



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



Azylový dům pro ženy

Bakalářská práce

Studijní program: B7508 – Sociální práce
Studijní obor: 7502R024 – Sociální práce a penitenciární péče
Autor práce: **Přemysl Holeš**
Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D.



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Přemysl Holeš**
Osobní číslo: **P14000063**
Studijní program: **B7508 Sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce a penitenciární péče**
Název tématu: **Azylový dům pro ženy**

Zadávací katedra: **Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Vytvořit ideální model azylového domu pro ženy.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů, vypracování projektu.

Metody: Studium dokumentů, rozhovory, focus groups, sekundární analýza dat, kódování a triangulace.

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucí práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- LEVINSON, D., ed., 2004. Encyclopedia of homelessness. Vol. 2. Thousand Oaks: Sage Publications. ISBN 0-7619-2751-4.
MAREK, J., a kol., 2012. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80- 262-0090- 1.
MATOUŠEK, O., a kol., 2013. Metody a řízení sociální práce. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80- 262-0213- 4.
MATOUŠEK, O., a kol., 2011. Sociální služby. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041- 3.
ŠUPKOVÁ, D., a kol., 2007. Zdravotní péče o bezdomovce v ČR. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80- 247-2245- 0.

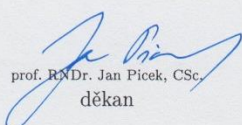
Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D.

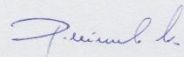
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce: **22. dubna 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2017**


prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan




PaedDr. ICLic. Michal Podzimek, Th.D, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 22. dubna 2016

Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.


Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum: 27.4.2017

Podpis: 

Podkování

Na prvním místě bych rád podkovoal vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Kateřinu Thelenovou, Ph.D. za její cenné rady, připomínky a motivaci v průběhu psaní této bakalářské práce.

Zároveň bych chtěl podkovat Mgr. Zuzanu Dohnalovou, Mgr. Petru Procházkovou a Mgr. Nikolu Drkošovou, které mi umožnily provést rozhovory s klientkami azylových domů, kde pracují. Také Mgr. Elišce Černé PhD., která mi zprostředkovala rozhovor s členy sebepodporňé skupiny ASLIDO a všem ostatním respondentkám za možnost s nimi sdílet jejich názory a nápady vedoucí ke zkvalitňení sociální pobytové služby azylových domů. Na závěr děkuji editeli azylového domu Speramus Robertovi Prademu, za možnost podílet se na projektovém konceptu vznikajícího azylového domu pro rodiny a členy v Liberci a Mgr. Jitce Kolářové za hlubší konzultace problematiky členského bezdomovectví.

Největší podkování patří mé rodině a mým přátelům, kteří mi se mnou trpělivost a poskytli mi dostatek volného času a prostoru, abych mohl zdárně tuto závěrečnou práci dokončit a následně i dostudovat.

Anotace

Tématem bakalářské práce byl fenomén bezdomovectví žen a jejím cílem formulace zásadních parametrů pro model nově vznikajícího azylového domu pro ženy. Základem pro popis tohoto modelu se stal kvalitativní výzkum založený na výpovědích žen bez domova a pracovníků pomáhajících profesí v oblasti bezdomovectví. Zkoušenosti a potřeby byly zkoumány pomocí individuálních a skupinových osobních rozhovorů. Předložená bakalářská práce slouží jako vzor nebo projekt poskytování sociální pobytové služby azylového domu pro ženy bez domova. Výstupem textu je formulace konkrétních požadavků potenciálních klientek AD a možností služeb v této oblasti. Výsledkem je zjištění, že aktuální nabídka služeb pro ženy bez domova nereflektuje skutečné potřeby této cílové skupiny, ani možnosti sociální práce.

Klíčová slova

Bezdomovectví, ženy bez domova, azylový dům, projekt.

Annotation

The Bachelor thesis focuses on the phenomenon of women's homelessness and its goal is to formulate essential parameters for the model of a new shelter house established for women. Description of this model is based on qualitative research grounded in interviews with homeless women and workers in helping professions in the field of homelessness. Experiences and needs of the homeless women have been searched through individual and group interviews. The Bachelor thesis serves as a model or a project to provide a shelter house social service for homeless women. The outcome of the thesis is at specific demands of potential clients for the shelter and at the variety of services found in this field. The final finding of the thesis is that the current supply of services for homeless women reflects neither the real needs of the target group nor the potentialities of social work.

Key words

Homelessness, homeless women, shelter home, project.

Obsah

Úvod.....	9
Teoretická část	
1 Bezdomovectví.....	12
1.1 Typologie skupin lidí bez domova.....	18
1.2 Příčiny bezdomovectví	20
2 Bezdomovectví žen.....	24
2.1 Služby poskytované ženám bez domova	27
3 Azylové domy	29
Praktická část	
4 Metodologie výzkumu	33
5 Azylový dům pro ženy - Projekt	45
5.1 Vnitřní prostředí azylového domu.....	45
5.2 Objekt azylového domu (přechodný šdromovö)	46
5.3 Zázemí pro klienty.....	49
5.4 Zázemí pro zaměstnance.....	50
5.5 Složení týmu.....	51
5.5.1 Peer pracovník/ice.....	55
5.6 Péče o zaměstnance, vzdělávání a jejich rozvoj.....	57
5.7 Spolupráce mezi zaměstnanci AD a klientkami.....	60
5.8 Podmínky a pravidla ubytování.....	63
5.9 Specifika cílové skupiny projektu	68
5.9.1 Klientky AD s psychickými problémy	70
5.9.2 Klientky AD se závislostmi	71
5.9.3 Uživatelky služeb AD obětí násilí.....	72
5.9.4 Klientky a mladé dospělé	73
5.9.5 Seniorky a invalidní chodkyně	74
5.9.6 Ženy bez domova s trestní minulostí	75
5.9.7 Zvířecí přátelé.....	75
5.9.8 Aktivity.....	76
5.10 Návazné služby	77
5.11 Veřejné mínění.....	82
5.12 Financování	82
6 Závěr	83
7 Seznam literatury a zdrojů	86
8 Seznam příloh.....	92

Seznam obrázk

Obrázek 1 : Míra poci ované zát ěle ve ejnosti v í bezdomovc m.....	16
Obrázek 2 : P í iny bezdomovectví	22
Obrázek 3 : Maslowova pyramida pot eb.....	70

Seznam tabulek

Tabulka 1: Slofení výzkumného vzorku - klientky slufeb AD.....	40
Tabulka 2: Slofení výzkumného vzorku - pracovníci a pracovnice slufeb AD	43
Tabulka 3: Pracovní pozice v AD a úvazky	56
Tabulka 4: P íklady vzd lávání.....	58
Tabulka 5: Návazné slufby	80

Úvod

Matoušek a kol. (2010, s. 328) v publikaci *Metody sociální práce v praxi pí-í, fle v na-í zemi máme vytvo enou sí slufleb, které odpovídají na základní pot eby lidí bez domova. Tato sí v-ak zdaleka není optimální, je pot eba ji posílit. Reintegrace lidí bez domova je sou asnými slufbami zaji-ována je-t mén uspokojiv nefl napl ování základních pot eb klient ó zejména zde se otevírá prostor pro nové slufby a projekty.*

Je možné tedy napsat, fle tato bakalá ská práce je reakcí na Matouškovu výzvu. V roce 2016 liberecké zastupitelstvo rozhodlo o realizaci projektu azylového domu (dále také AD) pro fleny. Projekt vyzývá k zamy-lení, jak nov vznikající slufbu AD v Liberci koncipovat, ale i obhájit p ed ve ejností. fleny bez domova i ohrožené sociálním vylou ením na základ ztráty domova nejsou p es nár st jejich po tu, tak viditelné jako muffi. Práv ty ohrožené mohou do poslední chvíle p eflívat v domácnostech, kde jsou vystavovány domácímú násilí, flíjí v no ních klubech, kde zároveň poskytují sexuální slufby, migrují po známých nebo se uchylují k nespolehlivým partner m flíjícím na ubytovnách. Z principu jsou fleny bez domova stigmatizovány více nefl muffi. Na základ , by jen laického pozorování sou asné spole nosti, lze p edpokládat, fle flena, která tuto roli nezvládá, je s tím konfrontována daleko více nefl muffi p i jejich selháních. Typná zku-enost s muffi, stud, strach, nejistota, co bude s d tmi, malá informovanost o poskytovaných sociálních slufbách, jejich nedostupnost, nekvalitní nebo neú elné poskytování, vedou ke kontinuálnímu nár stu po tu flen bez domova nebo k tomu, fle jejich flivot probíhá v ned stojných podmínkách. Problematika flenského bezdomovectví má svá specifika, která vnímám i jako zam stnanec azylového domu pro mufle.

Kdyfl jsem začal psát bakalá skou práci, p edpokládal jsem, fle zásadní praktické ásti bude p edcházet krat-í ást teoretická. Ale zku-enost vycházející z pozorování probíhajících p íprav realizace AD pro fleny v Liberci ukázala nedostate né znalosti realizátor v oblasti bezdomovectví a pot eb pro azylový d m s tím spojených. Proto se v teoretické ásti v nuji v-em d leflitým skute nostem, které také vnímám jako zásadní pro pochopení flivota bezdomovecké populace, následn vyufflívající i sociálních slufleb AD. Tyto skute nosti jsou d leflité pro samotnou práci s bezdomovci a bezdomovkyn mi. Na jejich základ by se m la tvo it i slufba AD (p ímá pé e, objekt, zam stnanci, zasazení AD do prost edí, atd.). Praktická ást je p esto obsáhlej-í a slouflí

jako souhrn všech diskuzí, rozhovorů, zkušeností a doporučení, získaná během sběru výzkumných dat. Praktická část má podobu projektu.

Cílem této bakalářské práce je vytvořit model poskytování sociální služby AD pro ženy, tak aby co nejvíce vyhovoval skutečným potřebám klientek a potřebám zaměstnanců, kteří tuto službu reálně poskytují. Text je srozumitelný tzv. sociálnímu laikovi, například politickému zastupiteli rozhodujícímu o vzniku či nastavení služby AD, zároveň profesionálům oboru pracujícím s ženami bez domova v rámci AD, které může inspirovat ke změnám, kterých potřebuje nebo možná jen potvrdí jejich nastavení. Při tvorbě této bakalářské práce jsem se nechal inspirovat těmi nejpovolanějšími, kterých se problematika ženského bezdomovectví týká. Těmi jsou samotné ženy bez domova, současně klientky služeb azylových domů nebo jimi v minulosti byly a sociálními pracovníky AD pracujícími s ženami bez domova. Informace získané pro tento projekt jsem získával pomocí individuálních rozhovorů a skupinových diskuzí (tzv. FOCUS group) a studiem odborné literatury a článků, zaměřených na problematiku bezdomovectví, žen bez domova a azylových domů. Odborné texty sloužily k ověření a doplnění získaných informací během výzkumu. Porovnání získaných informací s texty zabývajícími se stejnou nebo podobnou tematikou bylo důležité pro minimalizaci rizik zkreslení, ke kterému by mohlo dojít, kdybych se opíral pouze z rozhovorů a diskuzí, které jsem si jako moderátor vedl sám. Pro získání informací založených hlavně na osobních zkušenostech respondentů jsem si vybral tři azylové domy pro ženy. Zvolil jsem AD náleží do těchto krajů, Severočeský, Středočeský a Moravskoslezský. Jeden v místě mého bydliště, druhý na základě doporučení kolegů pracujících v oblasti bezdomovectví a poslední skrze jeho představení v médiích, která jej ukazovala jako AD vyššího standardu. Dalším zdrojem informací byla diskuse se zástupkyněmi organizace Jako Doma¹, nad výsledky probíhajícího workshopu *Vysoké prahe v azylovém bydlení o ženách bez domova*, který tato organizace pořádala v roce 2015 a byl zaměřen na získání nápadů, vedoucích ke kvalitnější pobytové sociální službě AD. Zajímavé postřehy a inspiraci přinesla diskuse s členkami ženské skupiny svépomocného sdružení

¹ Jako Doma, o.p.s. je nezisková organizace, která se věnuje ženskému bezdomovectví. Naším cílem je společnost, kde každý má možnost dle svých potřeb bydlet a kde nejsou sociální a genderové nerovnosti. Našimi prostředky jsou partnerství a participace, empowerment (posílení), vytváření bezpečného prostředí, genderová citlivost a spolupráce lidí s domovem a bez domova. Webové stránky: www.jakodoma.org.

ASLIDO² a rozhovor se dvěma oslovenými ženami v té době hlíjícími na ulici. Jednu z žen jsem poznal v rámci příprav projektu, po předání pro veřejnost na téma bezdomovectví Noc Venku Liberec³. S druhou jsem se seznámil během výkonu svého zaměstnání v azylovém domě Speramus.

Akoliv je téma zaměstnání hlavně na samotné ženy bez domova, obě jsou v textu zaznamenány zkušenosti a doporučení týkající se dětí hlíjících v AD s matkou nebo i celou rodinou. Ty byly u některých respondentek uvedeny, protože mají zkušenosti s životem v AD s dětmi a považovaly jejich postavy za důležité. Celkově BP slouží jako projekt služby AD pro ženy bez domova. Jedná se o model, jehož parametry jsou přenositelné mezi kraji, městy, atd. Základem je porozumění flenskému bezdomovectví.

² Cílem Aslida občanské skupiny s lidmi bez domova je podporovat skupinu lidí bez domova v zapojování do řešení jejich obtížné životní situace, otevírat dialog mezi všemi aktéry angažovanými v problematice bezdomovectví a tím přispět k procesu opouštění zle ování lidí bez domova do společnosti. Webové stránky: www.aslido.cz.

³ NOC VENKU je zářtková akce pro širokou veřejnost na podporu lidí bez domova a zároveň zaměřená na zvýšení informovanosti o problematice bezdomovectví. <https://www.facebook.com/nocvenkuliberec/>

1 Bezdomovectví

Cílem této kapitoly je představit v obecném pojmem bezdomovectví a člověka jako bezdomovce na základě odborné literatury a současně ukázat, jak problém bezdomovectví vnímá česká společnost, zda je bezdomovectvím a bezdomovci ohrožena, kolik jich vlastně v ČR je a jaké fenomény zpravidla vedou až k bezdomovectví. Zároveň kapitola představí téma domova, toho co pro člověka znamená a co od něj očekává. To je důležité si uvědomit i v prostředí azylových domů. Někteří klienti vyžívající této sociální službě, poznali skutečné místo, které by mohli nazvat, tady jsem doma, tady jsem svým pánem, tady se cítím dobře a bezpečně. Nebo již za léta v nejistých podmínkách zapomněli jaké to je mít svůj skutečný domov, a proto i v prostředí azylových domů by jim bylo připomínat něco hezkého, čeho by chtěli dosáhnout po odchodu ze služby AD, při jejich reintegraci.

V textu této bakalářské práce užívám v souladu s textem Marka a kol. (2012, s. 16) slovo bezdomovec pro označení lidí bez příslušenství, bez domova, osoby v sociální nouzi atd. a pro uživatele sociálních služeb označení klient. Vnímám, aktuální diskusi na toto téma a užívám Markovo vysvětlení: *Bezdomovectví ovšem existuje a je třeba o tomto jevu více mluvit, teprve pak pojem bezdomovec ztratí negativní zabarvení* (Marek a kol. 2012, s. 16).

Bezdomovectví jako odborný pojem

Dle Hradeckých (1996, s. 3) je bezdomovectví extrémním druhem sociálního vyloučení, které člověka degraduje a přivádí ho na samý okraj společnosti. Davidová (2016, s. 16) toto popisuje jako tzv. *extrémní izolaci od společnosti, rodiny, přátel a pracovníků, kdy dochází k přerušování kontaktu s bývalým životem a jeho hodnotami. Z vymezení Vágnerové (2013, s. 9) je patrné, že chápe chronické bezdomovectví jako syndrom komplexního sociálního selhání, které se projevuje neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky. Novotný a Prádková (2008 s. 12) navíc poukazují na skutečnost, že bezdomovectví lze považovat také za poruchu sociálního fungování, tedy poruchu rovnováhy mezi kapacitou zvládnutí jedince a požadavky prostředí. Hradecký (2013, s. 9) je to dodává, že bezdomovectví není vymezeno jednou jedinou správnou definicí, která by dokázala obsáhnout vše, co tento*

fenomén obnáší. Hlavním pr vodním znakem bezdomovectví je v-ak ztráta jistoty a schopnosti si udržet **bydlení**. Proto se v dal-ím textu budeme v novat fenoménu ne-bydlení.

