyto vztahy hlubší a důležitější roviny. Z uvedeného důvodu osoba bez přístřeší následně nechce své vztahy opustit. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Délka životního stylu ulice do určité míry ovlivňuje i schopnost znovu začlenění se do společnosti. Rozlišení postupné adaptace na prostředí lze uvést do variant (Janebová in Štěchová, 2009):

1) Nedávno dislokovaní

Sdílení norem většinové společnosti; neidentifikace se s osobami bez přístřeší a vyhýbání se jim; traumatizace z negativní stigmatizace

2) Izolovaní – nedávno dislokovaní

Postupná adaptace na prostředí – mimo kontrolu sociálních sítí a institucí; snižování hodnot norem většinové společnosti; bez styku s ostatními osobami bez přístřeší

3) Identifikovaní

a) Izolovaní

Delší čas strávený na ulici; rezignace na životní styl většinové společnosti; bez styku s ostatními osobami bez přístřeší

b) Žijící ve skupině

Ve styku s ostatními osobami bez přístřeší

V rámci sociální práce s osobami bez přístřeší je nezbytné pohlížet na každou osobu jako individuálního člověka s individuálním příběhem, který se nachází v odlišné situaci s jinými motivy a příčinami. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Stejný přístup je nezbytné použít i v identifikaci bariér integrace. Jednotlivé překážky mohou spočívat v různých oblastech – psychologická, sociální, emocionální, medicínská a finanční (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013).

Osoby bez přístřeší spadají do skupiny osob sociálně vyloučených. Sociální exkluze je uváděna jako stav nedostatečné participace jedince v oblastech, které jsou vnímány většinovou společností jako obecně očekávané. Neschopnost jedinců se aktivně podílet v požadovaných oblastech je vnímána jako osobní riziko, a především i riziko pro společnost (narušení sociální koheze). Jedinec by měl participovat v systémech – ekonomický, politický, kulturní a sociální. (Mareš, Horáková, Rákoczyová, 2008)

Problematika sociální exkluze mimo jiné souvisí s pojetím lidského kapitálu. Odmítání reintegrace ze strany osob bez přístřeší může vyplývat ze snahy vymezit se z kultury většinové společnosti. Odmítavý postup jedince možno vnímat dvěma způsoby: reakci na vlastní marginalizaci a diskriminaci ze strany většinové společnosti nebo jako způsob obrany přijaté kultury a sociální kapitálu, jenž je reintegrací opuštěn. (Mareš, Sirovátka, 2008)

6 Shrnutí teoretické části

Cílem teoretické části bylo představení relevantních témat zkoumané oblasti. Jednotlivá témata jsou popsána v kapitolách, které na sebe vzájemně navazují. Začátek teoretické části je úvodem do bakalářské práce věnující se popisu zkoumané cílové skupiny a sociální práce s ní.

Následující kapitoly dále pojednávají o zkoumané oblasti cílové skupiny osob bez přístřeší, která je rovněž hlavním cílem bakalářské práce – bariéry, které při poskytování služeb sociální práce brání integraci lidí bez přístřeší do společnosti.

Kapitola zabývající se integrací osob bez přístřeší rozebírá samotný pojem integrace. Dimenze integrace jsou představeny dle různých autorů, z nichž pro práci užité jsou dle sociologa Hartmuta Essera. Autorovy dimenze integrace se aplikují v případě cílové skupiny cizinců a pro tuto bakalářskou práci jsou převedeny na cílovou skupinu osob bez přístřeší. Z hlediska relevantních dimenzí pro zkoumanou oblast cílové skupiny jsou užity tři dimenze integrace – strukturální, kulturní a interaktivní. Strukturální dimenze integrace osob bez přístřeší pokrývá oblasti bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby. V uvedené kapitole je u každé oblasti strukturální dimenze nejprve odůvodňována a následně popisována potřebná poskytovaná pomoc cílové skupině. Další dimenze integrace se věnuje kulturní oblasti, která rozebírá hodnoty a normy osob bez přístřeší. Odkrývá oblast cílové skupiny, která ovlivňuje proces integrace a vypovídá o odlišnostech životního stylu ulice. Na kulturní dimenzi navazuje dimenze interaktivní, které též přibližuje životní styl osob bez přístřeší. Věnuje se převážně sociálnímu kapitálu osob cílové skupiny a důležitosti vztahů.

Kapitola zabývající se bariérami integrace osob bez přístřeší je stejně jako předcházející kapitola rozdělena na jednotlivé dimenze integrace – strukturální, kulturní a interaktivní. V každé dimenzi integrace jsou představeny bariéry nalezené v použité literatuře. Bariéry integrace osob bez přístřeší jsou představeny ze strany cílové skupiny i ze strany služeb sociální práce. Úrovně integrace jsou v práci postaveny tak, aby pokrývaly co nejširší oblasti života osob bez přístřeší, jelikož na integraci je nezbytné pohlížet komplexně. Některé bariéry na strukturální úrovni současně zasahují do více oblastí – bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby a jsou popisovány jako společné bariéry. Této podkapitole předchází část bariér v jednotlivých oblastech (bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby). Dimenze kulturní představuje cílovou skupinu osob bez přístřeší jako specifickou subkulturu, jejíž hodnoty a normy se liší od majoritních. Poukazuje právě na odlišnost, která může být v určité části integrace bariérou, zejména pak ve využívání služeb sociální práce. Poslední část integrace – interaktivní – popisuje bariéry v oblasti vztahů v rámci procesu reintegrace osob bez přístřeší.

7 Výzkumné šetření v oblasti bariér integrace lidí bez přístřeší do společnosti na straně SSP

7.1 Formulace výzkumných cílů

Hlavním cílem mého výzkumného šetření je **vymezit bariéry nacházející se v procesu reintegrace lidí bez přístřeší na straně služeb sociální práce z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace**. V rámci svého výzkumu se budu zabývat reintegrací osob bez přístřeší jako komplexním procesem, který pojímá oblast strukturální, kulturní a interaktivní. Dle hlavního cíle jsou níže představeny dílčí cíle, které pojímají zmíněné oblasti procesu reintegrace.

DC1: Zjistit, jaké jsou bariéry strukturální integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

DC1.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti bydlení na straně SSP.

DC1.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti zdraví na straně SSP.

DC1.3: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti pracovního trhu na straně SSP.

DC1.4: Zjistit, jaké jsou integrace bariéry lidí bez přístřeší v oblasti chudoby na straně SSP.

DC2: Zjistit, jaké jsou bariéry kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

DC2.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v rámci hodnot SSP.

DC2.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v rámci norem SSP.

DC3: Zjistit, jaké jsou bariéry interaktivní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

DC3.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti rodinných vztahů na straně SSP.

DC3.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti přátelských vztahů na straně SSP.

7.2 Výzkumná strategie

Pro účely výzkumného šetření bylo zvolena kvalitativní výzkumná strategie s ohledem na hlavní cíl bakalářské práce. Dle metodologa Creswell je kvalitativní výzkum charakterizován jako: „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*” (Hendl, 2016:48)

Pro získání potřebných údajů bude využita metoda dotazování a zvolenou technikou je kvalitativní rozhovor, který lze chápat jako *...kontextuální událost, při níž jsou ve vzájemné interakci či spolupráci mezi tazatelem a dotazovaným konstruovány významy a porozumění.* (Novotná, Špaček, Šťovičková, 2019:317)

Kvalitativní výzkumná strategie byla zvolena z důvodu získání informací od sociálních pracovníků. Možnost zjištění pohledu a názorů informanta na zkoumanou oblast je dle mého názoru širěji uchopitelná dotazováním, kde je možnost hlubšího zkoumání. Výzkumné otázky jsou voleny s ohledem na komplexnost integrace osob bez přístřeší a jsou rozčleněny do tří oblastí – strukturální, kulturní a interaktivní. Otázky mají obecnější charakter a jsou otevřené, čímž je informantovi umožněno subjektivní vyjádření se záměrem získání co nejširšího možného úhlu pohledu. Sběr informací bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovoru za účelem zjištění bariér v jednotlivých oblastech integrace osob bez přístřeší. Další výhodou této výzkumné strategie je možná srovnatelnost odpovědí informantů, jelikož jsou pokládány stejné otázky a odpovědi jsou individuální. Každý informant má možnost vyjádření se svým způsobem s ohledem na jejich chápání zkoumané oblasti.

7.3 Transformace dílčích cílů do výzkumných nástrojů

Tabulka č.2: Transformační tabulka DC1: Zjistit, jaké jsou bariéry strukturální integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátory	Dílčí výzkumná otázka	Indikátory	Dílčí výzkumné otázky nižšího řádu
DC1.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti bydlení na straně SSP.	Bydlení	DVO1: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti bydlení na straně SSP?	Pomoc Bariéry využití Bariéry integrace	TO1 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti bydlení? TO2 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti bydlení osobami bez přístřeší? TO3 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti bydlení?
DC1.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti zdraví na straně SSP.	Zdraví	DVO2: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti zdraví na straně SSP?	Pomoc Bariéry využití Bariéry integrace	TO4 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti zdraví? TO5 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti zdraví osobami bez přístřeší? TO6 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti zdraví?
DC1.3: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti pracovního trhu na straně SSP.	Pracovní trh	DVO3: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti pracovního trhu na straně SSP?	Pomoc Bariéry využití	TO7 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti pracovního trhu? TO8 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti pracovního trhu osobami bez přístřeší?

			Bariéry integrace	TO9 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti pracovního trhu?
DC1.4: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti chudoby na straně SSP.	Chudoba	DVO4: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti chudoby na straně SSP?	Pomoc Bariéry využití Bariéry integrace	TO10 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti chudoby? TO11 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti chudoby osobami bez přístřeší? TO12 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti chudoby?

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č.3: Transformační tabulka DC2: Zjistit, jaké jsou bariéry kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátory	Sada tazatelských otázek	Indikátory	Dílčí výzkumné otázky nižšího řádu
DC2.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v rámci hodnot SSP.	Hodnoty	DVO5: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v rámci hodnot SSP?	Odlišnost Bariéry hodnot	TO13 Jaké vnímáte odlišnosti hodnot osob bez přístřeší a hodnot SSP? TO14 Jsou odlišnosti hodnot na straně SSP bariérou v procesu reintegrace osob bez přístřeší? V čem tyto bariéry spočívají?
DC2.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v rámci norem SSP.	Normy	DVO6: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v rámci norem SSP?	Odlišnost Bariéry norem	TO15 Jaké vnímáte odlišnosti norem osob bez přístřeší a norem SSP? TO16 Jsou odlišnosti norem na straně SSP bariérou v procesu reintegrace osob bez přístřeší? V čem tyto bariéry spočívají?

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č.4: Transformační tabulka **DC3: Zjistit, jaké jsou bariéry interaktivní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP**

Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátory	Sada tazatelských otázek	Indikátory	Dílčí výzkumné otázky nižšího řádu
DC3.1: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti rodinných vztahů na straně SSP.	Rodinné vztahy	DVO7: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti jejich rodinných vztahů na straně SSP?	Bariéry rodinných vztahů	TO17 Jaké vnímáte bariéry v procesu reintegrace na straně SSP v rodinných vztazích klientů?
DC3.2: Zjistit, jaké jsou bariéry integrace lidí bez přístřeší v oblasti přátelských vztahů na straně SSP.	Přátelské vztahy	DVO8: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti jejich přátelských vztahů na straně SSP?	Bariéry přátelských vztahů	TO18 Jaké vnímáte bariéry v procesu reintegrace na straně SSP v přátelských vztazích klientů?

Zdroj: vlastní zpracování

7.4 Výzkumný soubor

V rámci výzkumného šetření probíhal výběr organizace pracující s lidmi bez přístřeší. Z důvodu výzkumných cílů, jež jsou vytyčeny ke zkoumání, byla zvolena jedna organizace. Cíle byly formovány tak, aby pokrývaly co nejširší pole integrace osob bez přístřeší, a tudíž byla zvolena jedna organizace, která své služby reprezentuje v různých oblastech a cílí tak v každé oblasti jiným směrem potřeb klientů. Výzkum byl činěn s pěti pracovníky služeb organizace Armáda spásy s lokací v Praze. Pracovníci organizace, kteří se stali informanty pro můj výzkum, zauímají pozici vedoucí služby anebo sociální pracovník.

Rozhovory byly činěny s cílem zjistit bariéry pro klienty a potencionální klienty služeb organizace Armáda spásy. Bariéry služeb sociální práce, které byly zkoumány, jsem rozdělila na jednotlivé oblasti integrace.

Výzkumná část byla činěna osobní formou setkání s informanty s dohodou o možný záznam a následující přepis rozhovoru, který bude následně zachován v anonymní podobě. Jména informantů jsou nahrazena označením SP s číslem. Tabulka vypovídající o základních informacích k informantům – nejvyšší dosažené vzdělání uvedené titulem, délka praxe na současně vykonávané pozici, pozice v organizaci – je uvedena níže.

Tabulka č.5: Informanti rozhovorů

Označení	Titul	Praxe na pozici	Pozice v Armádě spásy
SP1	Mgr.	2 roky	Sociální pracovník – Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna pro ženy
SP2	DiS.	Méně než rok	Sociální pracovník – Azylový dům
SP3	DiS.	Méně než rok	Sociální pracovník – Azylový dům
SP4	Bc.	2 roky	Sociální pracovník – Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna pro ženy
SP5	Mgr.	1,5 roku (od vzniku služby)	Vedoucí sociální služby – Domov Přístav

Zdroj: vlastní zpracování

7.5 Průběh šetření

Výzkumná část práce započala vytvářením tazatelských otázek, které vycházely z jednotlivých výzkumných cílů. Vzor scénáře k rozhovoru je přiložen jako příloha (viz kap. Přílohy).

Otázky byly rozloženy do tří částí dle oblastí integrace – strukturální, kulturní a interaktivní. V každé části připadal soubor tazatelských otázek, které jsem vytvářela dle možnosti zodpovězení informantů. Z uvedeného důvodu není soulad v počtu tazatelských otázek dle jednotlivých oblastí integrace osob bez přístřeší. Výzkum cílí na zjištění bariér integrace osob bez přístřeší ze strany služeb sociální práce.

V počátku shánění možných informantů pro můj výzkum byla provedena analýza organizací a jejich poskytovaných služeb pro osoby bez přístřeší sídlící v Praze. Organizace, která byla zvolena jako zastupující můj výzkum, je Armáda spásy z důvodu širokého pole nabízených služeb sociální práce cílící na práci s lidmi bez přístřeší.

Dalším krokem k získání informantů do výzkumu bylo oslovení vedoucích jednotlivých služeb sociální práce Armády spásy, již byli relevantní ke zkoumané oblasti – cíli práce. Organizace Armáda spásy má v Praze dvě centra pracující s lidmi bez domova – Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše a Centrum sociálních služeb Karla Larssona. V prvním kole získání potencionálních informantů do mého výzkumu bylo osloveno sedm pracovníků na pozici vedoucí přímé práce a sociální pracovník v azylovém domě, noclehárně a nízkoprahového denní centra, Domovu Přístav, terénním programu a sociální rehabilitace. Dva informanti s rozhovorem souhlasili, jeden žádost zamítl z důvodu krátké pracovní zkušenosti a od zbylých pracovníků jsem odpověď neobdržela. V druhém kole získávání informantů bylo osloveno dalších devět sociálních pracovníků ve výše uvedených centrech. S žádostí o rozhovor souhlasili tři pracovníci, zbylí nereagovali či žádost zamítli z důvodu vyčerpání přes zimní období.

Celkem bylo osloveno šestnáct, všech možných a relevantních informantů k mému výzkumu, z nichž pět s žádostí souhlasilo a následně s nimi bylo uskutečněno osobní setkání. Formu a termín rozhovorů jsem se snažila co nejvíce přizpůsobit potřebám oslovených informantů. Všechny rozhovory se sociálními pracovníky a vedoucími pracovníky organizace Armády spásy jsou zachovány v anonymní podobě.

Základní informace o činěných rozhovorech jsou uvedeny v tabulce níže.

Tabulka č.6: Datum, délka a místo setkání

Informant	Datum uskutečnění rozhovoru	Délka rozhovoru	Místo setkání
SP1	01.12. 2022	65 min	v organizaci
SP2	08.12. 2022	30 min	v organizaci
SP3	08.12. 2022	36 min	v organizaci
SP4	09.12. 2022	45 min	mimo pracovní zázemí
SP5	09.01. 2023	37 min	v organizaci

Zdroj: vlastní zpracování

7.6 Způsob zpracování získaných dat a informací

Kvalitativní výzkum byl prováděn činěním polostrukturovaných rozhovorů s vedoucími pracovníky a sociálními pracovníky organizace Armáda spásy v místě Praha. Možnost nahrávání rozhovoru a následné zachování anonymity bylo s informanty předem dohodnuto. K zaznamenávání rozhovorů, které probíhaly osobní formou setkání, byl použit záznamník na telefonu. Délka rozhovorů se pohybovala od 30 do 65 minut. Výzkum, jehož součástí bylo i shánění informantů, trval od 17.11. 2022 do 09.01. 2023. V tabulce výše jsou uvedena přesná data setkání s informanty a uskutečnění rozhovoru.

Získané rozhovory byly z nahrávacího zařízení postupně přepisovány do podoby doslovného přepisu. Z důvodu dohodnutého anonymního získání informací nejsou doslovně přepsané rozhovory součástí této bakalářské práce. Důvěryhodnost získaných poznatků je ošetřena vyznačenými doslovnými citacemi kurzívou včetně stylistických a gramatických chyb v rámci interpretace výsledků výzkumu. Získané informace byly kategorizovány dle zkoumaných oblastí, přičemž některé z nich byly následně v části interpretace užity v jiných úsecích za účelem relevantních zjištění. V rámci analýzy výzkumu byly shodné a odlišné poznatky uvedené informanty výzkumu vzájemně porovnávány a současně opírány o teoretickou část bakalářské práce. Zjištěná data jsou následně stručně představena v kapitole Shrnutí výsledků a autorem práce komentována v Závěru práce.

7.7 Reflexe rizik spojených s výzkumem

Jedním z kritérií hodnocení kvality výzkumu je jeho dostatečná hodnověrnost. Hodnověrnost dle některých autorů svědčí o reprezentativním vzorku a objektivitě výzkumu. (Stake in Hendl, 2016)

Kvalitativní výzkum této bakalářské práce se nemůže opírat o množství informantů a jejich objektivní pohled. Cílem výzkumu bylo zhodnocení pohledu jednotlivých informantů na danou oblast a logicky zde nelze hodnotit jejich subjektivní přístup.

Kritéria validity výzkumu spočívají ve čtyřech konceptech, kterými jsou důvěryhodnost, přenositelnost, hodnověrnost a potvrditelnost (Lincolnová a Guba in Hendl, 2016).

Kladená otázky v jednotlivých konceptech jsou níže představeny a zodpovězeny.

Důvěryhodnost – *Je předmět zkoumání přesně identifikován a popsán?*

Zahrnuté kapitoly v teoretické části představují popis: cílové skupiny zkoumání, služby sociální práce s cílovou skupinou, integraci cílové skupiny a bariéry cílové skupiny. Domnívám se, že jsem uvedenými kapitolami pokryla celou oblast zkoumaného cíle. Práce by se samozřejmě mohla dále rozvíjet a obohacovat o další relevantní poznatky.

Součástí konceptu důvěryhodnosti je i dostatečné trvání studie. Časový záběr mé práce vnímám k potřebám a využitelnosti bakalářské práce jako uspokojivé a adekvátní. V tabulce níže je představen časový snímek bakalářské práce.

Tabulka č. 7: Časový plán výzkumného šetření

Aktivita	Časové období
Zajištění podkladů a jejich prostudování pro teoretickou část BP	Únor 2022–červen 2022
Zpracování teoretické části BP	Červen 2022–listopad 2022
Analýza organizací a jejich výběr pro výzkum	Listopad 2022
Shánění informantů pro výzkum	Listopad 2022–leden 2023
Realizace výzkumného šetření	Prosinec 2022–leden 2023
Zpracování výsledků šetření	Leden 2023–únor 2023
Dokončení bakalářské práce	Únor 2023–březen 2023

Zdroj: vlastní zpracování

Přenositelnost – *Je možné využít závěry daného případu pro jiný případ, který se mu podobá?*

Výsledky výzkumu odkazují na další možné zkoumané oblasti, zvláště pak zkoumání v jiném prostředí. Jelikož výzkum probíhal pouze v jedné organizaci s cílovou skupinou osob bez přístřeší, je možné jej využít i v dalších relevantních organizacích.

Hodnověrnost – *Probíhala revize?*

Kontrola a hodnocení, díky vedoucí práce, probíhala nepřetržitě po celý průběh tvoření této práce. Teoretická i praktická část byla mnohokrát přehodnocována a upravována. Formální stránka, logická návaznost a dostatečné informace k uvedení do zkoumané oblasti práce byly vícekrát kontrolovány objektivním pohledem z vnějšku.

Potvrditelnost – *Je sama studie objektivní?*

Práce jak v teoretické, tak praktické části obsahuje kapitoly týkající se bariér osob bez přístřeší, přestože nejsou cílem práce. V teoretické části upozorňuji na existující bariéry na straně cílové skupiny i na straně služeb sociální práce. Uvedené bariéry nalezené v použité literatuře jsou popsány a zohledněny v každé dimenzi integrace a jejích oblastech. Praktická část též představuje bariéry osob bez přístřeší, na které během činěných rozhovorů informanti odkazovali. Nalezené bariéry ze strany služeb sociální práce i osob bez přístřeší jsou uvedeny v interpretaci výsledů výzkumu.

8 Popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření

Část popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření bude níže rozdělena do jednotlivých podkapitol dle sledujících dílčích výzkumných cílů, které zahrnují tazatelské otázky z činěných rozhovorů s informanty. Podkapitoly budou nejdříve pojednávat o výzkumných dílčích cílech, kde budou představeny indikátory ve výše zmíněné tabulce.

Je nezbytné brát v úvahu odlišnost jednotlivých služeb, ve kterých jsou informanti tohoto výzkumu pracovníky. Služby pracující s osobami bez přístřeší jsou různě zaměřeny a dle toho poskytují i relevantní pomoc, která se zprvu může zdát zanedbatelná v určitých oblastech, kde je integrace osob bez přístřeší zkoumána. Poskytovaná pomoc je ovšem vázána na zaměření služeb pracující s lidmi bez přístřeší. Odpovědi informantů výzkumu jsou orientovány k službě, ve které jsou pracovníky. Z uvedeného důvodu se jednotlivé odpovědi mohou více odlišovat.

8.1 DC1: Zjistit, jaké jsou bariéry strukturální integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

První dílčí cíl je zaměřen na strukturální bariéry integrace osob bez přístřeší, které pojímají oblasti bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby. V uvedeném cíli bylo dle indikátorů zjišťováno v oblastech bydlení, zdraví, pracovního trhu a chudoby: poskytovaná pomoc osobám bez přístřeší (klientů služeb); bariéry využití služeb osobami bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP; bariéry integrace osob bez přístřeší (klientů služeb) v poskytované službě na straně SSP.

BYDLENÍ

Poskytovaná pomoc

První zkoumaný indikátor byla výše uvedená poskytovaná pomoc služeb jejich klientům v oblasti bydlení. Informanti v odpovědích odkazovali na služby, v nichž jsou pracovníky, a opírali se o jejich hlavní cíle. Informanti pracující ve službách, které určitý druh bydlení poskytují, odkazovali primárně na nabídku a možnost ubytování u nich ve službě. Většinová shoda u těchto informantů panovala v pomoci s **hledáním následujícího bydlení**, jak uvedla informantka SP2: *...hlavní ten cíl té služby by měl být získat nějak to následný bydlení jakoby ten hlavní cíl...* informant SP1 odkazuje spíše na **podporu klientů** v jejich samostatnosti:

... nie ako prvotná nie nějak dostávat lidí z ulice... ... je to vlastně viace o dostávanie tých klientov, nějakým spôsobom podpora toho klienta v samostatné práci hľadat si toho bydlení. ... Možnosť užití bydlení ve službách informantů bylo označováno spíše jako za dočasné či časově omezené bydlení. Důvodem je časové nastavení služby, na které upozorňuje informantka SP2: ... potom hľadáme alebo pomáháme jim najít i jiný azylový domy, pretože u nás vlastně to bydlení je omezený jenom na rok. ... Někteří informanti označovali jejich využití služeb v bydlení jako nestabilní způsob bydlení. Užívání noclehárny způsobem bydlení bylo označeno informantem SP1 jako: ...služba ambulantná a nie to bydlení. ... Rozdíl byl pouze u informantky SP5, jejíž služba se soustředí na lidi bez domova se sníženou soběstačností. Uvedená sociální služba (domov se zvláštním režimem) poskytuje služby klientovi po celou dobu, kdy spadá do její cílové skupiny. U této cílové skupiny je více pravděpodobné dožití ve službě než jejich propuštění v důsledku uzdravení. Informantka SP5 uvádí: ...typ našeho ubytování je jako dá se říct doživotní...poskytuje se po celou dobu toho, co je ten uživatel, spadá do cílový skupiny...z důvodu nějakýho psychiatrickýho onemocnění nebo demenci tak se neočekává, že by se ten zdravotní stav lepší. ...