Ne-Bydlení

Typologie ETHOS (Evropská typologie bezdomovectví a vylou ení z bydlení) vytvo ená Evropskou federací národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA), vnímá ty i formy vylou ení z bydlení (FEANTSA 2005):

- Bez st echy.

Sem m fleme za adit osoby p eflívající na ulici nebo ve ve ejn p ístupných prostorách bez možnosti ubytování. Jde o osoby spící pod mostem, na nádraffích, v lesích ve stanu, squatech atd. Zárove do této kategorie pat í osoby bez obvyklého bydli-t , které p espávají na noclehárnách nebo nap . v zimním období v r zných za ízeních pomáhajících služeb, kde vyuffívají k p enocování prostory bez l flek.

- Bez bytu.

Do této kategorie byly za azeny osoby flující v azylových domech, ve ejných ubytovnách, v p echodném podporovaném bydlení, osoby p ed opu-t ním d tských domov , v znic, migrující pracovníci ubytovaní na ubytovnách bez možnosti jiného bydlení

- Nejisté bydlení.

Za osoby flující v nejistém bydlení se povaflují nap . lidé bydlící p echodn u p íbuzných nebo p átel, na squatu. Osoby, které dostaly výpov z nájemního bytu, osoby ohrofené domácím násilím, osoby ohrofené vyst hováním z vlastního bytu.

- Nevyhovující bydlení.

Za nevyhovující bydlení se povafluje bydlení nap . v maringotce, karavanu, v zahradních chatkách, v budovách bez kolaudace, v p elidn ných bytech, v nevhodném objektu k obývání (i kdyfl d íve mohl být k obývání).

Bezdomovectví jifl není vnímáno jako š p espávání na ulici, ale jako komplexní, dynamický a diferencovaný proces jifl od ohrofení ztrátou bydlení afl po návrat do standardního, trvalého a nesegregovaného bydlení (MPSV 2014, s. 40).

BezDomovci = lidé Bez Domova

Prdková a Novotný (2008, s. 10) dodávají, že krom ztráty bydlení je bezdomovectví spojeno se ztrátou domova. Nemít domov znamená postrádat místo, kde je člověk obklopen láskou a péčí, kde se může cítit v lidské společnosti, přijímat určité hodnoty a osvojuje si nějaký životní styl.

Člověk může mít stěchu nad hlavou, ale ta nenahradí pocit, který mu může dát vlastní prostor sdílející s manželem/kou, partnerem/kou, rodinou, dítmi. Je to místo, kde nalezneme pochopení, podporu a mezi bezdomovci toliko chtěné soukromí. A člověk nalézá kdekoli a v jakékoli situaci, vzpomínka na reálný, existující domov dává vředy pocit jistoty, že se máme kam vrátit a kde na nás navíc možná čeká někdo, kdo o nás jeví zájem. Někdo, pro koho jsme důležití. A to nemusí být jen skutečné osoby, ale i pouhé vzpomínky na události, které jsme v tomto daném místě prožili.

Vzpomínky nemusí být pouze hezké, proto Vágnerová (2010, s. 10) dodává, že *ovšem pravda, že domov, z něhož lidé odešli nebo byli vyhozeni, takový být nemusel.* Přesto spojení s jistotou soukromí, kam nikdo cizí nesmí, tak představuje faktickou i symbolickou ochranu. Tato ochrana poskytující pocit bezpečí je nedostatkem, který bývá důsledkem mnoha stresujících situací vyvolávajících v lidech bez domova nedůvěru, strach nebo nejistotu. Někonečné přemýšlení co přijde, ať přijdou spát (v nějakém nechráněném prostědí), co bude, ať budou v práci, nebudou opět okradeni?

Člověk při podobných neustálých myšlenkách nenachází duševní klid. Ten bývá často vykoupěn alkoholem nebo jinými i nelegálními drogami. Nedůvěra mezi samotnými členy bezdomovecké komunity a zároveň potěba stejně jako ostatní lidé n kam patřit, vyvíjí velký psychický tlak na každého. Typologie ETHOS vychází také z principu pojetí domova, které lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovství (Hradecký 2013, s. 11):

- mít domov může být chápáno jako: mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina vylučovat (fyzická oblast);
- mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (sociální oblast);
- mít právní důvod k užívání (právní oblast).

Se základními pojmy domova jako je bezpečí a soukromí, jsou spojeny také potřeby spánku a tepla. Třípková (2007, s. 22) uvádí, že náhradní a dočasné ubytování ve formě pobytu na ubytovně, noclehárně, v azylovém domě, popřípadě vyufflívající jiné možnosti pěstování, vede mimo jiné ke ztížené udržitelnosti tělesného a mentálního zdraví. To následně znesnadňuje **reintegraci** do současné situace a zajištění si vlastního ubytování, domova. Z dosud zmiňovaného vyplývá, že zásadním aspektem v porozumění bezdomovectví je otázka schopnosti integrace lidí bez domova zpět do společnosti.

Schopnost reintegrace

Když se člověk ocitne bez domova, na ulici, bez rodinného či jiného sociálního zázemí, tak se návrat do běžných podmínek každodenního života stává složitým dosažitelným cílem. Marek a kol. (2012, s. 13) popisují, že *ztráta prostředí je ztrátou fyzického zázemí (osoba spí na ulici), chudoba bezdomovce zároveň vylučuje úplnou právní ochranu (osoba ztrácí svá práva) a jejich sociální nepříjemnost je vylučuje z domény sociální (osoba je izolována)*. Marek a kol. (2012, s. 106) zmiňují také zjištění Pankavy (2010), že dva až pět let života na ulici bez stálého prostředí se považují za jakousi psychologickou hranici, po které již takto žijící jedinci ztrácejí motivaci ke změně, rezignují a navyknou na dosavadní způsob života. Dle Vágnerové (2013, s. 10) dochází k procesu postupné desocializace. Odhaduje se, že po této době, sociální práce vedoucí k reintegraci zabere dvojnásobek a více času, který jedinec strávil životem bez prostředí.

Matoušek a kol. (2010, s. 322) říkají, že podmínkou úspěšné reintegrace je kvalitní zabezpečení základních životních potřeb, ale důležitá je rovněž možnost sociálního začlenění mimo bezdomoveckou komunitu, protože ta jinak zůstává jedinou jistotou v životě bezdomovce. A pak je složitě na klienty jakkoliv působit směřem ke změně, protože silný vliv má stále komunita bezdomovců, ze které pochází. Popis takového vlivu je možné dohledat i u amerického psychologa Zimbarda, zabývajícího se teorií tzv. efektu stáda. V jednom rozhovoru popsal, jak efekt stáda působí na bezdomovce, kdy říká, že *efekt stáda bývá občas i příčinou toho, pro někteří bezdomovci zůstávají bezdomovci. Bojí se toho, že komunita šlehať bez domova by se na ně, pokud by se pokusili najít práci, začala dívat jako na zrádce.* (Ludwig 2013).

Složitá a často dlouhá cesta vedoucí k procesu změny bezdomovce bývá v očích veřejnosti jednoduchým a jasným důkazem, že bezdomovec svoji situaci změnit nechce, a proto je podle takového vzorce i bezdomovec **vnímán**.

Vnímání bezdomovectví

Zařítá představa majoritní společnosti o člověku bezdomovci, jako zanedbaném a nepřipraveném a opilém muflí v zatuchlém oblečení, který nechce a nebude nikdy pracovat, je důsledkem jejich stigmatizace. Taková úzká a povrchní pohled na bezdomovce a to, jak je vnímán, jako někdo obtěžující. Např. viz obr. 1, který ukazuje, jak lidé odpovídali na otázku, zda je pro ně obtěžující, že se bezdomovci pohybují ve veřejných prostorech.



Obrázek 1: Míra pocí ované zát ě ve ejnosti v í bezdomovc m

zdroj: www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/bezdomovci-ocima-verejnosti/

Negativní vnímání bezdomovectví a bezdomovce potvrzuje i Mareš (1999, s. 57), který popisuje, že se bezdomovci stali sice symbolem sociálního vyloučení a bídy, ale majoritní společnost jejich situací nijak šdojatáõ není. Veřejnost si bezdomovce spojuje s kriminalitou a alkoholismem, s nedostatkem v ěle a ignorováním sociálního ádu. Do ekal a Kliment (2016, s. 117 a 119) k tomu dodávají na základ svého výzkumu zam ěného na bezdomovce z pohledu veřejnosti, který také potvrdil

negativní vnímání bezdomovců, *že stereotypy, a tedy i předsudky p* ebíráme v kontaktu s rodinou a komunitou, *nejedná se však o mechanické přejímání předsudků*. Je tedy možné předsudky o bezdomovcích narušovat pomocí předávání relevantních informací, například ve výpravkách v rámci preventivních programů. Bezdomovectví a ztráta vlastního domova se dotýká asi 100 000 obyvatel ČR, kteří určitě nejsou ve většině případů kriminálníky, alkoholiky, ignoranty povinností, atd. Proto není důvod, cítit se **ohroženi** při setkání s bezdomovcem. S vnímáním ve společnosti je potřeba pracovat například při otevírání nového azylového domu pro ženy bez domova a již s předstihem o tom informovat okolní komunitu, dát prostor k diskusi a vysvětlení podstaty služby. Eliminovat tak předsudky a eventuální strach okolních rezidentů.

Jsou lidé ohroženi bezdomovci nebo bezdomovectvím?

V každé společnosti existují lidé, kteří z různých (objektivních i subjektivních) důvodů nemají dovednosti nebo prostředky k tomu, aby si bydlení zajistili nebo udrželi sami (MPSV 2013). Dle vyjádření ministra práce a sociálních věcí ČR Františka Koníčka z roku 2013 evidují údaje v ČR okolo 30 000 bezdomovců a dalších 100 000 je ohroženo ztrátou střechy nad hlavou (MPSV 2013, 2014, s. 15). Dle Vyhodnocení průzkumu věcnosti bezdomovectví v obcích s rozdílnou působností, který si nechalo v roce 2015 vypracovat MPSV, je ohroženo téměř 119 000 obyvatel ČR (MPSV 2016). Bezdomovectví neznamena pouze život na ulici a neexistuje ani žádná konkrétní vyšetření tohoto fenoménu, které by bylo přesným vyjádřením skutečnosti (Hradecký 2013, s. 9), skutečná čísla jsou patrně vyšší.

Část společnosti si moc nepřipouští situaci, že by se mohli ocitnout bez střechy nad hlavou a bez bydlení. Stačí ale několik neočekávaných životních událostí, jako například ztráta zaměstnání, zhoršení zdravotního stavu, firemní bankrot, neschopnost splácet hypotéku, rozvod, úmrtí nebo konflikty v rodině, propadnutí různým závislostem a jiné nechtěné skutečnosti, které když se sejdou v určitý čas, mohou připravit člověka o veškeré zázemí. *Nkte i se ocitli na ulici doslova ze dne na den a nikdy předtím je ani nenapadlo, že by se jim to mohlo stát, tak jako mnozí z nás si mofná říkali, že tak daleko by to nikdy nenechali dojít* (Průdková, Novotný 2008, s. 11). Keller (2013, s. 152) reflektuje francouzské poznatky o sociální exkluzi z pera politika Reného Lenoira. Ten říkal, *že žádná rodina ani buržoazní s jakkoliv slavnou tradicí, si uflnem že být jista, že n které z jejich dětí se nestane jednoho dne tulákem, narkomanem, mladým delikventem nebo bu i em*. Můžeme dodat, že i bezdomovcem. Matoušek (2011, s. 89) zmiňuje

hlavní problém nezaměstnanosti, která souvisí s chudobou a nejvíce ohrohuje starší lidi, příslušníky etnických menšin, lidi se zdravotním postižením, s nízkou kvalitací, mladé lidi vstupující na trh práce a ženy. Ohrožení bezdomovectvím se týká možná více lidí, než si skutečně sami uvědomujeme, když se podíváme na **typologii** lidí bez domova a skupinu potenciálních bezdomovců (viz kapitola 1.1). Do té náleží i zadlužení lidí splácějící vysoké půjčky. Dle České národní banky (10/2016) je zadluženost domácností neuvěřitelných 1,3 bilionu korun. Na odborné konferenci, *Krize na oddlužení neeká (2016)*, popisovali organizátoři konference zadlužení lidí takto. *Předlužování občanů je nepehlédnutelný fenomén posledních let. Nezávládnutí dluhů z jakýchkoliv zdrojů může vést do krizové situace a vyústit například do domácího násilí, závislosti, psychických nebo tělesných onemocnění, bezdomovectví, prostituce a kriminality.*

1.1 Typologie skupin lidí bez domova

Bezdomovecká populace se běžně rozděluje do tří skupin. Jak ale uvádí Průdková s Novotným (2008, s. 13), jedná se o zjednodušující klasifikaci.

- Zjevní bezdomovci.

To jsou ti nejvíce viditelní. Ti, na kterých je vystavěn model klasického šezdomovce. Na první pohled zanedbaní, špinaví, nezvládnutí viditelně zhoršený zdravotní stav, často jdou jít cítit. Sbírají vajíčky od cigaret, vybírají popelnice, flébrají na ulici. Nosí u sebe několik tašek, ve kterých shromáždí svůj majetek. To bývají často i nepotřebné věci, časopisy, cetky. V tání jde o osoby závislé na alkoholu, jít rezignované na běžný způsob života majoritní skupiny obyvatelstva. Předspávají na veřejných místech, často nevlastní osobní doklady, ani nevyužívají sociálních dávek. Jsou jít navyklí způsob života na ulici, který pro ně představuje povtání zvlátní pocit svobody. V sociálních službách typu azylového domu málokdy vydrží. Využívají například nízkoprahové sociální služby. Jde o nejmenší skupinu bezdomovců.

- Skrytí bezdomovci.

Na první pohled nerozeznatelní od běžné populace. Udrží se v relativní čistotě. Od zjevných bezdomovců se v tání distancují, přesto jsou ve své podstatě rovněž bezdomovci. Nemají stále bydliště, často migrují. Využívají nejlevnější

ubytovny, noclehárny, azylové domy, squaty. Občas brigádní nebo, na šerno pracují. Vyuffívají sociálních dávek. V této skupině často potkáme mladé lidi do dvacátého roku flivota, kteří po dovršení 18. let vyšli z nějakého typu ústavní péče pro děti a mládež.

- Potencionální bezdomovci.

Jde o lidi, kterým bezdomovectví hrozí. fliví v nejistých flivotních podmínkách. Mají sice stěchu nad hlavou, mohou pracovat, přesto skrze různé flivotní situace, se kterými si nejsou schopni poradit, jsou ohroženi. Do této skupiny můžeme zařadit lidi odcházející z výkonu trestu odnětí svobody, z léčebny, z výchovných ústavů. Jde o lidi, kteří se nemají kam vrátet. Lidé závislí na alkoholu a jiných nelegálních drogách, hrátky s automaty, lidé bydlící bez žádné smlouvy, lidé splácející vysoké půjčky.

Marek a kol. (2012, s. 15) předkládají typologie dalších autorů. Klasové hledisko dle Koukolíka (2001) rozdělené na chronický, epizodický a přechodný typ bezdomovce nebo krátkodobé (6 měsíců - 1 rok), střednědobé (3 až 5 let) a dlouhodobé (nad 5 let flivota bez domova, bez zázemí nebo na ulici). Koukolík přidává i geografické hledisko dle místa přespávání a hledisko přídále dělené na vlivy vztahové, osobnostní, materiální, institucionální. Je možné se setkat také s typologiemi Pankavy (2002) zaměřenými na způsob uflívání služeb pro bezdomovce, rozlišující různé stupně pomoci od krátké jednorázové krizové intervence až po služby rezignovaných klientů, kde není nutná velká aktivní účast nebo typologie podle právního postavení dělená na legální a ilegální pobývací a podle osobních charakteristik jako je zdravotní stav, gender, věk, atd. Další typologii přináší Bruntálová (2001) podle délky pobytu na ulici a adaptačních fází na danou situaci, které mohou být rozhodující pro typ poskytnuté sociální služby i pomoci. Například bezdomovec, který fliví na ulici již 10 let, přivykl na podmínky flivota na ulici, nedodrhuje hygienu, fliví se vybíráním popelnic a flebráním a nemá zájem kontinuálně pracovat i eřit svoji neutěšenou sociální situaci vyuffívá spíše služby denního centra nebo noclehárny a bezdomovec, který erstv přišel o domov, stěchu nad hlavou, má pracovní návyky, je zvyklý na pravidelnou hygienu, chce si zajistit stále vlastní bydlení, chce eřit další pohnuté oblasti svého flivota, je potencionálním adeptem spíše azylového domu.

Typologie lidí bez domova je nápomocná při samotné práci s klientkou i klientem. Jinak sociální pracovník postupuje k člověku, který flíje 10 let na ulici, nechce nic dělat, protože je doflivotně zadlužen, závislý na alkoholu a ufl jen prost nemá sílu strávit další zimu venku. U takového to klienta i klientky pravděpodobně bude potřeba nejprve zajistit osobní doklady, následně dávky, zhodnotit zdravotní stav a pak vyufflít například spolupráci k motivaci ke změně. A jinak bude postupovat k fleně, která přichází z léčení, je již motivovaná, má zajištěnou práci, nemá dluhy a ráda by obnovila vztahy se svými dťmi. Každý klient, klientka je v rámci anamnézy při vstupu do sociální služby nějakým způsobem typizován a na základě toho volíme i způsob spolupráce, která se mění dle dalších individuálních vlivů, nových informací nebo zjištěných problémů, jejichfl odhalení je v sociální práci dleflitě a pomáhá určit skutečný problém, který nemusí být na první pohled viděn a tedy neřešen. Stejně tak způsob práce s flenou bezdomovkyní se v určitých situacích a postupech liší od sociální práce s mužem bezdomovcem. flenskému bezdomovectví a tímto rozdílností je věnována kapitola 2.

1.2 Příčiny bezdomovectví

Cesty a určující faktory vedoucí k bezdomovectví jsou různé. O jedné z nejčastějších příčin, zadlužení, bylo psáno již v předchozím textu. Přesto v této kapitole najde jen o jednu příčinu nebo událost, která přivede člověka k bezdomovectví. Například samotnému zadlužení předchází i další události, které by se daly nazvat příčinou i rozhodujícím faktorem. Za příčiny vedoucími k zadlužení mohla být ztráta zaměstnání, mohl to být partner i partnerka, který zmanipuloval jedince k finančnímu pádu, peníze utratil a o společné vyrovnání se nestaral, mohl to být úraz i nemoc a následné zvýšené náklady na léčení. A i tímto faktorem mohou předcházet další a další. Někdy prostě zjistíme, že rozhodující možná příčina sahá až do dětství a je spojena se špatnými výchovnými vzory rodičů. Zadlužení a neschopnost splácení je pouze vyvrcholením řady životních událostí v dlouhém a zapírájícím faktor vedoucím až k bezdomovectví. Příčinou tedy bývá multifaktoriální souhra událostí a dalších vlivů a nedá se říci, že jedná se o více než o druhé. Mezi bezdomovci najdeme lidi ze všech sociálních vrstev. Vyrůstali v jiném rodinném zázemí nebo i bez něj, mají jiná vzdělání, jsou různého věku, pohlaví, etnika, to také s sebou mohou nést různé prediktory. Bezdomovectví je často důsledkem vnějších i vnitřních faktorů. Nedá se vzorově popsat, co je vždy tím hlavním a příčinou znamenajícím propad až do stavu

bezdomovce, i když některé příčiny jako sexuální nebo domácí násilí, týrání je určitě více ohrožující pro ženy a děti než pro muže. V následující části textu je uvedena typologie příčin bezdomovectví, kterou je možné shodně nalézt v nejvýznamnějších publikacích, které se tímto fenoménem zabývají – jsou to knihy autorů Hradecký, Hradecká (1996, s. 43) a dále Novotný, Prádková (2008, s. 15).

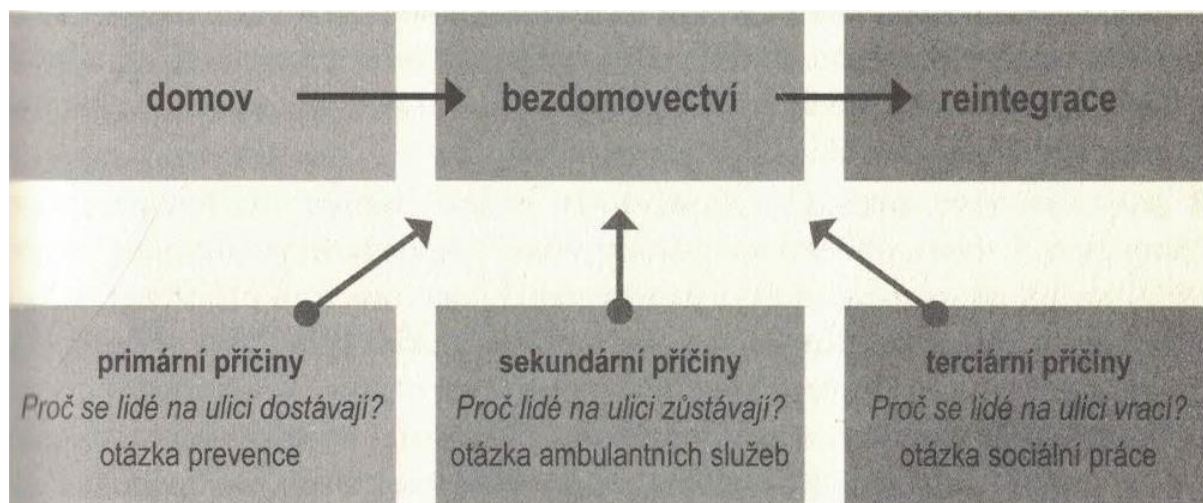
Objektivní příčiny (vnější)

Zde jsou příčiny výsledkem politicko-ekonomické situace dané zemí a celkového společenského klimatu. Rozhodujícími faktory mohou být například nezaměstnanost, nedostatečné sociální zabezpečení, nedostupnost bydlení, rasová nebo jiná diskriminace, ústavní výchova, ze které vychází často mladí lidé nepřipravení na samostatný život. To se dá stáhnout i na ty, které propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody.

Subjektivní příčiny (vnitřní)

- materiální – ztráta bydlení a nejisté bydlení, ztráta zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, neschopnost hospodařit s vlastním rozpočtem, ztráta živitele nebo majetku;
- vztahové – změny na struktury rodiny, rozvody, rodinné neshody, narušené vztahy mezi partnery nebo rodiči a dětmi, sexuální zneužívání, domácí násilí, osamělost, znásilnění atd.;
- osobnostní – mentální retardace, tělesná a duševní onemocnění chronická, poúrazové následky nebo invalidita, předává se sociální nezralost, nesamostatnost, alkoholismus a jiné závislosti, nízká kvalifikace.

Zajímavostí je, že Hradecký (2015, s. 15) zdůrazňuje institucionální faktory mezi subjektivní příčiny, na druhou stranu Prádková a Novotný (2008, s. 15) je zdůrazňuje mezi objektivní. Marek a kol. (2012, s. 12) popisují objektivní a subjektivní faktory takto: zatímco objektivní příčiny bezdomovectví bývají způsobovány systémovými chybami a bezdomovec je její obětí, subjektivní příčina bezdomovectví poukazuje na nepříznivé vlastnosti jedince. Další dělení příčin nám pomáhá určit, v jaké fázi se bezdomovkyně či bezdomovec právě nachází a jaká podpora by v tu danou dobu mohla následovat, jak popisuje Obrázek 2: Příčiny bezdomovectví dle Marka a kol. (2012, s. 19) na straně 22.



Obrázek 2: Příčiny bezdomovectví

zdroj: Marek a kol. (2012, s. 19)

1. primární příčina:

sociální úpadek osobnosti (nezvládnuté a které sociální jevy jako nezaměstnanost, alkoholismus, rozpad rodiny, úmrtí, zdravotní stav, exekuce, apod.) - **sociální prevence**;

2. sekundární příčina:

psychický úpadek osobnosti (nedůvěra ve své schopnosti, stud požídat o pomoc, zvyknutí si na životní styl bezdomovce, závislosti) o **ambulantní služby**;

3. terciární příčina:

člověk nemá sociální zázemí, rodinu, přátel, uznání, pro které se stojí za to se sebou a co dlat o **dlouhodobá sociální práce vyžadující interdisciplinární zapojení**.

Příklad:

Správné určení příčin pomáhá lépe skutečnou podstatu problému. Pokud se společně s klientem dostaneme k jádru věci a označíme správné příčiny, můžeme začít postupně pracovat na jejich eliminaci. Když přijde klientka říkat o službu v azylovém domě (**sociální prevence**) a při vstupním pohovoru bude za příčinu ztráty bydlení považovat ztrátu zaměstnání a malý příjem, můžeme to tak být. Ale také můžeme vyjít najevo, že to je jen sekundární příčina, protože primární příčinou je závislost na alkoholu. Proto v tu chvíli není nejdříve zajistit zaměstnání, ale léčení alkoholové závislosti, která by stejně dříve nebo později byla příčinou opětovné ztráty zaměstnání. Přesto nakonec můžeme zjistit, že alkohol není tou nejzákladnější příčinou. Zajistili jsme léčbu, která ji

úspěšně absolvovala, vrací se do azylového domu, přibíhá dochází k adiktologovi (**ambulantní služby**), začne pracovat, naspojí si a získá samostatné bydlení. Jenže po pár týdnech je zpátky. Bez bydlení, bez peněz, opilá. A pak zjistíme, že primárním problémem nebyl alkohol, ale to, že žena nemá žádný sociální kontakt, přišla o rodinu, nemá přátelé, koníčky, zábavu, nenachází smysl života. Je sama a samotou řeší alkoholem, ten jí nedovoluje udržet si práci a bez práce nejsou peníze na zaplacení nájmu. Ženu je potřeba podpořit při obnově nebo nalezení nových sociálních kontaktů, zájmu i jiných aktivit, které by vyplnily prázdnotu a pocit samoty (**interdisciplinární zapojení**). Celistvý pohled na člověka-klienta by měl být součástí každé sociální služby, zaměřené na změnu hodnot a přístupu ke svému životu, včetně služby azylových domů, kde máme čas lépe klienty poznat a navázat s nimi vztah umocňující řešení jejich potřeb. Matoušek a kol. (2010, s. 324) zmíní, že řešení prvotních problémů je potřeba podporovat službu zaměřené na reintegraci a samostatnost (v azylových domech), které mohou uspokojivě řešit problémy svých klientů. Stejná očekávání od azylového domu pro ženy, měla také respondentky výzkumu vykonávaného pro potřebu této bakalářské práce.

Příčinou českého bezdomovectví může být také tzv. feminizace chudoby, v rámci kterého popsali Bartoňová a Hříšková skupiny žen ohrožené chudobou a následně bezdomovectvím, jak uvádí Haasová (2010, s. 16):

- staré ženy;
- flivitelky rodin s nezaopatřenými dětmi;
- marginálně sociálně patologické skupiny, v nichž ženy nepovládají, ale jsou spíše obětmi vztahů, například drogově závislé;
- ženy flivící se prostitucí;
- ženy po rozvodu s manželem podnikatelem.

Tento výčet sám o sobě ukazuje na některé rozdílnosti, které se tolik netýkají mužů, a tím zároveň specifikují ženy ohrožené bezdomovectvím i jejich skutečné **bezdomovkyně**.

2 Bezdomevství flen

Muflí a fleny jsou odlišné bytosti. Ne lepší anebo horší oproti jiným. Jediná věc, kterou mají společnou, je fakt, že náleží ke stejnému druhu. Fijí v-ak v jiných sv-ech, vyznávají jiné hodnoty a v-ěd sledku toho stanovují jiná pravidla. V-ichni to v-ědí, ale jen velmi málo lidí, zejména muflí, je ochotno něco takového připustit. V tomto případě je v-ak pravda n-ěkde venku. Allan Peas

V této kapitole vysvětlím specifika flenského bezdomevství z pohledu genderu a pro-č, je nutné se tomuto tématu v-ěnovat samostatně. P-řiblížím, kolika flen se bezdomevství týká, jaké sociální služby jsou bezdomevkyním poskytovány a jaký je jejich přístup k nim.

Marek a kol. (2012 s. 107) vybízí k pohledu na bezdomevství z genderového hlediska, kde uvádí, že situace bezdomevce je typickým příkladem, ukazujícím velké rozdíly mezi muflí a flenami. Pro flenu znamená prostě edí ulice v-ětší nebezpečí než pro mufla. Trauma ulice je pro ni více stigmatizující a bolestivé. V článku *Kde jsi, když tu nejsi?*, v novaném flenám bez domova, píše Rad Bandit⁴ (2014, s. 19), že pokud nevíme rozdílnosti v životě mufla a fleny bez domova, *pro te práh denního centra a uvidíte. Pokud jste muflm, můžete zkusit experiment a obléct se do flenských -at-ů. čeká vás hraniční zkušenost, se kterou se fleny štam venku potkávají denně. Zřejmě zařijete něco, co valná většina popisuje jako obtěžování, nevyžádanou pozornost, agresí, nadávky, nepřátelství a pocit šikany něčeho sexuálního zájmu.* Podobné zkušenosti potvrdili i ti, které oslovené respondentky nebo Doleřalová (2015, s. 7 a 8) citující jednu z flen bez domova. *Dalším místem jsou denní centra, kde je to úplně katastrofální. Pro fleny, které prošly jakýmkoliv násilím, je toto místo spíše utrpením. Občas se stane, že na denní centrum pronikne někdo pod vlivem alkoholu ale i drog. Huličky jsou tam na denním pořádku. Slyšíte samé sexistické narážky a urážky. Je to nepřijemné i flenám, které se s násilím neseštkaly, nebyly týrány ani zneuřity. A je po bezpečí!* Hradeščí (1996, s. 44) popisují fleny bezdomevkyn jako fleny, které pocházejí z nižších vrstev společnosti a nuzných majetkových podmínek, se zhoršeným zdravotním a psychickým stavem. Od té doby uplynulo 20 let. Výše uvedené nadále platí a převládá, přesto se v současné době

⁴ Fijil v Londýně, kde pracoval jako sociální pracovník a vystudoval sociální práci na londýnské University of East London. V roce 2012 působil jako autor a publicista v časopisech Nový Prostor a A2larm (a2larm.cz). V organizaci Jako doma, o.p.s. vede výzkum, proto je jejím úkolem i v-ěnování a obrazy flen bez domova. Zájem o orální historii jej nicméně zavedl až do amerického Seattlu, kde se v-ěnovává zkoumání queer bezdomevství v rámci stipendijního pobytu Community Solutions Program Ministerstva zahraničních věcí USA. V současné době studuje Sociální politiku na FSV UK, kde stejně jako v Jako doma rozvíjí témata uřivatelské participace a zapojování uřivatel-ek do tvorby politik. <http://jakodoma.org/hlavni-stranka/tym/>

chodí poptávat na ubytování a podporu v azylových domech i ženy, které nelze nazvat ženami pocházejícími vždy z nuzných podmínek. Stejně jako muži, pocházejí ženy ve chvíli, kdy je vyhodil partner z bytu a ony se stydí požádat o podporu rodinu nebo jim byla odmítnuta. Pocházejí ženy závislé na návykových látkách, které sice mají příjem, ale v životě peněz z pohltí náklady na drogy nebo jinou závislost jako automaty nebo ženy, které požádaly o bydlení skrze velkou zadluženost. Typickým důvodem pro ženy, bývá poptávání pomoci a úkrytu v důsledku domácího násilí. V rámci výzkumu realizovaného pro potřeby této bakalářské práce (viz kapitola 4) mimo jiné vyplynulo, že pokud žena skončí v nejnepříjemnější situaci na ulici, často se ženy ujímá muž rovněž z prostředí bezdomovců nebo sama žena vyhledává blízkost toho muže s cílem dosáhnout, alespoň jakéhoto pocitu bezpečí, které je ohroženo životem bez vlastního příjmu, domova. Pokud život je pro ženu daleko v životě rizikem než pro muže, ženy s touto zkušeností ve více případech potvrdily, že za podobnou ochranu šly i za cenu svého sexem. Bylo to pro ně nesnesitelnější než pocit neustálého strachu a nejistoty, i když za normální situace by šly k sexuálnímu styku nedobrovolně. To potvrzuje i Marek a kol. (2012, s. 7), když píše, že hledání subjektivního pocitu bezpečí může vést k situaci, kdy se žena stává šmájkem muže šochranitele a následně toto vše může vést k týrání, před kterým žena například utekla již dříve z domova od jiného partnera. Není nic neobvyklého, že jsou ženy na ulici i v rámci bezdomovecké komunity často zneužívány a musí čelit známým formám násilí, nejen ze strany mužů bezdomovců (Benešová 2016, s. 19-20). To mimo jiné vede k situaci, kdy podle Průdkové a kol. (2008, s. 25), ženy bez domova pod vlivem tohoto prostředí hrubnou a nepříznivě se mužům, bezdomovcům. Dle Hetmánkové (2013, s. 10), *ženy zůstávají často v násilném vztahu kvůli zachování stěchy nad hlavou a kvůli dětem. Odešly, ať kdykoliv došlo k ohrožení na životě i jinému extrémnímu vyhození situace, kterou již nemohly dále snášet. Je nutno zdůraznit, že lze zcela logicky předpokládat, že tento spouštěč bezdomovectví je charakteristický obzvláště pro ženy a vytváří tak silné specifikum ženského bezdomovectví, které je nutno reflektovat ve službách pomoci lidem bez domova.* Dalším rozdílem, který specifikuje bezdomovkyně, jsou děti. *Další důležitou otázkou pro ženu bez domova jsou vztahy s dětmi. Pro ženu matek je traumatizující fakt, že o svoje děti přijdou. Nemohly se o ně postarat, tak je daly do dětského domova, nebo jim byly děti odebrány. Kromě této ztráty se musejí vyrovnávat s tím, že nesplují normativní představy šdobrých matek. Pociť selhání nejen jako matka, ale i jako matky pro ženu může být velmi traumatizující,* to uvádí Kolářová (in Doležalová 2015, s. 6).