Celkově poskytovaná pomoc v oblasti bydlení osobám bez přístřeší spočívá dle informanta SP1 ve **zprostředkovávání**: *Takže v podstatě, čo sa týká, je to o tom, o té sprostredkovanie. ... Pracujeme s ubytovňami, pracujeme s azylovými domy, ... a hledáním možného bydlení, které dle informantky SP2 souvisí i s pomocí s podáním žádosti: ... většinou podáváme žádosti vo sociální byty s klientama nebo případně i byty pro seniory, ... A pak ještě případně pomáháme hľadat i většinou garzonky v Praze, ...* Informantka SP3 k této pomoci dodává rovněž **odkazování či spolupráci dalších organizací**: *...odkazujeme na Ados (Azylový dům s ošetrovatelskou službou sídlící v Praze) nebo s nimi nějak se spojíme a pak je tam doprovodíme...*

Bariéry využití

Druhým zkoumaným indikátorem bylo vyznačení bariér využití služeb osobami bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Informant SP1 vnímá bariéry pro využití služby osobami bez přístřeší především v **pravidlech služby**, které jsou pro některé uživatele nepřijatelné: *... Já si myslím, že už len to, že je tu nějaký řád. sú tu nějaké pravidla, ktoré nějaký ľudia prostě, kvůli nim nechcú chodit'. ...* podobně odpovídá i informantka SP3: *...aby ten člověk tady mohl bydlieť tak musí nějakým způsobem fungovat, máme tady různý pravidla.* Přes tuto skutečnost informant SP1 hovoří o pravidlech služby jako o nízkoprahových a podobně odpovídá

i informant SP2 a SP3, které zmiňují možnost využívání služby i pod vlivem návykových látek. Informantka SP3 vnímá jako bariéru využití služeb **zákaz vnášení návykových látek**: *...můžeme mít i uživatele, kteří jsou uživateli návykových látek, ale nesměj sem vnášet ty návykové látky, takže pro pár lidí, nebo některý prostě lidi je to i bariéra, že si to sem jakoby nesměj nosit.* Navazují tím na cílovou skupinu závislých, v jejíž oblasti se shodují především v **konfliktních střetech mezi uživateli drog** s informantem SP2: *Hodně to je většinou alkoholicí nesnášej, že jo narkomany, a to jsou takový dvě jakoby hodně třecí plochy mezi sebou maj.* Informantem SP1 též mluví o cílových skupinách, které se vzájemně vyhýbají: *...ľudia závislí od drog versus ľudia, ktorí užívajú trvale alkohol...nemaju rádi potom, klasika. Máme tu viac seniorov, potom znova iná je skupina ľudi mladých, jo, prostě tie skupiny na sebe narážaju.* Informant SP4 mluví o předsudcích lidí bez přístřeší, čímž navazuje na další bariéru, kterou je **jméno služby mezi lidmi bez přístřeší**. O službách se někteří osoby bez přístřeší dozvídají mezi s sebou, což s sebou nese riziko špatné pověsti a následné zdráhání využít službu: *...nevi, do čeho de...sou tam konflikty a slyšej vo tom, že ten azylovej dům vlastně nechtěj vyzkoušet, že maj třeba předsudky... často si nemůžou vybrat ani jako s kým budou bydlet.* Informantka SP2 též uvádí, že se o jednotlivých službách osoby bez přístřeší dozvídají mezi s sebou. Bariéru ovšem shledává spíše v **nedostatečné propagaci služeb**: *...propagace tý naší služby, že vlastně ty klienti se vo Armádě spásy většinou dozvěděj mezi sebou, že nějakaj kamarád tam byl, ale vlastně jakoby infromovanost, zpřístupnit jim tu službu, že vůbec tady je nějaká...* Nedostatečné povědomí o službách mezi osobami bez přístřeší zaznamenává i informantka SP3: *...nemaj, kde se to jako dozvědět, že jsou na ulici těch dvacet let a ty služby jsou, také nějak rostou, vyvíjej, hlavní je, aby se to k nim dostalo, ty informace, že tu ty služby sou.* Další shodnou bariérou mezi informanty je **kapacita služeb**, které je v porovnání se zájmem cílové skupiny nedostatečná. Informantka SP5 uvádí: *... to je velká bariéra. A máme padesát míst a aktuálně máme v pořadníku přes dvě stě zájemců, protože my jsme vlastně v Praze, ve Středočeským kraji a vlastně v celý oblasti Čechy a jsme jediná služba tohodlec toho typu ...* Informantka SP2 též uvádí, že mají velmi plnou kapacitu, přičemž nových zájemců přibývá dvou až tří denně. Později také dodává, že vnímá bariéru využití služby pro osoby bez přístřeší, kteří žijí v páru, matky s dětmi či těhotné ženy. V tomto názoru se shoduje s informantem SP4, který sdílí podobný pohled. Problém zaznamenává v nastavení služby, jelikož některé azylové domy jsou zaměřené na cílové skupiny, do kterých například páry či rodiny osob bez přístřeší nespádají: *Bud' je tam plno, tam kapacita je většinou plná, nebo jim nevyhovuje to, že je tam jakoby hodně lidí. ... Je tam velkej problém pro páry, ten párovej pokoj*

je jeden jakoby, na náš azylovej dům, co znám a těch párů má zájem hodně, takže sháněj po ubytovnách spíš tu možnost.

Za další bariéru označují SP1 a SP4 **administrativní záležitosti služby**. Informant SP1 uvádí povinnost sociálních pracovníků vytvořit záznam z prvního setkání s klientem, které je pro některé osoby bez přístřeší příčinou nevyužít službu: *...ta administrativa... někedy je to až takové úradnické, myslim si, že preto tu klienti nechodia.* Informant SP4 též odkazuje na administrativní požadavky služby, které jsou bariérou pro její využití: *...zároveň pretože ta procedura je spojená musí se podat žádost, ten člověk musí k doktorovi, musí splnit zdravotní jakoby nějaký náležitosti jo.*

Bariéry integrace

Posledním zkoumaným indikátorem v oblasti bydlení jsou bariéry integrace osob bez přístřeší (klientů služeb) v poskytované službě na straně SSP. Shoda mezi informanty byla především v **plnění a dodržování pravidel služby**, které je pro využívání služby nezbytné splňovat. Jak uvádí informantka SP5: *...jednou z největších bariér pro naše uživatele je domovní řád, kterej určuje nějaký pravidla, který tady uživatelé musej dodržovat.* Informantka SP3 upozorňuje též na dodržování pravidel služby, avšak k této problematice se staví poněkud radikálněji: *... máme prostě pravidla, který se tady musej následovat a pokud je nenásledujou, tak se jim ukončuje služba. ... když voni se tím vyšachujou sami, tak já si myslim, že teda tady nemaj, co dělat, protože vlastně nechtěj tu pomoc, kerou my poskytujem.* Informant SP4 se dívá na pravidla služeb z jiného pohledu a o ubytovnách, azylových domech a noclehárnách mluví jako o nestabilním bydlení, která má náročné požadavky: *... voni, pokud jednou nezaplatěj nájem, tak dou ven z tý ubytovny nebo za pět dnů vám to jo, voni je hned vyhazujou ty lidi...*

Na bariéru v dodržování pravidel služby navazuje i **společné soužití** mezi uživateli pobytové služby, které je nezbytné k využívání pobytových služeb. Jak uvádí informantka SP2, je to častá bariéra, která vede k ukončení smlouvy s klienty: *...na tomhle tom základě se taky spousta lidí třeba do tří dnů vyšachujou, že musíme tu službu ukončit, že nezvládaj vlastně soužití s někym na pokoji.* Podobný názor sdílí informant SP4, který podmínky soužití vnímá i jako důvod nevyužití pobytových služeb: *... de o soužití s vostatníma. Někomu to nevyhovuje z různých důvodů, tak sou radši samostatně at' ve stanu, v buňce... ... jim nevyhovuje to, že je tam jakoby hodně lidí.*

Informantka SP5 pravidla služby hájí tím, že jsou současně nastavená jako zábrana pro omezování práv jiných uživatelů: ... *vlastně ten domovní řád to neumožňuje... ... tam kde končí svoboda jednoho začíná svoboda druhého...*

Velmi zajímaví, je pohled informanta SP1, který bariéru poskytované služby v oblasti bydlení na straně SSP spatřuje v jiné části. Upozorňuje na **rozdílnosti stylu života na ulici a stylu života většinové populace**, které jsou důsledkem nezvládnání žití na jiné úrovni: ... *sú ľudia, ktorý nechcú žít na tie vyššie úrovni, alebo nevedia. Vlastně se točia v takom kruhu a vlastně keď vyjdú o tu úroveň bydlení vyššie, tak nezvládnú ten tlak. ...je to, ako človek vie na ty vyššie úrovni fungovať.* Také zmiňuje **nedostatečnou podporu** osob bez přístřeší pracovníky služeb: *Tam je veľká ta prekážka to, jak sú ty ľudia na okraji spoločnosti, tak sa stretávajú hodně s takým tým inštitucionálnim rasismom, prostě sú nepodporený ...* Současně naopak vyzdvihá kompetence některých osob bez domova a překážky v administrativní oblasti nevnímá jako problematické: *...aby človek šiel bývať vyššie, tak všetky tie administratívne bariéry se dajú odstrániť. ...človek v podstatě nemá občanský průkaz, ale to nie bariéra. To se dá velmi jednoducho akoby vyřešit'. ... Keď človek chce bývať a má o to zaujem a dokáže to v podstatě, tak može bydlet...*

ZDRAVÍ

Poskytovaná pomoc

První zkoumaný indikátor byla výše uvedená poskytovaná pomoc služeb jejich klientům v oblasti zdraví. Pomoc poskytovaná v oblasti zdraví souvisí mimo jiné se zaměřením služby. U většiny informantů zazněla **asistovaná pomoc k přivolání záchranné služby** v akutních případech, **odkazování na jiné služby** či **odkazování na ambulanci doktorky Armády spásy** sídlící poblíž středisek. Informant SP4 uvádí: *...může chodit k nám, k naší doktorce... když přijde pán a vidim, že má něco s rukou, tak řeknu: „Víte vo tom, že je tady ordinace?“ a pošlu ho do ordinace. Když je někomu špatně, zavolám záchranku jo na tom denním centru jo, když vidim, že má někdo jako breberky, tak ho pošlu zase do ordinace. ... prostě do ordinace našeho praktickýho lékaře, to je veľká pomoc...* Podobné odkazování na doktorku AS zaznívá i od informantky SP2: *...máme doktorku naší armádní, takže k ní chodí hodně lidí, jak vod nás z azylovýho domu, tak za rohem máme nízkoprahový denní centrum, ale i hodně lidí úplně z venku sem chodí.* Informant SP1 též zmiňuje doktorku AS a dále uvádí pomoc terénních

služeb, které osoby bez přístřeší odkazují na možnou zdravotní pomoc: *...pre ľudia, ktorý su v teréne tak sú terénne služby...*

Informantka SP2 dále také zmiňuje **spolupráci se službami poskytující zdravotní péči** a pomoc ve **zprostředkovávání zdravotní péče**: *...ta komunikace s tēma nemocnicema, nebo když někdo je odvezenej do elděenky (léčebna dlouhodobě nemocných) nebo záchrankou...v individuálním plánu chtěj třeba řešit zdraví, chtěj třeba pomoc objednat k zubaři, k urologovi, neurolog. S informantkou SP2 se ztotožňuje i informantka SP3, která dále odkazuje na službu Domov Přístav, ve kterém pracuje informantka SP5 podobně jako informant SP4, který uvádí: *...existuje azylovej dům s ošetrovateľskou službou... ... když se vovcitne v našem centru a přijde k nám, za náma, tak snažíme buď pro něj ho umístit do nějakýho azylovýho domu nebo nebo právě zkusit ten Přístav nebo azylovej dům s ošetrovateľskou službou... tam je směřuju.* Navíc informant SP4 odkazuje na pomoc řádu sester Misionářky Lásky sídlící nedaleko střediska AS, s kterými má praktickou zkušenost.*

Služba informantky SP5 je sociálně-zdravotní a povinností služby je tedy i poskytování zdravotní péče: *...sme zprostředkovatelé ty zdravotní péče jako lékařský a tady dohlížíme na dodržování léčebnýho režimu... Máme teda na to i zařízenej zdravotnickej personál, zdravotní sestry, dokotorka sem chodí... Spolupracujeme teda s praktickými lékaři, máme i praktickou lékařku Armády spásy, která je i praktickou lékařkou většiny našich uživatelů... Také stejně jako informantky SP2 a SP3 zmiňuje **spolupráci s dalšími odborníky z oblasti zdraví**: *Pracujeme s různými odborníky, ten nejhlavnější je asi psychiatři a další jiný odborníci právě podle toho, co zrovna naši uživatelé řeší, je to od neurologů přes oční lékaře, ortopedy...**

Bariéry využití

Druhým zkoumaným indikátorem bylo vyznačení bariér využití služeb osobami bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Tazatelská otázka byla informanty rozdělena na dvě části – zdravotnické služby Armády spásy (doktorka) a ostatní zdravotnické služby. Bariéry ve službě, jíž jsou informanti SP2, SP3, SP4 a SP5 pracovníky, nezaznamenávají. Informantka SP3 uvádí: *...moje zkušenost tady, že to jako využívaj, že o tom vědi, že my je tím jako informujem a voni, když teda maj nějakaj velkej zdravotní potíž, tak dou a dou za tou doktorkou a vyřešej si to sami.* Podobně odpovídá i informant SP4: *Jo, když je něco bolí, tak jdou za doktorem, když maj tu možnost... tak to většina lidí... Pokud lidi jako už nechtějí, tak nemocný že už nemůže, tak prostě zavolá se záchranka.* Informantka SP2 se s tímto názorem ztotožňuje a spíše vnímá jako problematické **přístup ostatních zdravotnických služeb**, které osobám bez přístřeší odmítají

poskytnout potřebnou pomoc: *Já bych řekla, že tím jak ta naše doktorka je přímo specializovaná na lidi z ulice, tak tam žádná ta bariéra z naší strany jako služby není, ale spíš jakoby zdravotní zařízení, já nevím, Motol, nebo takovýhle ...*