I kdyf nejsou vid t, existují

Marek a kol. (2012 s. 107) uvádí, že v bezdomovecké populaci v t-iny vysp lých zemí p evládají na zjevné úrovni muflí a pokud byly po ítány fleny, -lo ve v t-in p ípad o tzv. neviditelnou ást bezdomovecké populace. Neviditelná, tzv. latentní forma bezdomovectví nedává najevo skute nou situaci, ve které se flena nachází. Jak podotýkají Hrade tí (1996, s. 44), fleny flijí v nejr zn j-ích komunitách a podmínkách. Sociální vylou ení v podob zjevného bezdomovectví není ve ejnosti p íjatelné u muflí, o to více u flen, které jsou hodnoceny daleko p ísn ji. To potvrzují i koordinátorka denního centra a terénní pracovník st ediska Samaritán Olomouc, kdyf íkají, že *velká ást flen se své bezdomovectví snaží skrývat a svou situaci e-í z r zných obav neinstitutionalizovaným zp sobem* (Týlová, Mikulá-ek 2010, s. 29). Pr dková a kol. (2008 s. 24) to potvrzují a upozor ují na fakt, že v t-ina flen ohrožených bezdomovectvím hledá partnery s p íst e-ím a zároveň jsou schopn j-í vyuffívát sociálních sítí, jako je rodina nebo p átelé, p esto, pokud se flena stane bezdomovkyní, stává se spí-e bezdomovkyní skrytou. Marek a kol. (2012, s. 109-110) ve své publikaci zmi ují Janebovou (2006), která vnímá tuto neviditelnost i v nastavení slufleb, jeff jsou ur eny spí-e pro mufla neff pro fleny, i kdyf fleny jsou k vyuffívání slufleb pro bezdomovce nastaveny více neff muflí. Jestliffe se fleny rozhodnou své bezdomovectví e-ít, bývají s podporou sociálních slufleb úsp -n j-í neff muflí bezdomovci. V roce 2011 provedl eský statistický ú ad ve spolupráci se Sdrufením azylových dom a Asociací poskytovatel sociálních slufleb R s ítání lidí bez domova. Z celkového po tu 11 496 osob, tvo íly fleny s po tem 2473 zhruba jednu p ítinu (SÚ 2011). Pr dková a kol. (2008, s. 24) dodávají, že není možné z d vodu skrytého bezdomovectví p esn ur ít kolik flen na ulici nebo bez domova skute n flije. fleny ukrývají své stigma i za cenu utrpení. Haasová (2009, s. 18) se domnívá, že flen bez domova je více, neff vykazují vzpomínané statistiky. S ítání se vfdy provád lo pouze v sociálních slufbách pracujících s lidmi bez domova, a proto nebyli zahrnuti lidé i mimo tento prostor. Neznáme tedy skute ný po et flen bez domova, ale je jisté, že jich není málo a je tedy pot eba se jim v novat. V p edchozím textu byly mimo jiné zmín ny specifické d vodu, které s sebou flenské bezdomovectví p íná-í, a proto je vhodné v n kterých oblastech p ístupovat k problematice flenského bezdomovectví jinak neff k bezdomovectví muflskému, v etn poskytování sociálních slufleb. Hradecký (2015, s. 16) uvádí, že *podobn , jak se li-í majoritní p ítiny u muflí a u flen, jak se bezdomovství muflí a flen projevuje navenek,*

také sociální práce směřující k začlenění, má svá genderová specifika. Krom toho bývají ženy mnohdy doprovázeny dětmi a služby pro ně musí být a jsou zase specifické.

2.1 Služby poskytované ženám bez domova

Pro poskytování sociální služby a rozdílný přístup k ženám bez domova jsou zajímavé poznatky Hradeckých (1996, s. 45), že muži bez domova, jsou oproti ženám méně spolupracující, méně spolehliví, s nižším stupněm cílev domosti a ochoty jednat. Projevují podrážděnost, úzkostnost, zaujatost, často nepřátelství vůči jiným osobám, egocentrismus, cítí křivdu na nich spáchanou, cítí se být poníženi a skepticky zatrpknou po celkem krátkém pobytu na ulici. Ženy mají více sebekázně, kooperativnosti, adaptability a solidarity, bývají submisivnější, ale je u nich plachost, nesmlouvlost, bázlivost a tréma. Marek a kol. (2012, s. 107) dodávají, že ženy vyhledávající pomoc v nouzi, jsou v důvěrnější. Z toho vychází i vyšší míra snahy o spolupráci. Přesto zákon nestanovuje zvlášť služby pro ženy a muže bez domova, proto využívají stejných služeb a jejich parametry jsou dány zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Ze zákonné úpravy služeb vychází také následující text.

Pro lidi bez domova jsou k dispozici služby ambulantní, pobytové a terénní. Do ambulantních služeb patří nízkoprahová denní centra a noclehárny. Do pobytových patří azylové domy a domy na přechodné cesty a do terénních služeb podporu v přirozeném prostředí osoby bez domova (ulice, squat, ubytovna, atd.), podporu samostatného bydlení, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V rámci těchto služeb je poskytováno rovněž dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění sociální poradenství a sociální rehabilitace, které v sobě zahrnují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Do těchto služeb zahrnujeme také poskytnutí stravy, ubytování, podmínek pro hygienu, sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, pomoc s hledáním zaměstnání, bydlení nebo léčebných programů, aj. Základem je podpora při zvládnutí věkových činností co nejvíce samostatně, směrem k integraci či reintegraci. Tak, aby klienti byli schopni zvládnout různé překážky, které je jako každého jiného mohou v životě potkávat. Sociální služby poskytované bezdomovcům a jejich zaměstnanci za ně nemají přebírat zodpovědnost, aby je tím dlouhodobě nezneschopňovali, ale naopak. Jak píše Matoušek a kol. (2010, s. 329), jde o to, směřovat klienty k soběstačnosti a je potřeba

klienty zmocovat v každodenních úkonech, tak, aby si v budoucnu byli schopni pomoci sami. Přímo podporu lidem bez domova poskytují především neziskové organizace. Státní správa poskytuje podporu především formou dávek hmotné nouze a v současné době probíhající změnou v oblasti týkající se sociálního bydlení, je třeba usnadnit a zefektivnit dostupnost sociálních bytů. V rámci některých organizací poskytujících služby bezdomovcům je možné využít služeb psychologů a terapeutů spolupracujících organizací zaměřených například na oblast závislostí nebo sociálních vztahů. Ojedinelé vznikají i zdravotnické služby přímo pro bezdomovce. Jedná se v současnosti o obvodní lékaře a zubní lékaře, kteří tuto službu vykonávají v Praze, Pardubicích, Plzni, Olomouci, terénní lékaři v Ostravě (například Tauberová 2009, Mušáková 2016, Třámková 2014, MPSV 2014, s. 39).

Protože zákon o sociálních službách nespécifikuje služby ani nezavádí nějaká doporučení zaměřená na řešení bezdomovectví, doporučila na konferenci *feny sob* (2015) Kolářová (in Doležalová 2015, s. 7) tyto tipy, jak zajistit v rámci jejich poskytování genderově citlivý přístup:

- Sociální pracovníci a pracovníci by měli mít povědomí o tom, co je gender a genderové stereotypy, a sami by měli pracovat na tom, aby je nepoužívali. Také by měli mít povědomí o tématech, která ženy řeší.
- Poskytovatelé sociálních služeb by měli nabízet i služby i pro ženy o bezpečné a otevřené jejich potřebám (měly by je vést ženy, měly by být na místě a v době, která ženám bude vyhovovat).
- Pokud pracujete se ženami bez domova, umožněte jim se sílovat a tak se vzájemně podpořit v bezpečném prostředí - například společné aktivity, pravidelná setkávání, svépomocná skupina, ...

O službách, které by mohly ženy bez domova využívat, by se dalo napsat více, ale mým cílem je popsat ideální model azylového domu, proto nyní popíši stávající podoby azylových domů, tak abych vytvořil teoretický rámec pro své poznatky a požadavky z praxe, které vyzuly z výzkumu.

3 Azylové domy

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění vymezuje azylové domy jako pobytové služby sociální prevence, jejichž hlavními činnostmi je ubytování na přechodnou dobu, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění a pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Ve své podstatě to jsou všeobecné fráze, které si každý může vyložit podle svého a představit si pod nimi cokoli. Není zcela zjevné, jestli takto definované body sociální služby odpovídají skutečným potřebám osob bez domova. V rámci stáží, které jsem absolvoval během výkonu mého povolání v AD a rozhovory vedených pro potřeby této bakalářské práce se sociálními pracovníci a klientkami několika dalších AD, poskytuje téměř každý azylový dom (pokud se nejedná o síť AD spadajících pod jednu organizaci), služby na jiné úrovni i různé nabízených služeb a aktivit. Proto jedině praxe a samotná poptávka osob bez domova odkrývá limity a možnosti v poskytování služby azylového domu. Havlíková (2010, s. 87-96) vedla rozhovory s lidmi bez domova ubytovanými ve vybraném azylovém domě. Rozhovory byly zaměřeny na jejich očekávání před odchodem a následně na to, jaké služby se jim při pobytu dostávalo a jak je přijímali. Ačkoliv šlo o malý výzkum, moc se nelíbí od dnešního vnímání služby AD. Během rozhovoru vyšlo najevo, že muži i ženy před odchodem do AD primárně očekávali hlavně ubytování a možnost poskytnutí stravy. Další očekávání nebyla. Až během pobytu, kdy se nabídka služeb více profilovala, klienti a klientky zmínili další možnosti, které jim pobyt v azylovém domě přináší. Důležitě je pro tuto bakalářskou práci poznatek Havlíkové (2010, s. 87-96), co odlišovalo muže od žen. Muži při pobytu očekávali ubytování, zajištění stravy, hygieny a pomoc při hledání zaměstnání. Na druhou stranu **ženy očekávaly zejména poradenství v oblasti partnerských a sociálních vztahů, osobních psychologických a duchovních služeb.** To koresponduje s dnešními zkušenostmi z praxe a je z toho patrné, že pro ženy je potřeba volit odlišný typ podpory i v rámci sociální služby azylového domu. Ve výzkumné zprávě zaměřené na flenské bezdomovectví a násilí jsou Kolářová a Lindovská (2016, s. 45) stejného názoru, když uvádí, že služby by měly více reflektovat rozmanitost potřeb žen, pro něž jsou také určení. Jedna z respondentek uváděného výzkumu Kolářová a Lindovská (2016, s. 45) dodává, *byla bych ráda, kdyby bylo víc míst, kde se flenský muž může umýt, vyspat, protože těch zařízení je málo, a ženy jsou vystaveny 24 hodin*

nebezpečnému prostředí a nemohou se bránit. Stát moc peníze na tohle nemá, ale měl by na to pamatovat.

V České republice převládají azylové domy pro muže, azylové domy pro matky s dětmi, kam ženy bez dětí nemohou, nebo jde o azylové domy společné, které nemusejí vyhovovat například ženám se zkušeností domácího nebo jiného násilí páchaného na ženách muži. V celé ČR je například 220 azylových domů, z toho pouhá pětina je zaměřena i na samotné ženy. Převážně jsou to azylové domy spojené s poskytováním služeb matkám s dětmi a pro ženy bez dětí jsou tak vyhrazeny například i lůžka z celkové kapacity. To potvrzuje i Haasová (2005, s. 21), která se zabývala flenským bezdomovectvím v Olomouci. Rozsáhlý výzkum, který by se zabýval kapacitou lůžek pro ženy bez domova v České Republice, neexistuje, a tak nemůžeme ani zhodnotit, jak si vedeme v porovnání s jinými státy. Například odhady pomáhajících organizací v USA hodnotí počet lůžek pro ženy bez domova jako nedostatečný (Nolan 2011, s. 2). Jako důležitý, vnímám výsledek výzkumu organizace Jako Doma, která se zabývá problematikou flenského bezdomovectví, uvádí, že o lůžka a služby azylových domů je zájem. Výzkum byl zaměřený na flenské bezdomovectví v kontextu existujících sociálních služeb a dále uvádí, že ženy bezdomovkyně preferují raději služby azylových domů před ubytovnami, které považují za nebezpečné, rizikové a hygienicky nepřijatelné (Hetmánková 2013 s. 11). Na druhou stranu byl azylový dům pro zkoumané ženy pouze náhražkou, přechodným řešením problému i úkryt. Negativně ženy vnímaly krátkodobost této služby (Hetmánková 2013, s. 9).

Kosová a kol. (2014, s. 78) popisují existenciální funkce bydlení a psychologické atributy domova, včetně vnímání domova ve věcech jeho rovinách. Azylové domy nenahrazují ani nemají ambice nahrazovat domov, přesto by v sobě měly obsahovat alespoň některé funkce, které domov přináší a mimo něj se jich těžko dosahuje. Jedná se například o:

Oblast - bezpečí, útočiště a vztahy.

Cestu - je-li přináší cíl, kontinuitu, pořádek, strukturu života.

Centrum - které pomáhá získat zpět vlastní identitu a hodnotu, velice často ztracenou například v dlouhodobém nejistém životě bez domova.

Aby mohl azylový dům splňovat všechny atributy, které předkládá Kosová, je třeba tomu užpřisobit nejen poskytování samotné služby a přístupů, ale i strukturu domu a jeho začlenění do komunity i čtvrti, kde má nový azylový dům vzniknout. Juena (2016, s. 23) uvádí, že by se začlenění, rozdělení pokojů a jejich vybavením lo, co nejvíce přiblížovalo šnormálnímu životu. Zároveň, aby každý klient měl stejná práva a povinnosti jako každý jiný člověk.

Zajímavostí může být v budoucnu projekt Housing first⁵ (nejdříve bydlení), viz následující odstavce, který by i proto z větší části mohl nahradit služby azylových domů pro lidi bez domova. Po té by azylové domy mohly sloužit už jen pro určitou skupinu bezdomovců jako stabilizační místo po dlouhodobém pobytu na ulici nebo přestupní stanice s krátkodobým ubytováním při cestě do tréninkového bytu nebo bytu s dlouhodobým regulovaným nájemným.