Informant SP1 k ostatním zdravotnickým službám zmiňuje **špatnou zkušenost** osob bez přístřeší, která může být bariérou nevyužití služeb: *Většinou je tam i nějaká zkušenost zlá s velmi zlými doktorami ...*

Informantka SP5 spatřuje důvod nevyužití služby v oblasti zdraví některými uživateli z důvodu jejich vlastního přesvědčení: *Když už to ti uživatelé nevyužívají tak je to z nějakýho vlastního jako rozhodnutí nebo přesvědčení...*

Jinou bariéru ve využívání služeb v oblasti zdraví spatřuje pouze informant SP1, který ji vnímá v **rozporu životního stylu lidí bez přístřeší a většinové populace**: *Častokrát si to nevedie vykomunikovat, problém je stále s psychologickou a psychiatrickou péčí alebo podporou, je to prostě, znova, o level vyššie, ľudia tam nechcu ísť. ... je tam veľa tých prekážok, hlavne prostě ta úroveň toho života...*

Bariéry integrace

Posledním zkoumaným indikátorem v oblasti zdraví jsou bariéry integrace osob bez přístřeší (klientů služeb) v poskytované službě na straně SSP. Informant SP1 vnímá bariéry poskytovaných služeb v oblasti zdraví ve **zdravotním pojištění** a s ním spojené nefinancování zdravotní péče: *Je to zdravotné pojištenie. ... tým najväčším problémom je asi tam ty penaze. ... Praha má sieť lekárov, kde práve tyto ľudia, kde ich beru a kde ich ošetrujú. Znova sú tam tie veci, že je to na bázi charity, je to na bázi prekračovanie hranic.*

Bariéru v absenci osobních dokladů pro využití zdravotní pomoci informantka SP2 neshledává. Jedná se ovšem pouze o základní zdravotní pomoc doktorky AS, která doklady nevyžaduje. Informantka SP2 uvádí: *... základní nějaký vyšetření dělá, jo, a to ona nepotřebuje nic k tomu.* Informant SP1 k doktorce AS dodává: *Je to paní, ktorá dlhodobo pracuje v Armáde spásy a chce to robiť a veľa vecí je hraděných z nějakého fondu armády spásy, veľa vecí si v podstate si su nepreplatěné. Čo se týká samotné odmeny lékaře, robí aj na svůj úkor ...*

Shodná bariéra mezi informanty spočívá v **neposkytnuté adekvátní zdravotní pomoci prostřednictvím lékařských zdravotnických zařízení a zdravotnické záchranné služby** osobám bez přístřeší. Jak uvádí informantka SP3: *... když si volaj záchranku, tak se vracej často fakt s, jako furt s tím stejným problémem zptáky, že nedostali tu péči, kerou potřebovali, a že jako by vyhodili prostě zpátky tady záhrankou, kde vodkad' přišli.* Tento názor sdílí i informant SP1: *...ten človek na ulici je viace zraniteľný, takže je ho lahčí, poviem to tak, ho dokopnout. ...*

My se stretávame hlavne s tým, že akoby samotné esbéesky (bezpečnostní služba) jo to robie, že z nemocnice je nepustie. Alebo z tých klinik je častokrát vyhazuju, takže. Většina ľudia to potom rieši, že si zavolajú záchranky. Kde potrebujú nějakým spôsobom nějaké ošetrenie.

Na jinou bariéru – **nedostatek lékařského personálu** cílicí na osoby bez přístřeší – upozorňuje informant SP4: *...když bude bolet zub člověka bez domova, tak musí jako musí jít na Naději, kde maj jedinýho zubaře v Praze, ktorej tohle dělá, jo, že tam maj, jednou za nějakou dobu tam chodí zubař, jo.* Na uvedenou bariéru navazuje informant SP1, který mluví o **špatné dostupnosti** služeb: *... a přístupnost. Prostě je tu pár doktorov, který pracuju v Prahe a pracuju přímo s lidmi bez přístřešia a veľa z nich maju svoje doktorov. No je to ta dostupnost...*

PRACOVNÍ TRH

Poskytovaná pomoc

První zkoumaný indikátor byla výše uvedená poskytovaná pomoc služeb jejich klientům v oblasti pracovního trhu. Informant SP4 shrnuje pomoc v oblasti pracovního trhu následovně: *...zprostředkováváme kontakty, umožňujem zavolat, vyhľadávám na Jobs nějaký jako třeba jakoby inzeráty...*

Informanti odkazují na internetové stránky přes které, buď společně s klientem či se jedná o zakázku od klienta, **vyhledávají inzeráty**. Informantka SP3 uvádí: *... s klientama to hledám přes Úřad práce, protože maj super stránky ... Voni my řeknou zakázku ... spolu vyhľadáváme přes internet. ... máme k dispozici počítač ... tam si to můžou vyhľadávat sami.*

Informant SP1 se vyjadřuje podobným způsobem, navíc zmiňuje **podporu klienta** v hledání práce a dodávání potřebných informací: *Bežnou praxou takéto hrubé vyhľadávání inzerátov... Nějak podporiť toho klienta v tom, jo. Asi dvakrát v životě...sem pracoval na nějaké príprave človeka na pohovor. ... vlastně je to takové ta podpora ohledně tie informovanosti, telefoných čísel a týchto věcí tam...*

Dále je také zmiňovaný program od organizace Naděje, která lidem bez přístřeší nabízí **možnost nárazové brigády**, na který odkazuje informant SP4: *...nabízí možnost zametání na Praze 14...je zaměstnaná jakoby velká skupina klientů a pak jako krátkodobý jakoby brigády, jo.*

Informantka SP3 též odkazuje na program Naděje a ještě zmiňuje možnost brigády pro klienty přímo v organizaci AS: *Na Naději zametaj. ...ráno přijdou, když přijdou v čas a potřebuju je,*

tak je zaměstnají na ten den a zametají kolem Naděje. Plus my teda jim taky poskytujeme zaměstnání jako Armáda spásy, že uklízejí barák třeba...

Informant SP1 mluví o **programu pro pracující**, který je umožněn na noclehárně AS. Vnímá ho jako zásadní pro pomoc osobám bez přístřeší: *... dá tomu člověku isté miesto na noclehárne. Máme denlehy, čiže môže se ísť vyspat i cez den. ... má k dispozíci skrienuku permanentnu. No, takže to je akoby taký ten bonus, ktorý je bonus, ale ta najväčšia podpora....*

O **doprovázení** na úřad práce se zmiňuje pouze informantka SP3 a SP2, kterým byla otázka přímo položena. Informantka SP3 uvádí: *... jako děláme no. Se mnou třeba nikdo nechce nikam chodit. Informantka SP2 doprovázení ze strany služby nevnímá tolik potřebné: Většinou oni jsou samostatný, třeba do kterých bych to neřekla, tak to fakt zvládnou ...*

Velmi odlišná odpověď zaznívá od informantky SP5, jejíž služba nemá za cíl poskytovat pomoc v oblasti pracovního trhu. Důvodem je předpoklad neschopnosti klientů práci vykonávat. Informantka SP5 uvádí: *My žádnou, protože právě jsme domov se zvláštním režimem a nepředpokládá se, že by tu byli uživatelé ještě jako práce schopní... ... u většiny našich uživatelů, to i ze zdravotního hlediska jako možný není, jsou prostě jako práce neschopní...*

I přes toto nastavení služby, mluví o **podpoře klientů**, v případě jejich zájmu o zaměstnání: *... u nás to cíl té služby vůbec není, ale ve chvíli, kdy by o to ten uživatel zájem měl, tak mu samozřejmě s tím pomůžeme najít vhodný zaměstnání, vhodnej typ zaměstnání, do kterýho by mohl chodit. ... Máme jednoho takovýhleho uživatele, toho v tom podporujeme, ale cíl služby to není.*

Bariéry využití

Druhým zkoumaným indikátorem bylo vyznačení bariér využití služeb osobami bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Shodná odpověď zaznívala ohledně práce klientů načerno, která je příčinou životního stylu klientů, kteří mají **dluhy**. Jak uvádí informant SP1: *...sú to dluhy. Dalšia věc, že oni pracuju, šedá ekonomika. ... Vlastně veľa lidí tu pracuje, jo, no prostě sú v té šedej ekonomike. ... Častokrát sú to aj mladý ľudia, ktorý prostě majú velké dluhy, a nechcejí ísť legálne pracovať. Podobně odpovídá i informant SP4: Většinou sou jako na tý hmotce nebo na tý podpoře a zároveň si na černo něco přivydělávají...*

Další zmíněná bariéra informantem SP4 pramení z **omezeného přístupu k užívání technologií** pro vyhledávání pracovních nabídek: *...třeba tam není počítač...takže když ty lidi nemaj chytřej telefon tak se nedostanou na wifi a maj omezenej přístup k počítačům.*

Podobný názor panuje mezi informanty SP2, SP3 a SP4, kteří vnímají bariéru spíše na straně klientů. Informantka SP2 zmiňuje chráněná pracovní místa, které osoby bez přístřeší využívat

odmítají z důvodu jejich cílové skupiny: *...chráněný místa, tak tam zase naši klienti kolikrát nechtěj, protože říkaj, že, s prominutím, nejsou debilní, aby chodili na takový místa...* Informantka SP3 uvádí: *Bud' to nechtěj, protože chtěj mít jenom levný bydlení tady a jim jako je vlastně jedno, jestli získaj zaměstnání nebo ne. Že se jako šachujou z toho systému sami většinou, abych to řekla takhle.*

Odpověď informanta SP4 je více objektivní. Zdůrazňuje kompetence určitých klientů v získání pracovního místa: *...vidíte, že poměrně rychle najdou práci, ale musej projevit nějaký zájem... ...jsou nějakým způsobem jakoby sociálně šikovný a když nejsou, tak je to pro ně těžký i s nima třeba komunikovat vo tý zaměstnání je těžký...* Informant SP1 se vyjadřuje o poskytované míře pomoci klientům. K získání pracovního místa vnímá jako nezbytné aktivitu osob bez přístřeší: *... každý člověk by měl pracovat na to, na čo má. Takže nevoláme za tých klientov, nevybavujeme ich, maximálně som ochotný íst do toho, že jim pomôžem na vyměně, alebo nějak si sednem a prokonzulujeme, ale takže voláme někde, vybavujeme, tak to nie, to většinou to nedopadne. ...objednávka chcem prácu, nie pro nás objednávka akoby sociálná. Většinou tie ľudia majú vedieť, kde hľadať, prostě vedieť, kde se obrátit.*

Bariéry integrace

Posledním zkoumaným indikátorem v oblasti pracovního trhu jsou bariéry integrace osob bez přístřeší (klientů služeb) v poskytované službě na straně SSP. Shodná bariéra mezi informanty se nachází v oblasti **zdravotního stavu klientů**, která může být příčinou neudržení si pracovního místa. Jak uvádí informantka SP3: *... mám třeba klienta, u kterýho jsme přišli asi po půl roce na to, že má zdravotní nějaký problém, má Huntingtonovu chorobu ... von díky tomu furt přicházel vo práci...*

Informant SP1 sdílí podobný pohled, ale řešení zaznamenává v přihlášených klientech do systému u kterých je zdravotní stav zjištěn: *Potom sú tam akoby rôzne zdravotné znevýhodnenie... ... su to možno nějaké psychiatrické diagnózy, ale ty ľudia už sú v systéme, alebo veľmi málo ľudí, ktorý by propadli systémom, jo, ktorý by nepracovali, nerobili nič, žili z ničeho.* Informantka SP2 též sdílí bariéru v oblasti zdravotního stavu klientů, a navíc zmiňuje **závislost na návykových látkách**, která je často důsledkem odmítavého postoje zaměstnavatelů k osobám bez přístřeší: *...máme tady i hodně lidí, jak jsem říkala, bud' to závislejších na návykových látkách anebo s duševním onemocněním a pak když takovejhle člověk někde se dovolá a teda přijde na ten pohovor, tak prostě takovýhleho člověka tam bohužel*

většinou jako nechtěj. Bariéru na straně služeb nevnímá: ... *nevidim problém, že by to byla bariéra na naší straně ...*

Další bariéra, o které mluví informant SP4 se týká **absence sociální rehabilitace**, na kterou navazují i informanti SP1 a SP3. Informant SP4 vyzdvihuje její důležitost k reintegraci osob bez přístřeší: *Dá se tam podle mě ještě víc s tím pracovat, málo jakoby sociální rehabilitace...že by se mohl zaměstnat někdo, kdo jako třeba ztratil ty návyky pracovní nebo komu se jako blbě jako dostává z ulice prostě do práce...* Informant SP1 též vnímá rozdílnost životní úrovně osob bez přístřeší: *... je to velmi náročné, že v podstatě z tohto zariadenia, z této úrovně je velmi těžké pracovat akoby na na normální pracovní pomer alebo mít plný úvezok.*

Jinou bariéru vnímá informant SP4, který poukazuje na **zneužívání osob bez přístřeší různými zaměstnavateli**: *Další problém je, že třeba jsou zneužívaný ty naši klienti často. ...některý lidi chtěj, sou vochtotný pracovat, potrebujou přivídelat si něco, ale oni neplatějvlastně když sou delší dobu na ulici tak sou natěšený na tu práci nebo jakoby rádi pracujou, ale prostě sou tam podváděný. ...nejsou vochtotný zaměstnavatelé jim dávat smlouvu.*

CHUDOBA

Poskytovaná pomoc

První zkoumaný indikátor byla výše uvedená poskytovaná pomoc služeb jejich klientům v oblasti chudoby. Oblast chudoby je rozdělena na dvě hlavní podtémata poskytované pomoci – dluhy a dávky. Na začátek uvedené otázky je poskytovaná pomoc sjednocena do shodných úkonů pracovníků služeb. Poskytovanou pomoc popisuje informant SP1 v následujících hlavních činnostech – **podpora, zmocňování, příprava a doprovázení**. Informant SP1 uvádí: *...vysvětlíme tým klientom, většinou takovou lidskou rečou, čo je potriebné urobiť, ako je to potriebné urobiť a čo k tomu môže vedieť. ... zmocňováním klienta a s podporováním jeho kvalit, těch klientov. ... Takže je to skor také o té príprave, vysvětlíme čo ich bude čekat, čo musej pro to urobiť, kde musie ísť, jako se tam dostanu... .. robíme aj ty doprovody na urady práce a vykomunikujeme.*

Odkazování na jiné služby, jako další úkon, je zmiňován informantem SP4: *...dluhy moc neumim, kvůli dluhům vodkazuju na Člověka v tísní anebo vobčanský poradny, když to uměj.*

S odkazováním na jiné služby má zkušenosti i informantka SP3, která stejně jako informant SP4 nemá dostatek kompetencí s řešením dluhů: *...já osobně třeba nemám moc zkušeností s dluhama, takže je radši odkážu na profesionály...*

Další způsob podpory klientů, **pomoc s vyplňováním formulářů**, uvádí informantka SP3: *Jo, jo samozřejmě. S tím pomáháme furt...*

Část **pomoci s dávkami** je informanty popisována jako jedna z prvních záležitostí, které se s klienty řeší. Informantka SP2 uvádí: *Určitě ty dávky, to vyřizujeme jako první...* Podobně odpovídá i informantka SP5: *...s každým uživatelem, který sem k nám přijde, tak jedna z prvních věcí je, že právě řešíme nějaký finanční příjem, aby měl zajištěnej. ... pokud' už nepobírá dávky hmotný nouze, tak sou to dávky hmotný nouze a na to se nabaluje řešení vlastně důchodů, bud' invalidních důchodů nebo starobních důchodů*

V rámci **dluhů** probíhá poskytovaná pomoc spíše volnějším způsobem. Informantka SP5 mluví o rozhodnutí klienta, které je prvním krokem řešení dluhů: *...co se týká dluhů uživatelů... je to jako na nějaký jako volbě toho klienta. Podobný postoj zastává i informant SP4: ...ty dluhy jako taky doporučuju řešit to, doporučuju si jakoby zajít na check point, jakoby zjistit si to.*

V případě, že se klient rozhodne řešit své dluhy, přichází ze strany služby **pomoc s vyřizováním**. Informantka SP5 zmiňuje podporu v jednotlivých krocích k řešení dluhů: *...podpora toho sociálního pracovníka v tom, že pomáhá jako zpracovat jako různý ty kroky k tomu placení dluhů... ... dalším krokem je prostě evidence dlužníků a zjistit kde ty dluhy všechny sou a kolik jich vlastně je... ...konsolidace jako sloučení těch půjček.*

Bariéry využití

Druhým zkoumaným indikátorem bylo vyznačení bariér využití služeb osobami bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Jednou z nalezených bariér je **způsob veřejné prezentace státní pomoci**, která pro některé osoby bez přístřeší může spíše působit jako červená vlajka. Příklad uvádí informant SP1, který popisuje působení budov úřadů na jeho klienty: *Vel'krát je to, že ty ľudia fakt nevedia, kde je a velká budova je fakt odstrašujúcá.*

Bariéra osob bez přístřeší je nedostatečný přehled o způsobu vyřízení potřebných záležitostí. Pohled informanta SP1 vypovídá o nezbytných úkonech k vyřízení záležitostí, které se nachází mimo kompetence osob bez přístřeší: *Častokrát ty ľudia nevedie, na čo majú nárok, na čo majú právo, na čo je potrebné čakať.* Přístup pracovníků jako bariéra pro osoby bez přístřeší bude rozebírán v následujícím cíli.

Další bariérou, která souvisí s chudobou osob bez přístřeší, a dle informanta SP4 je i příčinou života na ulici, jsou nesplacitelné dluhy. Způsob zadlužení některých osob bez přístřeší nabírá takových částek, které jsou pro ně nesplacitelné do konce jejich života. **Nastavení podmínek pomoci systému** je pro ně nedosažitelné, a z tohoto důvodu jsou některé osoby bez přístřeší

slovy informanta SP4 pasivní v řešení svých dluhů. Informant SP4 uvádí: *...někdy sou pasivní, jako v tom, že třeba říkal: „hele to už je jako já už takový dluhy mám, že to je jako já to do života do konce života nesplatím, takže já už to pane nebudu řešit.“ ... Tak to jakoby se dá respektovat, ten člověk už počítá s tím, že bude prostě žít jakoby vlastně v rámci jako těch nocleháren a toho denního centra s nějakou brigádama, že bude žít mimo ten systém jo.*

O nedosažitelné pomoci mluví i informantka SP5, která zmiňuje příklad milostivého léta: *No s některými uživateli jsme řešili milostivý léto, tam je zase problém v tom, že jako nemaj dostatek financí... ..většina našich uživatelů jako neměla na tohle finance anebo má dluhy třeba u telekomunikačních společností...a dluhy hodně tady v Praze na dopravním podniku...*

Důvod neřešení vlastních dluhů dle informantky SP5 tedy je, že na podmínky pomoci jejich klienti nemají prostředky a pomoc se pro ně stává nedosažitelnou: *Na to nedosáhnou no...*

Bariéry integrace

Posledním zkoumaným indikátorem v oblasti chudoby jsou bariéry integrace osob bez přístřeší (klientů služeb) v poskytované službě na straně SSP. První rozebíranou bariérou je **fungování systému a konfrontace s ním**. Zaměření systému na výkon a jeho časový důraz na klienty je pro některé osoby bez přístřeší nemožný ke spolupráci. Informant SP1 uvádí: *...ta konfrontacia s tým...systémom...ten systém je, je hodně zameraný na ten výkon, jo. Rychle všetko, uhladne, podme toto, jo. Způsob fungujícího systému pak v některých případech vede k nenaplnění podmínek klienty, což má za následek jejich vyřazení z evidence ÚP. Informantka SP3 uvádí: ...hodně sou to situace, že voni nepřijdou třeba schůzku na úřadě... ..že se tam z té evidence jakoby vyřaděj a voni pak maj půl roku jakoby zákaz.*

Navazující bariérou na systém pomoci je i **přístup pracovníků na úřadech**. Informant SP1 uvádí zmiňuje chybějící podporu: *...problémom je ten prístup úradníkov, ktorý maju toho mena a častokrát nepodporie toho človeka, oni nedajú mu čas.* Informant SP4 podotýká nerozhodnost a odmítání finanční pomoci osobám bez přístřeší pracovníky Úřadu práce: *Někdy se ten úřad práce jakoby zdráhá ty jako finance těm lidem dávat.* Odůvodnění této bariéry informantem SP4 spočívá v další bariéře – **nedostatek zaměstnanců Úřadu práce**: *Tyhle ty práce fungujou všelijak, protože maj tam nedostatek zaměstnanců, takže jako ty mopky jako vodmítaj, ...*

Nepřehlednost formulářů nezbytných k podání žádosti například o finanční pomoc je další shodnou bariérou mezi informanty. Informant SP1 vnímá tuto bariéru jako hlavní problém: *V podstatě keď už je tam ta prekážka tak je administratívna...* Různé formuláře ÚP jsou informantkou SP3 označeny za velký problém: *...to je boj ty formuláře.* Podobně odpovídá

i informant SP1, který vnímá tento problém jako zvláště náročný pro negramotné osoby bez přístřeší: *...su dost náročné, su neprehledné, sú hodně také uradnické. Dost lidí je tu negramotných a prostě nerozumia tomu...*

Nedostatek pracovníků vykonávající doprovody například na ÚP je další bariérou. Informant SP1 uvádí: *My bohužel nemáme kapacity na to viace robít ty doprovody...* Dostatek pracovníků, kteří by dělali svým klientům doprovody na ÚP, by právě mohl předejít bariérám výše zmíněným.

8.2 DC2: Zjistit, jaké jsou bariéry kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.

Druhý dílčí cíl je zaměřen na kulturní bariéry integrace osob bez přístřeší, které pojímají oblasti hodnot a norem. V uvedeném cíli bylo dle indikátorů zjišťováno v oblastech hodnot a norem: jejich odlišnost mezi osobami bez přístřeší (klienty služeb) a SSP; význam jejich odlišnosti jako bariéra v rámci reintegrace osob bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP.

Cílem pokládaných otázek ohledně hodnot a norem osob bez přístřeší je zkoumání jejich odlišnosti a rozdílnosti vůči většinové společnosti, nikoli odsouzení a hodnocení chování osob bez přístřeší.

HODNOTY

Odlišnost

Prvním zkoumaným indikátorem v kulturní oblasti integrace byla odlišnost hodnot osob bez přístřeší (klientů služeb) a SSP. Se zodpovězením této i následující otázky mělo většina informantů problém. K otázkám se spíše vyjadřovat nechtěli a hodnoty vnímali jako složitou tematiku.

Na hodnoty SSP bylo pohlíženo z hlediska hodnot organizace Armády spásy. Informantka SP2 mluví o křesťanské podstatě: *No tím, že když se vezmou sociální služba my, tak my jsme Armáda spásy je křesťanská organizace...* Informant SP4 uvádí: *Ta armáda má hodnoty jako co si pamatuju láska, naděje a víra, nějaký respekt, jednota...* Hodnoty služeb AS jsou založeny na křesťanských hodnotách, jak uváděli informanti SP2 a SP4 a jedná se o hodnoty víra, naděje, láska, respekt, poctivost a jednota.

Hodnoty osob bez přístřeší se odvíjí od životního stylu ulice. Na hodnoty osob bez přístřeší pohlíželo většina informantů podobným způsobem. Spíše než samotnou odlišnost hodnot,

vnímali informanti odlišnost chápání hodnot osobami bez přístřeší. Informantka SP5 vnímá hodnoty osob bez přístřeší jako podobné svým hodnotám: *...hodnoty má většina lidí...podobný... ...naši uživatelé maj stejný hodnoty jako mám třeba já nebo Vy... jenom se jako jinak projevujou anebo sou hodně upozaděný...* Podobným způsobem se vyjadřuje i informant SP1: *...aj ty ľudia prostě by som povedal, že ty hodnoty maju, maju ich veľmi podobné ale v podstate to chovanie tých ľudia je častokrát založené na tom, že potrebujú akoby bojovať o to své prežitie.*

Konkrétní odlišnosti hodnot osob bez přístřeší a SSP uvádí informantka SP2, která ji zaznamenává v **časovém vnímání života**. Pohled osob bez přístřeší na život je spíše krátkodobý, s čímž souvisí například i jejich finanční gramotnost. Informantka SP2 uvádí: *...životní pohled, jakoby vůbec na budoucnost, finance, péče vo sebe... ...dlouhodobý nějaký vidění jakoby dopředu. ...třeba finance...hnedka utratěj za prostě první blbosti, vůbec nemaj finanční rozvahu...*

Další odlišnost souvisí s životním stylem ulice. Nejvýstižnější popis této odlišnosti jsou **potřeby k přežití** osob bez přístřeší, které se odlišují od potřeb většinové společnosti. Potřeby se též jako časové vnímání dotýkají finanční gramotnosti osob bez přístřeší. Informant SP1 zmiňuje podobně jako informantka SP2 investování do věcí, které jsou z pohledu většinové společnosti neúčelné. Informant SP1 uvádí: *... ľudí veľa investuju energie do věcí, která su pro nás ale úplne šálené a su nesmyselné a keby z takového pohledu, keby investoval do toho hľadanie bydlení, do práce, tak by akoby se mu dařilo lepšie, jenže tých lidí se nadarý zle. Oni su zvyknutý, jo to jejich akoby mechanismus prežitia a je jim v tom, nehovorim že dobře, je to těžké, ale vedia v tom žít...*

Odlišnost osob bez přístřeší v chování a vnímání hodnot přikládá informant SP1 životnímu stylu ulice: *...oni robia všetko pro to, aby prežili... ...to prežitie funguje akoby taký systém v systéme, svet ve světě.* Podobný pohled zastává i informantka SP5, která uvádí: *... je to právě tím stylem toho života. Ten je jako k tomu donutil, že není prostor ohlížet se na ostatní, protože prostě musím zajistit, abych já sám vlastně nějak přežil. ...ty hodnoty nejsou rozdílný, jenom už nejsou prioritou.* Cena přežití na ulici vyžaduje posunutí hranic hodnot, které jsou pak odlišné s hodnotami většinové společnosti a třeba i SSP.