Housing first

V současné době se hodně ohledně bydlení lidí bez domova diskutuje projekt Housing first. Cílem je poskytnutí okamžitého přístupu k trvalému bydlení. V rámci bydlení Housing first využívají uživatelé této nově budované sociální služby, kontinuální a odbornou podporu odpovídající jejich specifickým potřebám. Vychází se z toho, že bydlení je lidské právo a zásadní podmínka pro slušný život a schopnost úzdravy, a již po zdravotní, psychické nebo materiální stránce (Raitakari a Juhila 2015, s. 146). Ve srovnání se současným trendem v ČR je to přístup opačný. Zde zatím převládá názor, že člověk bez domova musí změnit svůj životní styl, nastoupit do práce, vypořádat se se svými závislostmi, dluhy, a pak má začít na slušné bydlení. Jaký, ale nakonec zvolí člověk, bude záležet na nové koncepci a zákonu o sociálním bydlení, který se nyní diskutuje v parlamentu. Jak píše Hradecký (2016, s. 37638), připravovaný zákon o sociálním bydlení model Housing first sice nevyhluje, ale primárně zákon vychází ze přístupového modelu dostupného bydlení, kde v prvním stupni jsou uvedeny azylové domy, proto i tato bakalářská práce je stále pro potřeby ČR aktuální. Model Housing first dle Hradeckého (2016, s. 37638) přináší několik výhod včetně ekonomických, přesto sám o sobě není v Evropě dlouhodobě osvědčen, protože by zcela nahradil služby azylových domů. Pro všechny bezdomovce nemusí být forma, kdy je člověk rovnou vytržen ze svých dlouhodobých zvyků života a komunity (pokud není motivovaný) a zasazen do nějakého

⁵ <https://housingfirstguide.eu/website/>

bytu, by s podporou, p ínosem. Proto forma sociální slufby typu azylových domů bude prozatím součástí a jednou z cest napomáhající řešení problematiky bezdomovectví. To vyplývá i z koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020 (MPSV 2014, s. 12). Další perspektivou pro zavedení sociálního bydlení, které by plně nahradilo azylové domy, může být i neustálá privatizace a úbytek obecních nájemních bytů (MPSV 2014, s. 41).

Shrnutí teoretické části

V teoretické části jsem se zabýval pojmem bezdomovectví, tím jak je vnímán, s jakými typy bezdomovectví se můžeme setkat a co může být jeho příčinou. Popíbil jsem situaci žen bezdomovkyň a hlavní rozdíly, které z fenoménu ženského bezdomovectví vycházejí a od toho mužského se odlišují. Uvedl jsem slufby, které jsou ženám bezdomovkyním poskytovány i dostupné. Na závěr jsem představil slufbu azylového domu a nastínil rozdílné vnímání této slufby ženami a muži. Uvedl jsem, co klienti a klientky od AD očekávají.

Tím jak je v obecně vnímáno bezdomovectví jako problém týkající se hlavně mužů, je možné, že i slufba AD může být tomu tak přizpůsobena. Proto následující praktická část je věnována pouze azylovému domu pro ženy. Zásadní myšlenkou bylo, jak by takový AD pro ženy mohl vypadat, co by poskytoval, jak fungoval, atd., kdyby o tom mohly rozhodnout samy ženy bezdomovkyně i ženy s touto zkušeností a sociální pracovníce a pracovníci v péči, pracující s lidmi bez domova, především v sociální slufbě azylových domů.

4 Metodologie výzkumu

Tato bakalářská práce je zaměřena na sociální službu azylový dům pro ženy a samotná praktická část je založena na rozboru výpovědí respondentek a respondentů zapojených do výzkumu.

Cílem výzkumu prezentovaného v praktické části této bakalářské práce je formulovat pohled na službu AD o imá žen bez domova a sociálních pracovníků a pracovníků, kteří pracují převážně v AD nebo se minimálně tématikou AD pro ženy zabývají. Důležitým cílem bylo zjistit, jak by AD pro ženy koncipovaly a službu v něm poskytovaly právě uvedené respondentky a respondenti na základě svých životních a praktických zkušeností, kdyby nebyli svázaní finančními mantinely, politickou zvláštností a současnou běžnou praxí poskytovaných pobytových sociálních služeb. Nejdůležitější pro tuto bakalářskou práci byl pohled těchto nejpovolanějších a na jeho základě formulovat ideální model sociální služby azylový dům pro ženy. Respondenty a respondentkami výzkumu jsou ti, kterých se služba nejvíce dotýká, ovlivňuje a měla by jim poskytnout prostor a podporu, která je navede k řešení své sociální situace spojené s bezdomovectvím. To znamená, ženy bez domova, ženy bez příležitosti, ženy v sociální nouzi, ženy, kterým nezůstává jiná možnost, nebo neznají jiné varianty řešení své nouze, a proto požádají o ubytování v azylovém domě.

Metoda tvorby a kritéria sestavení výzkumného vzorku

Prvním záměrem výzkumu bylo oslovit co nejvíce respondentek s využitím distribuovaných dotazníků. Předvýzkum prováděný v azylovém domě Speramus (zařízení, kde pracuji) ukázal malou motivovanost klientů pobytové služby vyjadřovat se k anonymním dotazníkům, založeným na otevřených otázkách. Odpovědi byly příliš strohé nebo fláknuté. Na základě předvýzkumu bylo rozhodnuto, že výzkum bude realizován prostřednictvím face-to-face setkání s respondentkami, kdy jsem měla možnost respondentky k odpovědím motivovat a zároveň na jejich eventuální odpovědi reagovat a touto vzájemnou interakcí získat i detailnější informace.

P edm tem výzkumu:

1. Bezprost ední reakce respondentek na podn ty formulované pomocí otázek ó zaznamenáno do výzkumného deníku.
2. Postoj respondentek k mofnosti vytvo it si vlastní AD (i kdyfl virtuální) ó zji- ováno rozhovorem, po ízen audiozáznam.
3. Dosavadní zku- enosti respondentek ovliv ující jejich o ekávání od AD ó zji- ováno rozhovorem, po ízen audiozáznam.
4. Zda respondentky (feny bezdomovkyn) jsou schopné konstruktivn uvařovat o svých vlastních pot ebách a nabízet e- ení, které by vedlo k jejich uspokojení ó zji- ováno rozhovorem.
5. Zda respondentky (feny bezdomovkyn) jsou schopné spole n diskutovat a p íná- et spole né návrhy, které by mohly zefektivnit sociální sluffbu AD ó zaznamenáno na flipchart.

Cht l jsem být v rámci mofností jejich nástrojem a distributorem zku- eností a my- lenek, které se nejlépe osv d ily nebo by se mohly osv d it, ale nebyl jim nap . dán dostate ný prostor. Proto mi nakonec pro ú el této bakalá ské práce a pot eby nejlépe vycházel kvalitativní výzkum, nestrukturovaný i polostrukturovaný skupinový rozhovor se sou asnými i bývalými klientkami AD a individuální rozhovor s odbornými pracovníky AD nebo pracovníky pracujícími s fenami z AD. K tomuto výb ru m motivovali nap . i Baum a Gojová, eds. (2014, s. 23), kte í poukazují v kvalitativním výzkumu na význam, vnímání, interpretaci a d lefitost postoj osob vycházejících p ímo ze zkoumaného prost edí.

Skupinový rozhovor pro komunikaci s klientkami AD a fen s touto zku- eností jsem zvolil zám rn . Abych navázal d v rn j-í vztah s klientkami pro pot eby p ípadného individuálního rozhovoru, musel bych mít k dispozici násobn více asu na zpracování dat z výzkumu, tak abych m l jistotu, fe mi dokáflí sd lit své zku- enosti, nap . i negativní, týkající se aktuálního místa pobytu v AD nebo skute né d vody, pro jsou v AD. Ve skupin p eci jenom feny byly odvážfl j-í. Zárove jsem cht l, aby odpov d na zadané okruhy otázek byli výsledkem diskuze a shody mezi samotnými fenami ve skupin .

Na za átku jsem si zvolil n kolik Azylových dom zam ených na feny. Oslovil jsem je s fládostí o mofnost uskute nit rozhovor s klientkami AD a jejich sociálními pracovníci, které jsou v kontaktu s fenami bez domova. Cílen jsem vybíral AD

z různých krajů, abych si udělal představu o kvalitě, ze sobě a možnostech poskytování sociální služby v rozdílných regionech. Oslovil jsem AD poskytující služby ženám bez domova v místě mého bydliště v Jablonci nad Nisou, který provozuje organizace NAD JE⁶, druhým byl ADMlník⁷, který je provozovaný samotným městem Mlník. Tento azylový dům jsem oslovoval na základě doporučení sociální pracovnice AD pro muže v Liberci⁸. Těmi byl AD SÁRA ve Frýdku-Místku provozovaný Slezskou diakonií⁹. Ten jsem vybral na základě medializovaného otevření v roce 2011¹⁰. Tyto výše zmíněné tři AD mi vyhovely a bylo možné u nich výzkum realizovat. Dalšími oslovenými, se kterými jsme se ale z různých důvodů nedohodli, byly AD v Olomouci (Charita - stediško Samaritán), v Pardubicích (SKP-Centrum, o. p. s.) a ve Znojm (Centrum sociálních služeb, p. o.).

K výzkumu jsem chtěl využít nejen souasných uřivatelky služeb AD, ale i ty bývalé nebo potencionální. Proto jsem navázal kontakt s akční skupinou lidí bez domova ASLIDO Ostrava¹¹, která mimo jiné sdružuje sebepomocnou skupinu žen, které společně sdílí zkušenosti a potřeby a hledají cesty ke změně v oblastech spojených s bezdomovectvím. V rámci domluvené schůzky s touto sebepomocnou skupinou žen, jsem oslovil její organizace, které poskytují sociální služby ženám bez domova v Ostravě, jestli by o této schůzce a účelu mohli informovat své klientky. Tyto organizace Diakonie, Charita a Armáda spásy. Toto bylo však bez reakce a schůzky se účastnily pouze členky zmíněné skupiny. Vedl jsem individuální rozhovory i se dvěma ženami, v té době pobývajících na ulici v Liberci.

Další rozhovor jsem vedl se zástupkyní organizace Jako Doma, o. p. s., které v roce 2015 pořádaly workshop¹² zaměřený na AD pro ženy. V neposlední řadě jsem v přímém kontaktu s editorem organizace Návrat, o. p. s., která spolupracuje na

⁶ http://www.nadeje.cz/jablonec_nad_nisou/azylovyy_dum_za_plynarnou

⁷ <http://www.melnik.cz/azylovyy-dum/d-1914>

⁸ <http://www.opsnavrat.cz/>

⁹ <http://www.slezskadiakonie.cz/sluzby/lide-bez-domova/sluzby-pro-lidi-bez-domova/centrum81>

¹⁰ <https://polar.cz/frydeckomistecko/frydek-mistek/8431-jeden-z-nejlepsich-azylovych-domu-pro-zeny-a-matky-s-detmi-je-ve-frydku-mistku>

¹¹ <http://www.aslido.cz/co-delame/pracujeme/>

¹² <http://jakodoma.org/2015/04/07/jak-byste-si-predstavovali-idealni-azylovyy-dum/>

p úpravách AD pro ženy a rodiny s dětmi, který má vzniknout v Liberci na přelomu let 2018/19¹³.

Charakteristika respondentek a respondent :

Výzkumu se účastnilo 25 respondentek a 1 respondent. Z toho bylo 18 klientek (viz strana 35 této BP) a 7 odborných pracovníc a 1 pracovník (viz strana 38 této BP).

Jak probíhaly rozhovory

První rozhovor proběhl v Praze v sídle organizace Jako Doma s jejími pracovnícemi Jitkou Kolářovou a Lenkou Vrbovou¹⁴ nad výsledky jejich workshopu *Jak byste si představovali ideální azylový dům*, který byl předáný i za účasti žen bez domova. Tohoto rozhovoru se měla zúčastnit i PEER pracovníce Jako Doma z řad žen bez domova, ale ta se z pracovních důvodů nemohla dostavit. Během rozhovoru byly diskutovány jejich získané poznatky, nápady a návrhy, které během workshopu zaznamenaly od přítomných žen bez domova a dalších odborníků pracujících s touto cílovou skupinou. Zmiňovaného workshopu se zúčastnilo 25 odborných pracovníc a 4 ženy bez domova. Zásadní body z naší společné diskuze byly zaznamenávány na flipchart (viz příloha G) a zároveň byl z celé diskuze pořizován audio záznam (viz příloha A). Rozhovor trval přibližně tři hodiny. Tohoto rozhovoru se zúčastnil i Robert Prade, editel organizace Návrat o. p. s., která je zájemcem o provozování azylového domu pro ženy a dlouholetým prosazovatelem vzniku tohoto dosud chybějícího zařízení v Liberci. Diskutován nebyl pouze pohled žen bez domova na AD, ale i samotná práce a specifika žen bez domova, na které je potřeba brát zřetel při poskytování služby této cílové skupině a spolupráci s nimi. Jelikož je organizace orientována na spolupráci s ženami bez domova, více jak na poskytování sociálních služeb, bylo zajímavé si vyslechnout jejich postupy práce, které mohou být využitelné i při práci v rámci AD. Na které nápady vycházející z dosavadních zkušeností žen z Jako Doma je rovněž zahrnuto v projektu této bakalářské práce.

¹³http://librec.idnes.cz/premenou-skolky-vznikne-v-liberci-azylovy-dum-pro-zeny-i-rodiny-px1-/librec-zpravy.aspx?c=A170119_152625_librec-zpravy_jape

¹⁴ <http://jakodoma.org/hlavni-stranka/tym/>

Pro rozhovory s ženami v souasně dob vyufflívajícími nebo d íve vyufflívající slufby AD jsem volil skupinové diskuze zalofené na principech tzv. Focus Group¹⁵. Prvotní kontakt prob íhal, jak je jifl vý-e uvedeno se sociálními pracovníci i vedoucími slufbeb AD pro ženy. T m jsem vysv tlil, o jaký výzkum mi jde a co je jeho cílem. Pofládal jsem o oslovení potencionálních respondentek a o termín, kdy bychom mohli skupinovou diskuzi realizovat. Preferoval jsem as p íblifln kolem 10 hodiny ranní, kdy lze z hlediska du-ěvní hygieny p edpokládat nejv t-í vitálnost a dostatek energie. P esto jsem termín a as nechával na sociálních pracovnících, které respondentky oslovovaly, s cílem zajistit více respondentek. Pro mé pot eby, které jsem si nastavil, byla vyhovující skupinka cca. 4 ó 6 žen + já jako moderátor a tazatel. Necht l jsem ú ast v t-ích skupinek, aby to nebylo na úkor vzájemné interakce. Nakonec skupinky byly ve dvou p ípadech o ty ech a ve dvou o p tí respondentkách (žen s vlastní zku-eností s pobytem v AD). Po ty tedy odpovídaly p edchozím úvahám.

Diskuze prob hly dvakrát ve společenské místnosti AD, jednou v pokoji klientek AD a jednou v prostorách, které má pronajatá ak ní skupina s lidmi bez domova ASLIDO v Ostrav . Aflna jedno setkání v pokoji klientek, -lo o velké prostory, které skýřaly dostatek pohodlí. P esto se nedá íci, že by i zmín éné setkání v malém pokoji klientek bylo n jak omezující. Dá se napsat, že bylo šitimn j-íõ, ale ne kontraproduktivní. Na za átku kařdého sezení jsem p ípravil dostate né ob erstvení zahrnující r zné sladké i slané pochutiny, ovoce, kávu a aj. Protože n kterých diskuzí se v AD ú astnily i maminky s d tmi, m l jsem p ípravené n co i zvlá- pro d tí. Cílem bylo vytvo it pohodovou atmosféru, ukázku zájmu a zbavení klientek eventuální nervozity. K tomu pomáhala nap . společná p íprava tohoto ob erstvení, b hem které jsme vedli necílený neformální rozhovor o v-ém mořlném. Ve v-ech p ípadech jsme sed li u jednoho stolu, tak abychom na sebe v-ichni vid li. V blízkosti sezení jsem zav sil flipchartový papír (viz p ílohy C afn F), na který, jak jsem respondentkám vysv tlil, budou b hem diskuze zapisovány d leřlité body, které zazní.