Bariéry odlišnosti hodnot

Druhým zkoumaným indikátorem byla odlišnost hodnot osob bez přístřeší (klientů služeb) a SSP jako bariéra v rámci reintegrace osob bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Společná shoda mezi informanty ohledně neexistujících bariér v rámci odlišnosti hodnot osob bez přístřeší a hodnot SSP vychází především z vytvořené smlouvy s jejich klienty, která je nezbytná pro poskytování sociálních služeb. Uvedená smlouva v sobě zahrnuje podmínky, jako je například vzájemný respekt, které oblast hodnot pokrývají a chrání. Jedná se o formální opatření, které brání možným bariérám. O zmiňované smlouvě hovořil zejména informant SP1, který vyzdvihuje především podmínku respektu: *... nějakým spôsobom, participacia na fungovaní toho centra v smysle, asi asi se váží k tomu respektu... ... je to o tom tvrdom akceptovaní prostredia a ľudia okolo seba...* Bariéru v odlišnosti hodnot osob bez přístřeší a hodnot SSP tedy informant SP1 nezaznamenává: *Organizacia má určité hodnoty...mali by to rešpektovat, ale nikomu to nebude odepreta ta služba... ...každý človek má svoje hodnoty...nie sú prekážkou nevyužit službu.* Informantky SP2 a SP3 též nevnímají bariéry na straně SSP a odpovídají podobně jako informant SP1. Informantka SP2 navíc vnímá hranice tolerance, které souvisí se zmíněným respektem: *...přijmout tu jejich komunikaci, ale zároveň zase já nemusim tolerovat, že mi budou nadávat.*

Informant SP4 zmiňuje porušení pravidel jako jednu ze situací, která by značila bariéru využití služby. Ovšem nemluví o ní jako o následku střetu hodnot osob bez přístřeší a hodnot SSP, pouze na ni upozorňuje a uvádí: *Pokud porušej ty pravidla tak jo, ty pravidla sou důležitý...* Dále mluví o hodnotových sporech, ale též je neuvádí jako bariéru nevyužití služby v důsledku střetu hodnot. Informant SP4 uvádí: *Já ten konflikt s téma hodnotama hledám v tom, co mi jako šťve...co mě šťve na těch lidech nebo co mě našťvě v tý práci.*

Jediná nalezená bariéra je ve výpovědi informantky SP5 a týká se **předsudků zaměstnanců**. Informantka SP5 vnímá tuto příčinu v nedostatku zkušeností, nedostatečného vzdělání nebo životního nastavení zaměstnanců. Uvedené příčiny pak ve výsledku vedou k zásadnímu problému – neznalosti cílové skupiny. Informantka SP5 uvádí: *Ve chvíli ale kdy máte zaměstnance, kteří chtějí pomáhat, ale vlastně jako úplně nevědí komu... Tak to je ta bariéra, že jako když...vlastně ty očekávání toho zaměstnance sou buď příliš vysoký od těch klientů a nebo jako nevědí, s kým pracujou, nedokážou to ještě domyslet. Říkám buď nemaj ty zkušenosti nebo dostatečný vzdělání a nebo prostě ten jejich pohled na svět je takovej no.*

NORMY

Odlíšnosť

Zkoumaným indikátorem byla odlišnost norem osob bez přístřeší (klientů služeb) a SSP. Na normy SSP odkazuje informantka SP5, která zmiňuje zákonné normy, etický kodex sociálních pracovníků a etický kodex AS. Informantka SP5 uvádí vlastní konflikt s normami, který spočívá v zásahu svobody klientů: *...sou věci, který nemůžete udělat i kdyby ste hodně chtěli nebo musíte dělat i když fakt nechcete...sdílení informací v týmu. ...svoboda toho uživatele v každé službě má prostě nějakou nějakou hranici a je to daný prostě téma zákonnejma normama co musíte splňovat.*

Informant SP1 v rámci norem odkazuje na pravidla služby. Problém v jejich dodržování klienty služby nevnímá až na jedinou výjimku, kterou je otvírací doba služby. Zmiňuje ji jako důvod častých konfliktů. Informant SP1 uvádí: *Nemám nějakých lidí, ktoré by fakt napadli tie normy asi najväčšia problémy tu máme s otváracia dobou. To je asi najviac s čím tu prichádzame akoby do stretu s temi klienty.* Klienty nedodržující pravidla služby zaznamenává informantka SP2 i SP3. Příčinu nedodržování norem služby vnímá informantka SP2 v nedostatečném respektu klientů služby: *...máme nějaký pravidla pro ně, abychom tu všichni mohli fungovat...nejsou buď schopný to pobrat, akceptovat, respektovat.*

Jiné odlišnosti norem nalézá informant SP1 u osob bez přístřeší, kteří jejich služby nevyužívají. Důvod nevyužití služby spočívá v míře respektu norem služby. Informant SP1 uvádí: *...maju iný pohled na to. Takže tu su ľudia, ktorý to dokáží rešpektovat.*

Dále jsou zmiňovány jednotlivé normy osob bez přístřeší, které se dostávají do konfliktu s normami SSP. Informantka SP2 je vnímá v **komunikaci**: *...lidi z ulice mezi sebou komunikujou často sprostě...pro ně je to normální, pro nás by to normální nebylo.* Odlišnou komunikaci vnímá i informant SP4, který dále zmiňuje **násilí**: *Pak už sou to ty sprostý slova... ..pán tam bil někoho taky...*

Norma týkající se **poctivosti** je z pohledu informanta SP1, jak je již výše zmíněno, chápána osobami bez přístřeší jiným způsobem: *...taká hodnota poctivosti nie vždy je na správnom straně, alebo je inak chápána...* Informant SP4 se k tomu též vyjadřuje: *... když lidi kradou... ..na službě, okrádaj se vzájemě, okrádaj babičku...*

Téma, které informantka SP2 označuje za problematické, je dodržování **hygieny**: *Hygiena. ...často je to tady cítit...je to i téma těch schůzek jako ta hygiena, osobní hygiena...*

Další shodná odlišnost norem je uvedena informantkami SP2 a SP3. Upozorňují na odlišnost sociálního cítění osob bez přístřeší, které se pojí se **společenskými zvyky**. Informantka SP2

absenci společenských zvyklostí zaznamenává především u lidí dlouhodobě žijících na ulici: *... patnáct let žil venku a v lese, tak pak třeba ten člověk přijde, ani neumí pozdravit nebo poděkovat, poprosit, takový úplně základní jakoby sociální zvyklosti, normy.*

Bariéry odlišnosti norem

Dalším zkoumaným indikátorem byla odlišnost norem osob bez přístřeší (klientů služeb) a SSP jako bariéra v rámci reintegrace osob bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Bariéry odlišností norem fungují na podobném principu jako odlišnosti hodnot. Dle informantů se nejedná o takovou míru odlišnosti, aby značila neposkytnutí služby. Výjimky nastávají v případech, kdy odlišnost norem souvisí s porušením pravidla služby. Informant SP1 uvádí, stejně jako v případě hodnot, klienty respektující normy služby a využívají ji a klienty nerespektující normy služby a nevyužívají ji: *...ľudia, ktorý su na ulici častokrát dokážu rešpektovat normy...nějakom spôsobom to zvládajú...*

Existují ovšem i situace, kdy jsou osoby bez přístřeší v zákaze k využití služby. Tyto výjimky zmiňuje informant SP1: *...sou permanentně v zákaze. ...podle ma sú ťažké attachmentové diagnostiky... ..všetko si akoby zaopstaravaju silou...ta agresivita...* Normy chování, které lze považovat za bariéru odlišnosti, jelikož službou **není tolerována** a následuje výše zmíněný zákaz využití služby, souvisí s **agresivitou**.

Informant SP1 dále představuje tlaky pro osoby bez přístřeší doprovázející jejich reintegraci. Stabilní prostředí s sebou nese požadavky na normy, které na ulici neexistovaly. Osoby bez přístřeší nové normy musí přijmout, aby ve stabilním prostředí mohly fungovat. Informant SP1 uvádí: *...zrazu su na vás kladené nároky čo se týká hygieny, čo se týká té komunity, zrazu v Prahe v bytě nemožete si pozvat desiat kamaradov a grilovat v obyvačke, prostě to su všetko věci, nehovorím že sa děju, ale do teraz to bolo akoby súčasťou toho jejich života...* Návazně zmiňuje doplňkové služby, které osobám bez přístřeší pomáhají s reintegrací v této fázi. Bariéra dle informanta spočívá v **nedostatku zaměstnanců** a **nízkých platech** osob pracujících na této pozici: *...je to dobré nastavené, začal je málo ľudí...su málo platené, na to aby to nějak fungovalo...*

8.3 DC3: Zjistit, jaké jsou bariéry interaktivní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP

Poslední třetí dílčí cíl je zaměřen na interaktivní bariéry integrace osob bez přístřeší, které pojímají oblasti rodinných vztahů a přátelských vztahů. V uvedeném cíli bylo dle indikátorů zjišťováno v oblastech rodinných vztahů a přátelských vztahů: bariéry v procesu reintegrace osob bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP.

RODINNÉ VZTAHY

Zkoumaným indikátorem v uvedené oblasti byly bariéry v procesu reintegrace osob bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Na straně SSP bylo nalezeno podstatně méně bariér než na straně osob bez přístřeší. Většina informantů jako důvod uváděla chybějící motivaci klientů k řešení jejich rodinných vztahů. Informant SP1 uvádí: *...ludi tu prichádzaju s takovou minulosťou, ktorá je nenapravitelná... ..většina klientov...nemali dobré detskvo.* Informantka SP5 odpovídá podobně: *...ublíženej, nějak jako poškozenej tím vzťahem a nechce se do něj zpátky vracet, někdy je to zase z veľkého strachu, že ho ta rodina nepřijme, že on nějak ublížil tý rodině a nějak ji poškodil.* Informanti SP1 a SP5 se více méně shodují v názoru, že někteří klienti své rodinné vztahy řešit nechtějí. Služba na klienty s jejich řešením netlačí a tím se oblast rodinných vztahů spíše uzavírá.

Jednou z nalezených bariér na straně SSP je **nedostatečná práce s rodinou klienta**, jak uvádí informant SP1: *My málo pracujeme s tou rodinou.* Informant SP1, který tak uvedl, ji však jako bariéru nevnímá. Důvodem je nastavení služby, které se na rodinu nezaměřuje, a také výše zmíněná chybějící motivace klientů. Informant SP1 uvádí: *...neotvárame rodinnú minulosť...naše metody, naše práce su zamerané na rešenie a na budocnosť...*

Opačný názor zaznívá u informantky SP3, která odkazuje na individuální plán klienta, v němž je možné uvést řešení rodinných vztahů jako cíl v plánu. Informantka SP3 uvádí: *...můžem si dát do cíle, do individuálního plánu, navazovat vztahy rodinný...* Přestože informantka SP3 dále uvádí, že tuto nabídku klienti spíše nevyužili, služba stále tuto možnost nabízí. Dále zmiňuje možnost využití mobilního telefonu ke kontaktování rodiny či přátel klientů. Informantka SP2 navíc uvádí možnost návštěv: *... návštěvy sou povolený...* Informantka SP5 se vyjadřuje podobným způsobem jako informantky SP2 a SP3. Službu vnímá jako pomocnou v oblasti rodinných vztahů klientů: *...sociální služba je v tomhle nápomocná...ptáte se na to,*

jestli by tu rodinu nějak třeba chtěli kontaktovat nebo třeba ty vztahy...víc zlepšovat nebo udržovat.

Další bariérou je **podmínka plnoletosti**, která znemožňuje návštěvu dětem. Informant SP4 uvádí: *...k nám nesměj děti...do denního centra, to je vod osmnácti let.*

Další bariéra se v oblasti rodinných vztahů prolíná i do oblasti přátelských vztahů. Jedná se o **kapacitu pokojů pro páry a oddělení mužů od žen**. Uvedená bariéra je probíraná níže v oblasti přátelských vztahů.