Následn jsem se p edstavil, vysv tlil, pro p ícházím a co bude cílem na-i diskuze. Vysv tlil jsem respondentkám, že celá diskuze je o vzájemné d v e. V-e, co bude e eno b hem rozhovor , z stane mezi námi a nebude v-echo hned tlumo eno

¹⁵ Focus groups (ohniskové skupiny i skupinové diskuze) jsou jednou z metod získávání dat zejména v kvalitativním výzkumu. Spo ívají v moderované diskuzi, která má za cíl prozkoumat postoje, názory, mín ní ve ejnosti atd. zdroj: https://cs.wikipedia.org/wiki/Focus_groups

vedení AD, pokud o to samy nepožádají. Body a výstupy na kterých se respondentky během diskuze shodnou, budou zahrnuty do celkového výstupu bakalářské práce ze všech prováděných rozhovorů bez jmen. A pokud bude potřeba citovat některou s klientek, bude použito jméno jiné, které nebude rozpoznatelné v kontextu dalších klientek i z jiných AD. Po té se mi představily respondentky. Stačilo mi ke ztížení jméno, v jak dlouho jsou v AD a jestli je toto jejich první zkušenost nebo již pobývaly ve více AD. Po vzájemném představení jsme si nastavili pravidla. Účast není povinná, pokud je tedy téma nezaujme, mohou ženy odejít. Pokud si budou chtít jít zakouřit, domluvíme se na předávce. Na WC samozřejmě kdykoliv. Toto jsem ženám předložil po třech hodinách připomínal, jestli si nechtějí udělat předávku. Již před sociální pracovnice jsem posílal vzkaz, že rozhovor bude probíhat předložil hodinu a půl. To jsem zopakoval i na začátku, k tomu jsem dodal, pokud ale budou mít ženy k tématu stále co říci, mě se schůzka natáhnout dle jejich potřeb. Zajímavostí je, že ženy v té době měly pocit, že nebude co říci a za půl hodiny se rozejdeme. Nakonec průměrná délka diskuzí byla dvě hodiny, z nichž byly v té době ženy překvapené, jak to ubíhlo a co se vlastně všechno prodiskutovalo. Cílem rozhovorů byla domluva respondentek (nebo v té době shoda) na znění vyjádření a připomínek a nápadů, které vycházely ze zkušeností respondentek z pobytu a šíření služby AD. K lepší orientaci jim během diskuze pomáhaly okruhy mnoha formulovaných a nabízených otázek.

Při prvním skupinovém setkání jsem na začátku položil jeden okruh otázek: *Jak si představujete ideální azylový dům, jak by měl vypadat, jaké sociální služby by měl poskytovat. A to za podmínek, že máte možnost a moc rozhodnout o všem co se AD týká. Představte si, že její vytvoříte pro sebe a eventuálně pro další ženy, kterým by AD mohl pomoci.* Diskuze byla plodná, ale přebíhalo se od dispozic, k pracovníkům AD, pravidlům, soužití na AD atd. sem a tam., zrovna jak co ženy napadlo nebo si vzpomněly. Proto další setkání měla již strukturovaný okruh otázek, které se samozřejmě mohly rozvíjet dle aktuálních potřeb. Otázky byly koncipovány na základě prvních dvou rozhovorů, které proběhly v Praze a Jablonci nad Nisou a z nich vycházejících dat.

Pokládání otázky:

1. Jaká si myslíte, že je nejvhodnější poloha AD a jeho vnější prostředí?
2. Jak by měl vypadat objekt AD (jeho dispozice a zařízení)?
3. Jak by měl vypadat a co by měl obsahovat zázemí AD?
4. Co očekáváte od sociální služby AD?
5. Jaká pravidla (povinnosti) by měl mít vůči klientkám AD? Eventuálně sankce při jejich nedodržování.
6. Jaký by měl být sociální pracovník a pracovníce? Co od nich očekáváte? To stejné u provozních pracovníků v sociálních službách.
7. Jaké aktivity by byly vhodné, aby AD poskytoval nebo umohl ovládat?
8. Jaké jiné služby by mohly nebo měly být navázané na AD (lékař, psycholog, dobrovolníci, atd.)?
9. Je něco, co je třeba nezaznamenat, ale je pro vás důležité, aby to bylo řečeno?

Diskuze probíhala hlavně mezi samotnými ženami. Já jsem spíše poslouchal a dotazoval se, abych přesně porozuměl názoru a návrhům respondentek. Pokud klientky uznaly některý z diskutovaných bodů a myšlenek za důležité, zapsal jsem ho na flipchart. Ve všech skupinkách se nacházely silnější osobnosti, které by rády mluvily stále a zároveň i ty slabší, které se samy nedokázaly prosadit, i když chtěly k tématu také přispět. Proto jsem byl někdy nucen některé respondentky trochu šklidnit a jiné povzbuzovat a jim jen předávat slovo a prostor pro vyjádření se.

Na závěr jsme zhodnotili strávený čas nad tématem, poděkoval jsem za účast a popál jsem ženám hodnou úspěch v jejich dalších životních cestách. Pro mě samotného bylo potěšující, že většina žen hodnotila naše setkání a diskuzi jako zajímavou a také samy poděkovaly nejen za občerstvení, ale i za příjemně strávený čas. Ve dvou případech také za vyslechnutí jejich názorů.

Tabulka 1: Složení výzkumného vzorku - klientky služeb AD

Jméno	V k	V době rozhovoru v AD (v měsících)	Počet AD, se kterými mají zkušenost
Marka	62	12	2
Alena	76	6	1
Miloslava	67	3	2
Bořena	30	6	1
Monika	33	8	4
Helena	47	v bytě	2
Iveta	22	9	2
Veronika	35	v ubytovně	2
Martina	35	v bytě	2
Milada	63	40	1
Natálie	24	2	1
Vláška	60	5	1
Helena 2	63	6	1
Iva	52	15	1
Eva	28	7	2
Diana	33	9	5
Veronika	36	12	2
Michaela	32	2	2

Dalšími respondentkami mé bakalářské práce byly **dvě ženy**, které toho času **pobývaly na ulici**. První, Radka (58 let). Necelý měsíc na ulici. Před tím žila v bytě, ze kterého byla vystěhována pro neplacení nájmu. Před nedobrovolným odchodem na ulici byla zaměněna jako pokladní obchodního domu. Problém s hraním automatů. Neměla ale pocit, že to byla hlavní příčina její současné situace, spíše obviňovala majitele bytu. Měla dospělou dceru, ale o pomoc ji nepožádala, styděla se. S Radkou jsem se seznámil náhodou pod jedním z libereckých mostů během příprav akce Noc Venku Liberec 2015, kdy jsem procházel známými zákoutími s cílem najít člověka bez domova, který/á by byl/a ochoten/na se v rámci této akce zapojit jako jeden/na z účastníků fivé knihovny¹⁶

¹⁶ Místo knih jsou přítomni lidé, kteří představují své skutečné životní příběhy a pomocí rozhovoru umožní tomuto jejich životnímu příběhu lépe porozumět.

a podlit se tak o svůj životní příběh, svoji zkušenost a d vodu života na ulici. Radce jsem se představil, vysvětlil, že pracuji s lidmi bez domova a zajímají mě příběhy těchto lidí, které by mohla stát za to, aby je znala – i rávečnost. Radka se bez otálení dala se mnou do rozhovoru. Nabídl jsem, že mžeme kam zajet na kávu nebo si najít příjemnější místo, ale to odmítla. Byl to spíše neformální škarádský o tém dv hodiny trvající rozhovor, na který jsem nebyl připraven a proto jsem si poznámky udělal zpětně do půl hodiny po skoněném rozhovoru. Radce jsem na závěr slíbil, že ji přinesu za ty dny nějaké potraviny a mohli bychom si je popovídat. Domluvili jsme si čas, kdy půjdu a místo stejné na přání Radky, ale na domluveném místě nebyla. Nebylo tam ani jejich pár v cí, co tam měla být i na prvním setkání. Za týden jsem to zkusil je jednou, ale opět neúspěšně, ani místo nevypadalo, že by tam od té doby někdo byl.

Druhá žena bez domova se jmenovala Pavlína (22 let). Neměla pocit, že je člověk hýjícím na ulici, protože převaňuje na squatech nebo u kamarádů, ale ten den se pohádala s přítelem, který začal vyvádět, protože přebíral a tak šla raději pryč. Další den se chtěla k němu zase vrátit, protože jak řkala, *jinak je to hodnej kluk, akorát když se napije, tak se chová jako debil*. Na squatech a různých dalších místech žije od svých 19 let. Před tím bydlela u rodičů, se kterými v té době nebyla moc v kontaktu. Měla pocit, že jí ubírají svobodu. Před rokem strávila měsíc a půl v AD v Praze. Občas užívá pervitin, ale závislá prý není. Nepracuje, není ani na dávkách. Peníze obstarává přítel. Pavlínu jsem poznal během své noční služby v AD pro muře, kde hledala místo k přesání. Netušila, že jde o AD pouze pro muře. Odkázal jsem ji tedy na noclehárnu pro ženy. Při odchodu jsem se s ní domluvil na rozhovoru druhý den v kavárně, kterou si sama vybrala. Zároveň jsem jí vysvětlil, že by se týkal a pro bych ho rád uskutečnil. Pavlína na smluvené místo dorazila, i když z půl hodinovým zpožděním. Prý nevěděla, že tam skutečně budu, ale nakonec si to chtěla jen ověřit. Je jednou jsem jí vysvětlil d vodu na jeho setkání a téma rozhovoru zaměřené na AD, její zkušenost s ním a pro raději bydlí na squatu a nevyužívá možnost bydlení v AD, třeba i s přítelem. Ptal jsem se, zda si mohu pořídit audio záznam. To zamítla z obav ze zneužití pořízeného záznamu. Dělal jsem si tedy přiblížit poznámky, to jí nevadilo, ale chtěla vidět, co si píšu. Rozhovor trval přibližně hodinu a půl. Otázky se vztahovaly k poátku života mimo domov po odchodu od rodičů. Podal jsem otázku týkající se i přechozího života, ale k tomu se vyjadřovat nechtěla, že je to minulost. Ptal jsem se na její současné bydlení a následně na její představu o bydlení, které by si přála. Na její zkušenost s pobytem v AD a co vlastně od ní očekávala. A poslední otázka se týkala její představu ideálního

AD, kdyby měla možnost ho vytvořit a sociální službu nastavit dle svých vlastních představ.

Rozhovory s klientkami jsem si dala s individuálními **rozhovory (diskuzemi) se sociálními pracovníci**, které pracovaly v péči s učitelskými službami AD nebo noclehárny. Tyto rozhovory probíhaly vždy v jiný den, než byl ten, ve kterém probíhaly skupinové diskuze s klientkami. To bylo z důvodu psychické náročnosti a získání odstupu od vyslechnutých názorů a výstupů předchozí diskuze, které by mohly ovlivňovat mé vnímání při rozhovoru se sociálními pracovníci. Rozhovory byly vedeny v kancelářích pracovníků, jednou v kavárně a v případě AD ve Frýdku-Místku probíhala komunikace z časových důvodů e-mailovou formou. Orientační okruhy otázek byly podobné jako při skupinové diskuzi. Byly doplněny o tyto:

1. Jaké by mělo být zázemí pro zaměstnance AD?
2. Jaké by mělo být složení týmu?
3. Byla by pro potřeby AD využitelná PEER pracovníce?
4. Jak by mělo být pečováno o zaměstnance, jejich vzdělávání a rozvoj?
5. Co by mělo být náplní SP ve vztahu ke klientkám a jaký by měl být vztah mezi zaměstnanci AD a klientkami.
6. Jsou nějaká specifika klientek, která ovlivní spolupráci s nimi i nastavené cíle?
7. Jaké návazné služby by mohly/měly být využívány?
8. Jakým způsobem pracovat s veřejným míněním?

Opět byly respondentky ujištěny, že informace, které by mohly být v rozporu i konfliktu s názory zaměstnavatele, nebudou s ním diskutovány nebo dokonce tyto získané informace mu předány. V jednom případě jsem si poizoloval audio záznam a poznámky, ve dvou případech jsem si pouze zapisoval poznámky. Po prvním rozhovoru s diktafonem (viz příloha B) jsem měl pocit, že se respondentka soustředí na přesné formulace a vyjádření, které rozhovoru trochu ubíralo na uvolněnosti. Mohlo jít o můj subjektivní pohled, protože jsem pro přítí individuální rozhovory zvolil pouze formu vlastních písemných poznámek. Rozhovory byly vedeny přibližně jeden a půl až tři hodiny. Na závěr tohoto rozhovoru mi bylo vždy nabídnuto, že se kdykoliv mohu ozvat, pokud bych potřeboval doplnit nějaké informace. Věmi zařizování, kde respondentky

pracovaly a poskytovaly sociální služby, jsem byl proveden a seznámen s jejich provozem.

Do praktické části bakalářské práce zahrnuji i výstupy z průběžné diskuse nad tématem AD pro ženy s editorem organizace Návrat o. p. s. Robertem Pradem, který je v současné době ředitelem provozování a poskytování pobytové sociální služby AD pro ženy v Liberci, který by měl být otevřen na přelomu let 2018/19. Společně v rámci několika schůzek jsme diskutovali a nadále diskutujeme možnosti a veškeré detailní body, které se AD pro ženy týkají a jsou zahrnuty v této bakalářské práci. Na spolupráci bude pokračovat i po dokončení této bakalářské práce.

Tabulka 2: Složení výzkumného vzorku - pracovníci a pracovnice služeb AD

Jméno	Pracovní pozice	Organizace	Místo
Mgr. Jitka Kolářová	Projektová manažerka	Jako Doma, o. p. s.	Praha
Lenka Vrbová	Projektová manažerka	Jako Doma o. p. s.	Praha
Mgr. Zuzana Dohnalová	Sociální pracovnice	AD Nad je	Jablonec nad Nisou
Mgr. Iva Opalecká	Sociální pracovnice	AD M lník	M lník
Mgr. Nikola Drko-ová a Bc. Zuzana Dyr íková	Sociální pracovnice	AD SÁRA	Frýdek-Místek
Robert Prade	editel	Návrat, o. p. s.	Liberec
Michaela Stránská, Dis.	Sociální pracovnice	Sociální byty a noclehárna Nad je	Liberec

V tina rozhovor by si zasloužila více setkání a více času, hlavně těch prováděných s ženami bez domova. Proto je výzkum reprezentativní pouze v určité míře.

Přesto může sloužit jako inspirace při nastavování sociální služby AD, hledání vhodného místa a řešení jeho dispozic a dalších důležitých podobných záležitostí. Odpovědi a myšlenky všech respondentek a respondenta si byly hodn podobné, a proto soudím, že výsledky i příštím výzkumu by mohly být podobné.

Získaná data a jednotlivé odpovědi jsem postupně třídil, následně propojoval mezi sebou a nakonec srovnal dle určitých témat do podoby, tak jak jsou uvedeny v projektové části této BP.

Následující stránky projektového textu jsou upraveným souhrnem dat získaných během výzkumu a rozhovorů, která budou podpořena odbornou literaturou, převážně vycházející z praxe lidí pracujících s lidmi bez domova. A to za účelem potvrzení některých zjištěných dat. Zároveň jsem si vědom, že v některých oblastech výzkumu mohlo docházet ke zkreslení některých dat skrze moji osobou, protože jsem ovlivněn vlastní praxí a zkušenostmi z práce s lidmi bez domova.

5 Azylový d m pro ženy - Projekt

5.1 Vn j-í prost edí azylového domu

Prvním faktorem celého azylového domu je jeho vhodné umíst ní a za len ní do prost edí, ve kterém se nachází. Azylový d m je místo, kde jsou ubytováni p eváfln lidé s minimálními p íjmy, proto je d leflitá co nejednodu-í p -í dostupnost do míst, která jsou pro uflivatele sociálních slufleb pot ebná. Nap íklad ú ad práce, agentury práce, eská správa sociálního zabezpe ení, dopravní smy ka hromadné dopravy. Pokud toto není moflné, je d leflité alespo n jaké dopravní spojení (autobus, tramvaj), které je dostupné vícekrát denn . V tomto p ípad je riziko neustálého prohlubování zadluflenosti skrze jízdu na erno. Ve chvílích, kdy nemá lov k bez domova zaji-t ny základní pot eby, nebude schopen si zakoupit ani jízdenku. To i v dob , kdy nastoupí do zam stnání, nefl obdrflí první výplatu.

Nesmí se opomíjet ani šsousedskéõ vztahy. Dob e informované a chápaající okolí AD m fle napomoci p i p edcházení eventuálním moflným problém m, které fenomén bezdomovectví a samotní lidé bez domova mohou p inést v podob popíjení alkoholu, zvý-ené hlu nosti nebo strachu z lidí, kte í v n kterých p ípadech neodpovídají svým zevn j-kem standard m i b flnému o ekávání. P ed samotnou realizací jakéhokoliv azylového domu m fleme uskute nit informa ní sch zku s rezidenty blízkého okolí a vysv tlit principy slufby a s tím dal-í související jevy. Poskytneme rezident m prostor a moflnost se vyjád it, diskutovat a hledat společ ná e-ení, spojená s budoucím chodem AD. Na samotném otev ení je vhodné v rámci budoucích dobrých vztah pozvat mimo jiné tyto sousedy a udrflovat nadále kontakt, i p i r zných výro ích, akcích po ádaných azylovým domem a podobn .

Azylový d m je vhodné mít v objektu, který nabízí moflnost vytvo ení zahrady nebo alespo n jakého venkovního posezení. Uflivatelky slufleb azylového domu abstinující od drog, alkoholu i jiných závislostí nebo ekající na lé bu, prochází ob as období, kdy rad ji nevychází do ulic m sta nebo mimo azylový d m skrze obavy, fle by neodolali lákadl m r zných dealer drog, prodejen alkoholu i heren. Proto i pro tyto p ípady je d leflitý p ístup na erstvý vzduch a denní sv tlo, kde je moflné trávit as v bezpe ném prost edí. Zárove zahrada skýtá i dal-í moflnosti realizace v rámci pracovní rehabilitace zahradnických inností, které p iná-í uflivatel m smysluplnou nápl volného asu a zárove je u í dovednosti dotahovat v ci do konce. P ínos a uflitek z výp stk je pouze, pokud se o n staráme od vysázení afl po sklize . Jak se shodli

dotazované sociální pracovníce, pro lidi bez domova a p íst e-í je odhodlání a schopnost vydržet aíl do konce p í e-ení své sociální situace velmi ístým problémem.

Zahrada í venkovní posezení poskytuje prostor k trávení společného ásu nejen klient m samotným, ale í klient m ve společnosti pracovník slufby. Společná cví ení, možné narozeninové oslavy, výro í nebo jen neformální setkávání u kávy prohlubují vztah mezi uřivatelí slufby a pracovníky. To napomáhá lep-í spolupráci a d v e klient v pracovníky azylového domu.

Pokud by byl azylový d m spojen í s poskytováním služeb rodinám í rodi m s d tmi, je venkovní prostor se z ízeným d tským h ít m d lefitou sou ástí, která je z principu p írozená dne-ní dob a možností trávení volného ásu d tí v-ech v kových kategorií.

5.2 Objekt azylového domu (p echodný š domovö)

lov k neví, kam se má postavit. Z ejm zabloudil, ztratil své pravé místo a nem fle ho najít. Hledá ho v-ude, nepokojný a bez výsledk , v neproniknutelných tmách (Blaise Pascal cit. In Logoterapie 2014, s. 82).

Objekt AD

K tomu, aby lidé bez domova zvládali v budoucnu samostatné bydlení, musí se í vnit ní prostory ur ené k bydlení v azylových domech p íblířovat co nejvíce reálnému samostatnému nebo alespo poskytovat d stojné bydlení poskytující dostatek prostoru, bezpeč í a alespo trochu soukromí (nap . v podob psacího stolu se řidlí a lampí kou, která by byla umíst na tak, aby neru-íla spící po no ní -ícht apod.). Doporu ení od oslovených klientek í sociálních pracovníc se shoduje nap . s Kolá ovou a Lindovskou (2016, s. 44), které tvrdí, fle pokoje AD ásto neodpovídají svoji velikostí po tu osob. Nejlep-í možností by byl soubor garsonek, které by m ly vlastní sociální za ízení a kuchy ský kout, kde by ve své podstat p íbířal samostatný řívot. Rozdíl by byl v podpo e sociálních pracovník a asistent , se kterými by uřivatelky slufby pracovaly na zvy-ování vlastních schopností v oblasti samostatnosti a b řířných povinností, které jsou nedílnou sou ástí kařdodenního řívota v pé í o domácnost. Když se v roce 2011 otevířal azylový d m pro řeny a matky s d tmi ve Frýdku-Místku, tak regionální

zástupkyn Ing. Hana Buřková, ze Sdružení azylových domů v ČR¹⁷ reagovala takto: *Ne všude mají sociální zařazení jednotlivé pokoje. Ne všude mají kuchyňky na pokojích. Samozřejmě je trendem, ale i jakýchkoliv možných rekonstrukcích vznikají sociální zařazení pro každý pokoj, kuchyňky, ale není to úplným standardem všude, což mi přijde, že tady to je hodně vysoce postavená laika, která odpovídá tím potřebám, které momentálně jsou* (Hulva 2011).

Jestliže vytvoření garsonek by nebylo z nějakého důvodu možné i by poptávka po ubytovacích kapacitách převládala nabídku, měly by se za předpokladu společného sociálního zařazení a společné kuchyně vytvářet jedno, maximálně dvoučlenné pokoje, pokud se nebude jednat o pokoje pro rodiny. Stále je potřeba mít vizi, že úelem pobytu je mimo jiné uschopování klientů ke zvládnutí samostatného bydlení a nevytváření komunit, které budou navždy flít spolu. Pro příjemnější pocit a lepší náladu si ženy fládaly mít možnost si svoji část pokoje zútulnit dle svých představ. Samozřejmě v rámci možností, tak aby nerušili eventuálně spolubydlící nebo nepokožovali vybavení pokoje náleffící AD. Možnost dát si na zeřetku nejbližších, obrázků nebo pověsit třeba jen vlastní záclonu na okna kvitovala většina oslovených žen.

Jestliže se bude jednat o azylový dům slouffící i rodinám s dětmi, je vhodné, pořítat jiřf dopředu s vícečlennou rodinou (o osmi až desíti osobách), pro které je málo možností jak sehnat ubytování při ztrátě domova. Přístup k takovému pokoji může přecházet situaci, kdy je rozdělena rodina nebo část dttřídě asně odebrána a umístěna do některého typu dětských domovů nebo ústavu.

Pokud másto nedisponuje krizovými lflky nebo mají nedostatečnou kapacitu, v AD by se mohla vytvořit krizová lflka nebo pokoj pro ženy i rodiny, které nemají jinou možnost bezpečného bydlení nebo nemají možnost splnit v nejbližší době podmínky přijetí do AD, například v případě domácího násilí, vystřhování z bytu apod. Krizový pokoj by mohl také slouffit fladatelkám, které jsou na hraně přijetí například z důvodu zhoršeného zdravotního stavu (vyfladujícího po přechodnou dobu každodenní zdravotní péři o nutné převazy, infekční podezření apod.). Ve své výzkumné práci Kolářová (2016, s. 68), také volá po zřizování krizových lflků pro osoby v akutní krizi. Uvedené potvrzuje i realizovaný výzkum zaměřený na flenskú bezdomovectví a násilí, který

¹⁷ Sdružení azylových domů v ČR zastřešuje osoby a organizace zabývající se lidmi bez přístřeší nebo ohroženými ztrátou bydlení a vytváří pro ně odborné prostředí. <http://www.azylovedomy.cz>

vznikl v rámci projektu *Společně jako doma bez násilí*¹⁸. Z výzkumu vzešlo několik doporučení. Například: Navýšit počet služeb a míst pro ženy v obtížné sociální situaci a užít sobě je jejich potřebám z hlediska práce s traumatem z prožitého násilí a péče o děti. Získat akutní lůžka pro osoby v akutní krizi. Tam by měla být oddělená, v bezpečném prostoru, s návaznými sociálními a psychologickými službami. Pracovníky azylových domů pro ženy vyškolit pro práci s oběmi násilí. Systematicky pracovat na podpoře sebevdomáček, a ufl prost ednictvím zapojování do chodu za řízení, sebezpečovacích aktivit i prost ednictvím kurzů sebeobrany (Benešová a kol. 2016 s. 20).

Pokud v místě není fungující noclehárna pro ženy, je vhodné, aby několik lůžek (dle poptávky) vyhraných pouze pro p espávání vzniklo rovněž v rámci projektu AD. Známe prost ední objektu AD, kde je zároveň noclehárna a stejní zaměstnanci, na které je již klientka zvyklá i je zná, zjednoduše cestu vedoucí k p echodu z noclehárny na AD, kde je v t ě prostor pro spolupráci a sociální práce je poskytována intenzivněji a kontinuálně, než jak je v p ípadě samotné noclehárny.

Z rozhovorů vychází, že lépe p sobě menší azylové domy spíše komunitního typu o maximálním počtu 30 lidí. Pokud by byly společné pokoje, je fládaný prostor pro návštěvy, který by měl být prostorem útulným. Tento prostor je d leflitý k setkávání s přáteli, rodinami, dětmi, například p i obnovování rodinných vazeb. Dalšími zmi ovaným prostorem jsou společenské prostory (kulturní místnost), kde se obvykle nachází televize, knihovna a jiné vyflití pro trávení volného času. Tento prostor se dá rovněž využívat pro terapeutickou práci, komunity apod. Hodně azylových domů má určitou provozní dobu těchto místností, s tím, že se mezi desátou až dvanáctou hodinou večerní uzavírají. Jak uvedla respondentka I. Opalecká, *ale tak, jako to má každý jiný lov k, občas nemáme spát, jsme zvyklí vstávat brzo, potom ebujeme prostor, kam bychom se mohli uchýlit do doby zapo etí denního režimu ostatních na pokojí. Proto je vhodné společenské prostory nechávat otevřené po celou dobu, s možností jejich využívání, p i dodržování nastavených pravidel daného AD nebo dle individuálního plánu.*

Pokud bude azylový d m sloužit nejen pro ženy bez domova, ale i pro rodiče i ženy s dětmi, je fládaný d tský koutek/herna s možností využívání takového prostoru pro rozná dou ování, vzdělávací aktivity pro děti a podobně zam enou innost, jefl vytáhne děti z jejich nestandardního flivota na AD, kde obývají v t ěnou jednu místnost

¹⁸ <http://jakodoma.org/co-delame/spolecne-jako-doma-bez-nasili/>

společně s dospělými. Samotné respondentky nedoporučovaly společný prostor, který je využíván dětmi i dospělými členy v rámci jedné společenské místnosti z důvodu vzájemného rušení a na které klientky také toto vysvětlovaly jako nevhodnou, a nedoporučovaly, aby děti trávily více času ve společnosti určitých bezdomovců, které jsou teprve na začátku cesty ke změně a neprobírají jako vhodné vzory pro výchovu dětí.

Na které z oslovených členů samy zmínily chybějící prostory, kde by mohly rozvíjet své dovednosti nebo je předávat ostatním klientkám ubytovaným na AD. Pracovní dílna, která by mohla sloužit tímto způsobem, by zároveň dala prostor k rozvoji i dalších dovedností i pracovních návyků, které klientky AD nemusí mít dostatečně zafixované. Dílna se dá například vybavit podle potřeb okolních firem, které by mohly tohoto využít k zapracování svých budoucích zaměstnanky z řad klientek AD. Nebo tato dílna může být zárodkem nějakého budoucího sociálního podniku, který by mohl vzniknout ve spolupráci s azylovým domem. Zároveň pracovní dílna může sloužit i pro potřeby samotného azylového domu, když je nutné něco opravit i třeba svépomocí renovovat.

Při výstavbě i rekonstrukci musíme počítat i s prádelnou, kotelnou, se skladovými prostory pro údržbové věci, například oblečení, obuv, košíčky a kola pro děti a prostory pro uskladnění potravin z potravinových sbírek, potravinových bank a prostory pro majetek AD nebo i klientů, vybavení spojené s úklidem a udržováním pořádku/ čistoty.

Nedílnou součástí by měla být bezbariérový přístup a zázemí, které je občas pro jinou nepřijmutí řadatelů pobyt v azylovém domě z důvodu fyzického postižení nebo úrazu, i když jsou tyto lidé jinak samostatní a péči o sebe sama.

Je důležité rovněž udržitelnost budovy AD, a to jak po technické, tak i finanční stránce. V projektu počítáme s vhodným zateplením budovy, neztrátovým vytápěním, odvětráváním, osvětlením, materiály odpovídajícími úřadu budovy, eventuálně dalšími technickými vylepšeními dle aktuálních možností, které mohou každoročně uspořít finanční náklady.

5.3 Zázemí pro klienty

Ubytování by mělo mít k dispozici prádlo, sušičku prádla (pokud nejsou dostatečné prostory pro jeho samotné sušení), vybavenou kuchy (sporák, pečící trouba, mikrovlnka, nádobí, přístroje, náčiní vhodné pro přípravu jídel, atd.). Věnování dostatečnému množství odpovídajícím počtu maximálně ubytovaných. Pokoje mají standardní s možností

vlastního zútulnění. Kromě postelí stačí skříň, police, stůl, židle a lampička. Výhodou udržující trochu soukromí při chybějících jednoduškových pokojích by bylo vlastní sociální (hygienické) zařízení. Z rozhovorů se sociálními pracovníky vyplynulo, že se často drobněji vybavení kuchyně a pokoj ztrácí, proto je možné vytvořit přídatkový systém. Každý novopříchozí obdrží oproti podpisu určitý počet potřebného vybavení pro vlastní potřebu, za kterou bude ručen. Odpovědnost může být i hmotná nebo ubytování na zátku i v průběhu pobytu (v závislosti na finanční situaci) zaplatí dohodnutou zálohu pro případ znehodnocení majetku i zapůjčených věcí. Toto musí být ošetřeno a jasně uvedeno v provozním řádu AD.

Pro klientky by měl být volně přístupný počítaš internetem nebo wifi připojením. V některých azylových domech, které jsem měl možnost navštívit během výzkumné části mé bakalářské práce a během stáží v rámci mého zaměstnání byl přístup k počítaši a internetu pouze v kanceláři sociálních pracovníků, a to pouze nažinnost spojenou s vyhledáváním a žádostí o zaměstnání. V dnešní době, kdy je práce s počítašem a řinou rutinou ve velkém množství zaměstnání, je volný přístup k internetu žádoucí.

Pro eventuální cenné věci ubytovaných je vyufitelná instalace trezoru, kde by mohly být uschovány po dobu pobytu nebo dle potřeb ubytovaných. Pro ženy bez domova je také vhodné mít v rámci AD –atník. Převážně pro ženy přicházející z ulice nebo akutně ubytované bez možnosti zajištění vlastního oblečení.

5.4 Zázemí pro zaměstnance

Zázemí pro zaměstnance je stejně důležité jako to pro klienty. Nedostojné pracovní prostředí azylového domu, může vzbuzovat u zaměstnanců pocit nedůvěry jimi odváděné práce, která sama o sobě je psychicky náročná. Kancelář sociálního pracovníka (eventuálně pracovník v sociálních službách) by měla být vybavena dostatečnými úložnými prostory, ve kterých je možné vést věchnu agendu dané služby. Jsou důležité i prostory zabezpečené, kde mají uřivatelé služby uloženy citlivé dokumenty, například zdravotní dokumentaci nebo cenné věci. Pracovní prostory by měly mít dostatek místa pro rovnocenný kontakt s uřivatelí služby. Prostor mezi uřivatelí a pracovníky rozdělený pracovním stolem vnímají někdy jako bariéru při navazování kontaktu připomínající neosobní instituce a úřady. Proto je vhodné lenit nábytek a kancelář tak, aby umožnil stálý oňní kontakt bez bariér. Zároveň je vhodné myslet i na bezpečnost pracovníků. Ti by měli mít v případě ohrožení jako první i za

přítomnosti klienta možnost úniku přes vstupní dveře. Pro pracovníky v sociálních službách, kteří v tichou pracují v nepřetržitém provozu a dvanáctihodinových směnách, půjde vhod sprchový a kuchyňský kout. Pracovníci potěbují při celodenním provozu také dostatečný přísun denního světla a zajistit no dobré odvětrávání daných pracovních prostor.