PŘÁTELSKÉ VZTAHY

Zkoumaným indikátorem v uvedené oblasti byly bariéry v procesu reintegrace osob bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP. Jediná nalezená bariéra v oblasti přátelských vztahů je o otázku výše zmíněná **kapacita párových pokojů** a rozdělení části domu na **muže a ženy zvlášť**. Jelikož se jedná o bariéru se stejnou podstatou, je rozebírána současně za oblast rodinných vztahů a přátelských vztahů. Kapacita pokojů pro páry je dle informantů SP2, SP3 a SP4 nedostatečná. Pro celý azylový dům je vymezen pouze jeden párový pokoj a dům je rozdělen na mužskou a ženskou část. Informantka SP3 uvádí, že vzájemné navštěvování opačnými pohlaví v určitý čas je porušení pravidel služby: *...maj možnost se navštěvovat u sebe na pokojích, pokud je to chlap s chlapem, žena s ženou, protože to máme rozdělený. Porušení uvedeného pravidla bývá převážně v případech párů, kteří jsou na azylovém domě ubytováni zvlášť. Porušení pak následně vede k ukončení smlouvy s klienty. Informantka SP2 uvádí: ...když ste pár a nesměj bejt jako spolu, nesměj se vzájemně navštěvovat, tak kolikrát se navzájem jako v noci navštívěj a pak je za to ukončujeme, protože prostě je to porušení pravidel. Navrhované opatření informantkou SP2 spočívá ve vymezení určitého pokoje pro páry, který by sloužil k uspokojování potřeb klientů, kteří jsou v páru. Zamezilo by se tím ukončování smluv v důsledku porušení pravidla návštěv muže s ženou. Navrhované opatření informantky SP2 bylo však vedením služby zamítnuto a bariéra stále přetrvává. Informantka SP2 uvádí: ...nemáme možnost, kam je jako dát na společnej pokoj. ...já sem tady chtěla prosadit, já tomu říkám šmajchl kabinet, a to prostě neprošlo. Informant SP4 též upozorňuje na bariéru nedostatku párových pokojů a dále uvádí: ... to sou jako kasárny, to je takový jako zvláštní jo, ale to není moc jakoby pro rodinněj život... V případech osob bez přístřeší, kteří jsou v páru či rodič s dítětem, odkazuje na jiné možné bydlení pro rodiny, například na azylové bydlení.*

Jiné bariéry na straně SSP v oblasti přátelských vztahů klientů nalezeny nebyly. Informanti odkazovali převážně na možnost návštěv klientů jejich přáteli a podporu v udržování jejich vztahů. Informantka SP3 uvádí: *Maj možnosti a venku se môžu scházet...nějaký návštěvy, který se moc nedějou, ale jakože je to k dispozici...* Podobně uvádí i informant SP1, který podporu vztahů klientů uvádí jako cíl služby: *...nebráníme im v tom a ani nevidiem nějaké překážky... jeden z cieľov denného cetra je aj sociální kontakt...veľa z tých ľudí se v podstate kamarádi...* Informantka SP5 upozorňuje na pojem přátelství, které mezi lidmi bez přístřeší nevnímá: *...kamarádstvím možná jo, ale přátelstvom bych ty vztahy na ulici rozhodně nenazývala...*

Informanti SP1 a SP5 se k této oblasti dále vyjadřují. Popisují především vztahy mezi osobami bez přístřeší, které vnímají podobným způsobem, avšak v určité části tohoto tématu se názorově rozcházejí. Vztahy mezi osobami bez přístřeší informant SP1 popisuje: *Tie vztahy su rozné na ty ulici, su iné jako majoritné spoločnosti, ale sú tam tie vztahy... ...majú nějaké pevné hranice, ale su nestabilné... ... založené na nějakom prežitie alebo na ekonomických vzťahov, na podpore.*

Informantka SP5 se o vztazích vyjadřuje podobným způsobem. Odlišný názor zastává v případě kontaktu klientů služby s lidmi z ulice. Informantka SP5 uvádí: *... málo z těch uživatelů se pak ještě jako vidá s těma lidma z ulice, spíš je chce odstríhnout. ...přijde ten klient jako do jinýho světa, do jinýho života a chce se odpoutat od toho co bylo předtím...* Zmiňuje i případ několikaletého kamarádství na ulici, které po příchodu klienta do služby najednou skončilo. Informant SP1 naopak zdůrazňuje potřebu kontaktu s kamarády z ulice i po úspěšné reintegraci klientů. Příčinu vnímá v osamělosti reintegrovaných klientů: *...veľa lidí, keď dostane byt zrazo sú sami...* Součástí využívání služby je zajištěn kontakt s lidmi, kteří prožívají podobné situace. Tím je naplněna potřeba kontaktu či vztahu s druhým člověkem, kterou v rámci procesu reintegrace osoby bez přístřeší svým způsobem ztrácí. Informant SP1 zmiňuje klienty, kteří kontakt s lidmi z ulice udržovat chtějí i po jejich úspěšné reintegraci: *Chodie tu pár lidí, který to hovorí, že si du pro poštu, ale chodie si tu popovídat... ... neopuštia komunitu, jo stále sa tu*

9 Shrnutí výsledků

Výzkumným cílem práce bylo zjištění bariér integrace osob bez přístřeší na straně služeb sociální práce. Bariéry integrace byly rozděleny dle dimenzí integrace – strukturální, kulturní a interaktivní – v nichž každá zahrnuje určitou oblast zkoumání.

První dílčí cíl se týkal strukturální integrace, která pokrývala zkoumané oblasti bydlení, zdraví, trh práce a chudoba. Jednotlivě byla zjišťována poskytovaná pomoc osobám bez přístřeší (klientů služeb); bariéry využití služeb osobami bez přístřeší (klientů služeb) na straně SSP; bariéry integrace osob bez přístřeší (klientů služeb) v poskytované službě na straně SSP.

Z analýzy výzkumu bylo zjištěno, že poskytovaná pomoc osobám bez přístřeší v rámci jejich integrace na strukturální úrovni je v teoretické části shodně uváděná. Jednotlivé úkony k zajištění poskytované pomoci služby jsou, na rozdíl od teoretické části, informanty konkrétně popsány. Jedná se o podporu, zmocňování, odkazování a doprovázení osob bez přístřeší (klientů služeb).

Bariéry využití poskytovaných služeb v oblasti *bydlení* jsou ve většině též shodně uváděné i v teoretické části práce. Hlavní bariéra, u které se shoduje většina informantů, je nedostatečná kapacita míst služeb poskytující bydlení. Nevyužití služby osobami bez přístřeší z důvodu negativního pohledu na uživatele služby bylo uváděno vícero informanty a též v teoretické části, avšak trochu jiným způsobem. Teoretická část uvádí riziko nákazy od jiných uživatelů jako příčinu nevyužití služeb. Z analýzy výzkumu vyplývá bariéra konfliktního střetu s jinými uživateli služby, které je podmíněno odlišností subkultury a nutným soužitím.

Bariéra společného soužití s ostatními uživateli služby zasahuje i do části bariér integrace osob bez přístřeší užívající službu. Konfliktní střety znemožňující soužití mezi uživateli jsou poté často důsledkem ukončení jejich pobytu. Další podstatnou bariérou v užívání služby osobami bez přístřeší je nastavení pravidel služby, které jsou pro některé osoby nemožné k naplnění a jsou též důsledkem ukončení jejich pobytu. Nalezený rozpor mezi analýzou výzkumu a teoretickou částí práce se nachází v situaci, kdy osoba bez přístřeší nevlastní doklady. V užití literatuře je zmíněná bariéra velmi často uváděná jako zásadní a důvod neúspěšné integrace. Naopak výpověď jednoho z informantů a dále pak i dalších informantů poukazuje, že absence dokladů jako bariéra vůbec není.

Výzkumem nalezené bariéry pro využití poskytovaných služeb v oblasti *zdraví* se víceméně shodují i s bariérami uvedenými v teoretické části. Z analýzy výzkumu vyplývá, že pomoc služeb sociální práce v oblasti zdraví osoby bez přístřeší v podstatě bez větších problémů

využívají. Shodná bariéra pro nevyužívání služeb v oblasti zdraví spočívá především v negativních zkušenostech osob bez přístřeší.

Bariér nacházejících se v momentu využívání služeb v oblasti zdraví je podstatně více. Jako první je ve výzkumu zmiňována problematika se zdravotním pojištěním, která ovlivňuje místa v systému výš. Mezi další nalezené bariéry patří neposkytnutá adekvátní zdravotní pomoc prostřednictvím lékařských zdravotnických zařízení a zdravotnické záchranné služby osobám bez přístřeší, nedostatek lékařského personálu a celková dostupnost služeb. Bariéra absence dokladů při využívání služeb také zde, v oblasti zdraví, není vnímána příliš závažně či jako bariéra.

V oblasti **pracovního trhu** jsou výzkumem nalezené bariéry více objasněny. Jednou z bariér je omezený přístup k užívání technologií, které slouží jako prostředník k nalezení vhodného zaměstnání. Druhá bariéra zasahuje jak do bariér na straně osob bez přístřeší, tak na straně služeb sociální práce. Jedná se o dluhy, které jsou hlavním důvodem, proč osoby bez přístřeší nevyužívají pomoc služeb sociální práce.

Bariéry při využívání služeb uváděné informanty spočívají především v problematice zdravotního stavu osob bez přístřeší, ať už ze strany fyzické tak psychické. Další nalezenou bariérou je absence sociální rehabilitace, které by mohla cílit na pomoc získání kompetencí osob bez přístřeší udržet si vhodné zaměstnání.

Bariéry nalezené v oblasti **chudoby** osob bez přístřeší jsou výzkumem též lépe objasněny a dotýkají se dvou příčin. První důvod nevyužití služeb je způsob veřejné prezentace státní pomoci, která pro některé osoby bez přístřeší může působit negativně a potencionální klienty spíše odrazuje. Druhá příčina pramení z nastavených podmínek systému pomoci, které se v některých případech neslučují s kompetencemi osob bez přístřeší.

Bariér při využívání služeb v oblasti chudoby je podstatně více než v ostatních zkoumaných oblastech. První z nich je způsob fungování systému a konfrontace s ním. Fungování systému, jak je již výše zmíněno, se v některých případech neslučuje s kompetencemi osob bez přístřeší. Další zmíněnou bariérou, na kterou je odkazováno i v teoretické části, je přístup pracovníků. Dále jsou uváděny bariéry nedostatek zaměstnanců ÚP a nedostatek pracovníků vykonávající doprovody, složitost a nepřehlednost formulářů žádosti o finanční pomoc. Teorií zmiňovaná bariéra absence dokladů a problematika s trvalým bydlištěm osob bez přístřeší ve zkoumané oblasti chudoby nezazněla od informantů ani jednou.

Druhý dílčí cíl pojednává o bariérách na kulturní úrovni integrace, kde byly zkoumány hodnoty a normy. Většina informantů měla obtíže rozpoznat význam hodnot a norem. Činěnou interpretací byly odpovědi přesunuty do potřebných zkoumaných kategorií. Cílem bylo zdůraznit odlišnost vnímání osob žijících na ulici, které se může střetávat s přístupem služeb sociální práce.

První zkoumanou oblastí kulturní integrace byly **hodnoty** a jejich odlišnosti mezi osobami bez přístřeší a službami sociální práce. Hodnoty služeb jsou představeny dle hodnot organizace, v níž informanti pracují. Jedná se o hodnoty víra, naděje, láska, respekt, poctivost a jednota. Odlišnost hodnot osob bez přístřeší spočívá v odlišném časovém vnímání života. Z důvodu této odlišnosti se pak může zdát chování osob bez přístřeší z pohledu většinové společnosti jako nezodpovědné. Se zmíněnou představou nezodpovědnosti osob bez přístřeší se též váže absence finanční gramotnosti. Z analýzy výzkumu je zřejmé, že se potřeby osob bez přístřeší odrážejí především z jejich potřeb k přežití, které lze též vnímat jako odlišnost hodnot.

Odlišnosti hodnot informanti zaznamenávají, avšak je nevnímají jako bariéry. Na nalazenou bariéru – předsudky zaměstnanců – upozorňuje pouze jedna informantka. Předsudky mohou pramenit z nedostatku zkušeností, nedostatečného vzdělání nebo životního nastavení pracovníků.

Druhou zkoumanou oblastí jsou odlišnosti **norem** osob bez přístřeší a SSP. Rozdílnost nastavení norem dle analýzy výzkumu spočívá v komunikaci, násilí, poctivosti, hygieně a společenskými zvyky.

Zkoumaná část bariér odlišnosti norem poukazuje na rozdělení osob bez přístřeší využívající a respektující služby a na nevyužívající a nerespektující služby. Stejně jako v případě hodnot informanti odlišnosti zaznamenávají, ale ne v takové míře, která má za následek neposkytnutí služby. Jedná se pouze o případy, kdy odlišnost norem souvisí s porušením pravidla služby. Jednou z nalezených bariér odlišnosti norem je nedostatek pracovníků vykonávající návazné sociální služby, které by pokryly potřeby kulturní integrace osob bez přístřeší. S uvedenou bariérou v oblasti norem také souvisí nízké ohodnocení pracovníků vykonávající tyto služby. Z analýzy výzkumu vyplývá, že hodnoty a normy osob bez přístřeší jsou velmi podobné hodnotám a normám SSP. Z nutné adaptace se na prostředí ulice se hodnoty většinové společnosti dostávají do pozadí a opouští místo priorit před potřebou přežití.

Třetí dílčí cíl pojednává o bariérách na interaktivní úrovni integrace, která je rozdělena na zkoumané oblasti rodinných vztahů a přátelských vztahů osob bez přístřeší. Bariéry v oblasti **rodinných vztahů** klientů spočívají v nedostatečné práci s rodinou. Přestože tuto bariéru lze

oproti jiným pominout či jako bariéru nevnímat z důvodu častého nevyužívání služeb v této oblasti osobami bez přístřeší, nelze ji neuvést. Dalšími nalezenými bariérami jsou podmínka plnoletosti, omezená kapacita pokojů pro páry a oddělení mužů od žen.

Bariéra týkající se omezené kapacity pokojů pro páry a oddělení mužů od žen zasahuje i do oblasti ***přátelských vztahů***. Na základě podmínky služby, v níž někteří z informantů pracují, jsou muži a ženy rozděleny, a to bývá často důsledkem ukončení pobytu osobám bez domova. Zvláště pak v případě návazné bariéry nedostatku párových pokojů, která zmíněný důsledek ukončení pobytu spíše podněcuje.

Závěr

Teoretická část práce čtenáře seznámila se základními pojmy zkoumaného tématu týkající se osob bez přístřeší prostřednictvím zahrnutých kapitol představující vybrané oblasti. Uvedená část práce zahrnuje kapitoly základní vymezení osob bez přístřeší, služby sociální práce a jejich poskytovaná pomoc cílící na osoby bez přístřeší, základní vymezení integrace a bariéry integrace osob bez přístřeší. Pojem integrace a její jednotlivé dimenze jsou představeny dle Esserova pojetí.

Praktická část práce čtenáři představuje uskutečněné kvalitativní výzkumné šetření, jeho přípravu, průběh, analýzu a vyhodnocení. Jednotlivé dílčí cíle pokrývající strukturální, kulturní a interaktivní úrovně integrace byly zjištěny a následně analyzovány. Rozhovory byly uskutečněné se sociálními pracovníky v určitých službách organizace Armáda spásy sídlící v Praze. Výzkumná část dokázala zodpovědět autorovu hlavní výzkumnou otázku *Jaké bariéry se nacházejí v procesu reintegrace lidí bez přístřeší ze strany poskytovaných služeb SP z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace?* a sjednotit výsledky výzkumu do kapitoly *Shrnutí výsledků*.

Hlavní cíl bakalářské práce, identifikace bariér integrace lidí bez přístřeší do společnosti vzniklé ze stran služeb sociální práce z pohledu sociálních pracovníků vybrané organizace, byl naplněn. Prostřednictvím analýzy výzkumu, následného shrnutí a porovnání s informacemi uvedenými v teoretické části byly čtenáři představeny limity služeb, které osobám bez přístřeší brání v jejich integraci.

Nastavení hodnot a norem osob bez přístřeší je prací vysvětleno jako strategie přežití. Z pohledu osob majoritní společnosti se může zdát nevysvětlitelné, avšak má zajisté své logické vysvětlení. Uvedená subkultura má své vlastní fungování a strategii přežití, které se liší od většinové společnosti. Změnu přístupu lidí žijících na ulici k jejich integraci vnímám jako velmi nepravděpodobnou oproti změně přístupu a nastavení služeb sociální práce. Je potřeba se zamyslet nad nastavením služeb sociální práce a ostatních služeb pracujících s lidmi bez přístřeší. Zda-li jsou přístup a požadavky orientovány na klienta a jeho nastavení, či na lidi většinové společnosti a jejich nastavení. Je-li cíl služeb pracujících s osobami bez přístřeší v jejich začlenění a zapojení do společnosti, je adekvátní přizpůsobit požadavky služeb cílové skupině. Je mnoho akademických prací a odborné literatury věnující se bariérám integrace na straně osob bez přístřeší. Jako pracovníci mající kompetence na možnost větší změny máme dostupné

informace, podklady a poznatky k porozumění této cílové skupiny. Čím více odborněji a hlouběji budeme znát a chápat způsob fungování a nastavení uvedené cílové skupiny, je možnost přizpůsobení metod a přístupu služeb sociální práce snazší a uskutečnitelná. Například jednou z uváděných bariér je i přístup pracovníků, který v některých případech integraci spíše brání, než aby ji podpořil. Příčinu vyzdvihla jedna z informantek, která ji vnímá v nedostatku zkušeností, nedostatečného vzdělání nebo životního nastavení zaměstnanců. Mějme jako pracovníci s kteroukoli cílovou skupinou vytrvalou víru, naději na změnu a lásku ke klientům. *Reálné začlenění do společnosti je úspěšné pouze tehdy, když klient získá nové přátele a tím i pocit uplatnění ve společnosti. Sociální kontakty v podobě přátelství nemůže žádný reintegrační program nabídnout, možná proto jsou náboženské komunity tolik úspěšné.* (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013:313)

Práce dosáhla autorových požadavků, kterými bylo představení tématu čtenářům, hlubší pochopení a poznání cílové skupiny a zjištění bariér bránící integraci osobám bez přístřeší.

Seznam použité literatury

BARTÁK, M. 2011. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem.

BERGHMAN, J. 1997. *The resurgence of poverty and the struggle against exclusion: A new challenge for social security in Europe?* [online]. *International Social Security Review*, 50: 3-21. [18. 12. 2007]. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/1468246x/1997/50/1>

BOSSWICK, W., HECKMANN, F. 2006. *Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 45 p.

ČERNÁ, E., ed. 2016. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita.

ETHOS: *Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR* [online].

FEANTSA, 2017, 2 [cit. 2022-11-07]. Dostupné z:

https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf

GOJOVÁ, A. (ed.). 2009. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Fakulta sociálních studií – Centrum pro podporu projektů

HENDL J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál.

HRADECKÝ, I. 2005. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé*. Tematická zpráva zpracovaná pro Evropskou observatoř bezdomovství

HRADECKÝ, I. 2006. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice 2006 statistická část*. Zpracováno pro Evropskou konzervatoř bezdomovství: Praha.

HRADECKÝ, I. 2007. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje.

- KLUSÁČEK, J., V. LESÁK, Š. RIPKA, I. SIGLOVÁ. 2021. *Sociální bydlení v České republice*. Zpráva pro Zastoupení Evropské komise v ČR. Praha: Iniciativa Za bydlení, Platforma pro sociální bydlení.
- KELLER, J. 2012. Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 48/2, 381-384. [online].
- KRAUS, J. 2008. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Praha: Academia.
- KREBS, V. a kolektiv. 2007. *Sociální politika*, 4., přepracované vydání Praha: ASPI.
- LUPTÁK, L. 2013. *Neoliberalismus a marginalita: studie z českého reálnokapitalismu*. Brno: Doplněk. Studijní texty (Doplněk).
- MAREK, J., STRNAD A. a HOTOVCOVÁ L. 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.
- MAREŠ, P. 1994. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON.
- MAREŠ, P. 1994. *Konsenzuální přístup k definici chudoby*. Sborník filosofické fakulty brněnské univerzity
- MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. 2008. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluzie): koncepty, diskurz, agenda*. [online]. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* (2), 272 [1.4. 2008]. Dostupné z: <http://sreview.soc.cas.cz/cs/issue/9-sociologicky-casopis-czech-sociologicalreview-2-2008/110>
- MAREŠ, P., HORÁKOVÁ, M., RÁKOCZYOVÁ, M. 2008. *Sociální exkluze na lokální úrovni*. Praha: VÚPSV.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- MYDLÍKOVÁ, E. 2015. Moc a bezmoc v práci s klientem. *Sociální práce/Sociální práca*. [online]. [cit. 2022-11-07]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/issue/2015-05/>

- NEDOMOVÁ, E. A ŠPILÁČKOVÁ, M. 2014. Chudoba, definování a možnosti jejího měření. *Fórum sociální politiky*, (1) 2–8. [online]. [cit. 2022-11-07]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/spilackova_nedomova_forum%201_2014.pdf
- NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O., ŠŤOVÍČKOVÁ, M., ed. 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK.
- PLEACE, N. *Housing First: European observatory on homelessness* [online]. FEANTSA [cit. 2023-03-04]. Dostupné z: housing_first_pleace3790695452176551843.pdf
- PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton.
- SNOPEK, J. 2012. *Systém prostupného bydlení*. Agentura pro sociální začleňování.
- SÝKORA L. a MATOUŠEK R. 2008. *Sociální kapitál a teritorialita sociálních sítí*. [online]. Praha: Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta, katedra sociální geografie a regionálního rozvoje. [cit. 2022-11-07]. Dostupné z: https://web.natur.cuni.cz/ksgrrsek/sykora/pdf/Sykora_Matousek_%282008%29_socialni_kapital_a_teritorialita_socialnich_siti_manuscript.pdf
- ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ B., et al. 2008. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci.
- ŠTĚCHOVÁ M. 2009. Bezdomovci a vybrané sociálně patologické jevy. *Kriminalistika* 42 (4): 265-277.
- ŠUPKOVÁ, D. a kol. 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada.
- UHEREK Z. 2003. *Společenská integrace migračních skupin – základní pojmy a problémové okruhy*. [online]. Portál pro kritickou diskuzi o migraci. [cit. 2022-11-07]. Dostupné z: <http://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/spolecenska-integrace-migracnich-skupinzakladni-pojmy-a-problemove-okruhy>
- VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.

Právní předpisy

Usnesení ČNR č.2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

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

Webové stránky

Centrum sociálních služeb Praha. *Lod' Hermes – noclehárna*. [online]. [cit. 18.02.2023].

Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/lod-hermes-nocleharna>

Evropská komise. *Česká republika - Zaměstnanost, sociální věci a sociální začleňování*.

[online]. [cit. 18.02.2023]. Dostupné z:

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1106&langId=cs&intPageId=4482>

ETHOS. *Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. [online]. [cit. 18.02.2023].

Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

Finance.cz - *daně, banky, kalkulačky, spoření, kurzy měn* [online]. Copyright © 1997 [cit.

18.02.2023]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/duchody-a-davky/socialni-davky/nezamestnani/jake-doklady-vzit-s-sebou/>

MČ Praha 4: *Czech POINT v Praze 4 - Výpis z Rejstříku trestů*. MČ Praha 4: ÚVOD [online].

Copyright © 2013 Městská část Praha 4, Antala Staška 2059 [cit. 18.02.2023]. Dostupné z: <https://www.praha4.cz/Vypis-z-Rejstriku-trestu.html>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky*

[online]. Copyright © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 18.02.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/osobni-doklady-642319.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

MPSV. *Mimořádná okamžitá pomoc*. Průvodce [online]. Copyright © [cit. 18.02.2023].

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/mimoradna-okamzita-pomoc>

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Sociální práce s osobami bez přístřeší v pobytových a ambulantních službách.....	16
---	----

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Typologie bezdomovectví.....	13
Tabulka č. 2: Transformační tabulka DC1: Zjistit, jaké jsou bariéry strukturální integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.....	48
Tabulka č. 3: Transformační tabulka DC2: Zjistit, jaké jsou bariéry kulturní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.	49
Tabulka č. 4: Transformační tabulka DC3: Zjistit, jaké jsou bariéry interaktivní integrace lidí bez přístřeší na straně SSP.....	50
Tabulka č. 5: Informanti rozhovorů.....	51
Tabulka č. 6: Datum, délka a místo setkání.....	52
Tabulka č. 7: Časový plán výzkumného šetření.....	54

Seznam příloh

Příloha č. 1: Seznam tazatelských otázek pro rozhovor	
--	--

Příloha č. 1:

Seznam tazatelských otázek pro rozhovor

DOV1: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti bydlení na straně SSP?

TO1 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti bydlení?

TO2 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti bydlení osobami bez přístřeší?

TO3 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti bydlení?

DVO2: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti zdraví na straně SSP?

TO4 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti zdraví?

TO5 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti zdraví osobami bez přístřeší?

TO6 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti zdraví?

DVO3: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti pracovního trhu na straně SSP?

TO7 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti pracovního trhu?

TO8 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti pracovního trhu osobami bez přístřeší?

TO9 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti pracovního trhu?

DVO4: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti chudoby na straně SSP?

TO10 Jakou pomoc poskytujete v rámci reintegrace osob bez přístřeší v oblasti chudoby?

TO11 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP pro jejich využití v oblasti chudoby osobami bez přístřeší?

TO12 Jaké vnímáte bariéry na straně SSP v procesu reintegrace osob bez přístřeší v oblasti chudoby?

DVO5: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v rámci hodnot SSP?

TO13 Jaké vnímáte odlišnosti hodnot osob bez přístřeší a hodnot SSP?

TO14 Jsou odlišnosti hodnot na straně SSP bariérou v procesu reintegrace osob bez přístřeší?
V čem tyto bariéry spočívají?

DVO6: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v rámci norem SSP?

TO15 Jaké vnímáte odlišnosti norem osob bez přístřeší a norem SSP?

TO16 Jsou odlišnosti norem na straně SSP bariérou v procesu reintegrace osob bez přístřeší?
V čem tyto bariéry spočívají?

DVO7: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti jejich rodinných vztahů na straně SSP?

TO17 Jaké vnímáte bariéry v procesu reintegrace na straně SSP v rodinných vztazích klientů?

DVO8: Jaké bariéry integrace osob bez přístřeší vnímáte v oblasti jejich přátelských vztahů na straně SSP?

TO18 Jaké vnímáte bariéry v procesu reintegrace na straně SSP v přátelských vztazích klientů?