Pokud kanceláře AD jsou využívány více pracovníky, je žádoucí vytvoření další místnosti a příjemného prostředí pro konzultace s klienty. Toto je důležité pro jejich pocit bezpečí a soukromí při sdělení osobních témat a navázání dialogu mezi pracovníkem a uživatelkou služby AD. Neměly by to být prostory stísněné, ale spíše variabilní, využitelné pro potěby konzultace i terapie i s početnou skupinou například rodinou. Dle respondenty M. Stránské by kanceláře pracovníků (vedoucích služby, sociálních pracovníků, provozních pracovníků) mohly být propojeny, ale odděleny dveřmi, které se v případě potěby soukromí mohou zavřít. Tento otevřený a propojený prostor by mohl umožnit lepší kontakt, spolupráci a provázanost celého pracovního týmu.

5.5 Složení týmu

V předchozích kapitolách jsem uvedl, jak si žijí lidé bez domova a pracovníci pomáhající péře představují azylový dom a jeho zázemí po technické a stavební stránce. Cílem další kapitoly je představení, jak žijí lidé bez domova a pracovníci vidí ty, kdo by mli poskytovat sociální službu v AD. To je podpořeno odbornými texty. Jaké mají mít osobnostní předpoklady, pracovní podmínky a jak má být o ně postaráno, aby poskytovaná služba byla skrze zaměstnance co nejefektivnější, pro samotné zaměstnance rozvíjející, zároveň potěující a pro klienty přínosná.

Základem úspěšné pomoci lidem bez domova v rámci azylového domu, je jeho pracovní tým. Juřena (2016, s. 23) dokládá, že *služba azylového domu je v mnoho ohledech specifická a personál za řízení musí být schopen samostatně zvládat mnohé náročné situace*. Dle Matouška a Hartla (2013, s. 52654) by mli mít pracovníci pomáhajících profesí určité předpoklady a dovednosti:

- zdatnost o respektuje své tělo a pracuje v jeho prospěch, protože tělo je prvotním zdrojem energie;
- inteligenci o kontinuální obohacování svých odborných dovedností a znalostí. K tomu mžeme přistoupit i sociální a emoční inteligenci vyžadující zvládnutí svých

emocí a chápání emocí, kterými prochází například jeho klienti nebo dobrá schopnost navazovat vztahy se svým okolím;

- političtí lidé a političtí lidé političtí lidé nejen fyzická, ale i odborná, vková, názorová političtí lidé, myšlenková političtí lidé, vlastní chování aj.;
- důvěryhodnost - diskrétnost, spolehlivost, porozumění, atd.;
- komunikační dovednosti o aktivní naslouchání, zájem, vnímání klientových potřeb.

Pracovní tým AD by měl v sobě zahrnovat odbornost, zodpovědnost, zkušenosti, praxi a pracovní elán. Během svých návštěv v AD, rozhovorů s ženami v té době i v minulosti bez domova, jsem naslouchal, jaké by bylo vhodné složení z pohledu uživatelek služby i pracovníků AD. Během konzultace výsledků workshopu, který pořádala s pražskými ženami bez domova organizace Jako Doma, s názvem *Vysoké Prahy v azylovém bydlení o imadu žen bez domova*¹⁹, preferovaly zejména i potenciální klientky na pozicích sociálních pracovníků více ženy než muži. Přesto v mimo pražských rozhovorech převládal názor respondentek, které s mužem na pozici sociálního pracovníka neměly žádný problém. Rozhodující bylo pro oslovené jeho chování a dovednosti. Azylový tým pro ženy, skrze svoji skladbu samotných uživatelek, klade velké nároky na potenciální pracovníky o muže. Přesto, pokud sociální pracovník bude genderově citlivý (mít schopnost nepřisuzovat ženám nějaké stereotypní sociální role), znalý problematiky násilí na ženách, duševně vyrovnaný, co se týče osobních vztahů vůči ženám, může být určitě přínosem pro celý pracovní kolektiv i samotné uživatelské služby AD (setkání a spolupráce s mužem nevyužívající svého postavení a institucionální moci, i fyzickou a psychickou péči). V každodenním pracovním styku s ženami v nouzi, se snadno může pracovník (muž) přímě péči stát obětí i pachatelem sexuální manipulace.

To, že je pracovnice pomáhající profesi sama ženou, z ní nedělá lepší kandidátku než muž. Dvě z respondentek, uváděly, že *chlap nemůže pochopit jejich nastalou životní situaci a jejich další životní etapy* (hlavně skrze negativní osobní zkušenost s mužem), které ženy bezdomovkyn do AD přivedly. Měly pocit, že muži by narušovali jejich intimitu a schopnost se otevřít. Přesto, a je sociální pracovník muž nebo žena, důležitá je empatie, schopnost sebereflexe, zájem o danou problematiku a chuť nadále

¹⁹ <http://jakodoma.org/2015/04/07/jak-byste-si-predstavovali-idealni-azylovy-dum/>

rozvíjet svoji osobnost, odbornost i souinnost spolupráce s vedoucím služby a ostatními členy pracovního týmu AD. U sociálního pracovníka byla připomínána schopnost asertivity a dobře zvládnutého náhledu na životní situace klientek v prostředí svádějícím k lítosti, jakým obas AD je. Marek a kol. (2012, s. 107), zmiňují, že *ochranitelské tendence má také sociální pracovník nebo pracovnice, jimž se zdá život na ulici pro ženu nebezpečný. Z tohoto hlediska se jeví slabost pohlaví spíše jako výhoda než komplikace.*

Pracovní tým AD není složen pouze z pracovníků a pracovnic péče, proto při obsazování dalších pracovních pozic, jako například fundraiser, metodik, ekonom, atd., není výběr nijak v závislosti na pohlaví omezen. Ženy bezdomovkyně oceňují také zkušenosti a přístup pomáhajících pracovníků z terénu a pracovníků s přímou zkušeností s bezdomovectvím, tzv. PEER pracovníků (viz kapitola 5.5.1).

Pokud budu vycházet z počtu do maximální výše 30 uživatelů služby, potřebuje AD pro svoji činnost péči 2 sociální pracovníky/ice na plný úvazek (které by se mohly časově pokrývat v rámci osmihodinové pracovní doby, například 7:00-15:00 a 10:00-18:00, což je vhodné, když jsou v AD ubytováni klienti pracující na směny), 5 pracovníků v sociálních službách na pokrytí 12 hodinových směn a vedoucího služby, který bude schopen ve spolupráci se sociálními pracovníky pokrýt funkci metodika a dalších, například funkce, technicko-hospodářského pracovníka, manažera menších projektů. Toto se odvíjí od finanční situace, zda AD je samostatnou složkou nebo spadá pod záštitu jiného poskytovatele sociálních služeb, který má na které funkce již pokryté. Jestliže azylový dům poskytuje služby i rodinám s dětmi, nachází se uplatnění pro pedagogického pracovníka, který se vnuje dětem v jejich volných chvílích. Rozvíjí jejich dovednosti, pomáhá rodinám s doučováním, vede různé dětské aktivity. Životní situace, které přivádějí ženy do AD, se sebou nesou zážitky a předchozí zkušenosti, jež jsou příčinou různých psychických a zdravotních problémů. Proto by součástí týmu měl být i terapeut/psycholog, který bude klientkám a eventuálně rodinám k dispozici, při řešení jejich potřeb a zároveň bude zvládat i specifickou psychologii pro práci se samotnými dětmi. Doležalová (2015, s. 768), v tomto duchu cituje opět jednu z žen bez domova, která uvádí, že *ideální by také bylo, kdyby azylový dům měl nejen kvalifikované vychovatele, ale také psychologa i psychoterapeuta. To proto, že na ulici se stres zažívá určitě ve větší míře než v běžném životě. Bylo by dobré popovídat si s někým hned a ne až v nějaký určitý den a hodinu. Do té doby se mi neodvaha promluvit si ztratit.*

Dle Kodýmové (2016, s. 14) se od sociálních pracovníků očekává *pevný základ znalostí o chování lidí a s cílem pochopit klientovu situaci i s tím, že tato je, nebo m že být, dále ovlivována rozdílnými názory plynoucími ze zp sobu, jak lidé budou tyto situace interpretovat a reagovat na n* . To vyžaduje, aby sociální pracovníci zvládali celou řadu technik pomoci, ze kterých mohou vybírat, tak aby mohli pomáhat v celém spektru své praxe jednotlivcům, rodinám, skupinám, organizacím a komunitám zlepšit jejich sociální fungování. Toto vymezení se ztotožňuje i s výpovědi tazaných sociálních pracovníků. U respondentek z úad bezdomovky byl oceňován hlavně pohled v bytové, pracovní a sociální politice v etn poskytování dávek hmotné nouze. Dále klientky oceňovaly znalosti dluhové problematiky. Co naopak členům vycházelo jako nedostatek, byl respektující přístup. Často jim chyběl pocit, že je s nimi jednáno jako s lidmi v nějakém nápravném ústavu. Na toto chování upozornili u pracovníků v sociálních službách (provozních pracovníků).

Ve většině navštívených azylových domů jsou pracovníci v sociálních službách využíváni pouze jako dozor, vrátní, úklidová eta, apod., ale v jednom případě byli pracovníky s rozdílnými kompetencemi a poskytují základní sociální poradenství, psychickou i odbornou podporu, například hledání zaměstnání, bydlení, zdravotní péči aj. Je jen na zřizovateli, pokud pracovní podmínky dovolí, aby i tyto pracovníky práce podporoval v odborném vzdělávání a tak využíval jejich potenciál i samotné sociální práci s uživatelkami služby AD. Taková komplexnost využití nabízejících se sil týmu může být velkým přínosem pro všechny. Vysoká úroveň sice zaručuje odbornost danou zákonem, ale ne vždy naučí lidskému a chápatelmu přístupu, psychické odolnosti i neposkytne dostatek praxe a zkušeností, které může mít naopak pracovník sociálních služeb, netoužící po vysoké úrovní vzdělání. Proto je možné získat a dát kompetence i práci s uživatelkami i členům týmu s nižším vzděláním, pokud jsou oni sami tomu nakloněni a mají dostatek potenciálu pro zvládnutí rozdílných povinností. Silver (2016, s. 15) říká, že sociální práci se dělá tam, kde působí pracovníci s profesním vzděláním nesoucí teoretické i praktické znalosti a pracovníci laičtí s perfektní znalostí místních poměrů a povah lidí, a právě proto se schopností vystihnout dopad působivé intervence. Pro vzájemnou spolupráci je důležitý oboustranný respekt a pak může být tato spolupráce vzájemně se obohacující a pro sociální práci přínosná.

K pochopení flivota a toho, co se odehrává v mysli bezdomovky, mohou dopomoci sdílené zkušenosti pro nové zaměstnance zprostředkované například samotnými ženami s vlastní zkušeností, které se dokázaly reintegrovat (např. PEER pracovnice viz 5.5.1). To je doporučení některých respondentek.

Kromě standardních pracovních funkcí a povinností, které je nutné při vedení azylového domu zajistit, je v současné době výhodné neopomínat funkci fundraisera. Měl by to být kreativní člověk, který je schopen nad rámec běžně poskytované služby zajistit finance od různých nabízejících se soukromých i veřejných donátorů na další rozvoj, vybavení, vzdělávací a jiné programy pro uživatelky i zaměstnance. Je schopen navazovat přes hraniční spolupráci nebo zajišťovat dobrovolníky.

Pozici uklízěčky zastanou samotné uživatelky v rámci vlastního seberozvoje a udržování pracovních návyků. Údržbářka nemovitosti může být zaměstnán na ústečný úvazek nebo zdvojený například s funkcí pracovníka v sociálních službách.

Na závěr této kapitoly ocituji respondentku Z. Dyríkovou, která se k týmu vyjadřovala takto, *co se týká nějakého přesného pojmenování pracovních pozic, tím se tolik nezabývám. Pro mě konkrétně je důležité, abych se v týmu cítila dobře. A k tomu potřebuju mít kolem sebe lidi, na které se mohu spolehnout, věřit jim a za kterými mohu zajít, pokud mám nějaký problém a hlavně lidi, kteří mě podpoří a věknou mi, co si opravdu myslí. Důležité je mít týmovou podporu. Ve vztahu ke klientkám by to mělo být tým jednotný, spolupracující a schopný pružně reagovat na vzniklé situace.*

5.5.1 Peer pracovník/ice

Peer pracovnice je člověk s vlastní zkušeností s bezdomovectvím. Ví tedy často lépe, co člověk bezdomovec prožívá, proč a jak reaguje, jaké má vnímání například po několika letech flivota bez stálého místa pobytu i jistoty bydlení. PEER pracovnice nemusí být každopádně primárním zaměstnancem azylového domu, může být zaměstnancem jiného poskytovatele sociálních služeb v regionu, ale bylo by přínosné, kdyby takový člověk pracoval a kooperoval se s těmi službami poskytujícími podporu bezdomovkyním v etní práci v terénu. Zapojování lidí s vlastní zkušeností, kteří došli k reintegraci, dokázali se vyrovnat s minulostí a začali žít flivot, který mají pod vlastní kontrolou, může přinést velmi motivující inspiraci a obohacení často nedocenenými praktickými zkušenostmi. U klientek může lépe docházet k navazování dříve v ry v pomáhající instituce nebo k posilování sebevědomí, skrze pozitivní zkušenost

v podobě zvládnutí předchozího patologického stavu PEER pracovníce. Všeobecně v rámci své schopnosti též u všech dlouhodobých bezdomovců a ve zvládnutí jejich životní situace s sebou nese potřebu slyšet od někoho, kdo se dokázal dostat z kolotoče ubytoven, AD i stavu na ulici, byla jsem jako vy, měla jsem jako vy a nyní mám stabilní domov, žádné nebo splacené dluhy, pracuji, mám respekt svých pracovních kolegů, jsem spokojená nebo dokonce šťastná. Odborník má úředník má různé státních institucí má také PEER pracovníce přinájet přímý vhled do kolikrát nepochopitelných vzorců chování bezdomovců i bezdomovky. V AD má také vypomáhat s vytvářením svépomocných skupin, kde si ženy samotné mohou předávat vlastní zkušenosti a různé dovednosti a vzájemně se podporovat.

Stulíková píše (2015, str. 7), že lidé bez domova jsou často v pozicích pasivních příjemců služeb. Nejsou využívány jejich zkušenosti a kompetence oproti tomu by někteří z nich mohli zájem zapojit se do pomoci dalším lidem bez domova. I tato bakalářská práce čerpá z velké části ze zkušeností žen bezdomovky, které profily nebo nadále profíkovají svůj život v nejistém prostředí, které má do významu pojmu domov daleko.

Příklad pracovních pozic (jaké by mohlo být složení týmu) z pohledu na v současné době se připravující AD pro ženy a rodiny s dětmi v Liberci (při kapacitě 10 žen a 3 rodiny).

Tabulka 3: Pracovní pozice v AD a úvazky

Počet	Pozice	Úvazek
1	Ekonom	0,5
1	Fundraiser	0,25
1	Sociální pracovník pro ženy	1
1	Sociální pracovník pro rodiny	0,5
1	Metodik	0,25
1	Vedoucí služby	0,25
1	Terapeut	0,5
5	Pracovník v sociálních službách	1
1	Terénní (PEER) pracovníce	0,5
1	Pracovník prevence - Pedagog	0,25

5.6 Pé e o zam stnance, vzd lávání a jejich rozvoj

Vzd lávání

Práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v AD je psychicky velice náročná. Sociální pracovník nejen, ale musí být dobře odborně vybaven v různých oblastech poradenství (v AD není možné se zaměřit pouze na jednu oblast), jako je bydlení, zaměstnávání, dluhová problematika, zdravotnictví, závislosti, duševní poruchy aj., zároveň musí být i dobře psychicky odolný. Práce s touto cílovou skupinou s sebou přináší velký tlak a to nejen ze strany uživatelů služby, ale také ze strany úřadů a kontrolních orgánů. Tlak na sebe leckdy vyvíjí i samotný pracovník, který často přemýšlí nad svými schopnostmi a pracovními postupy, nejvíce v době, kdy klient odchází z AD jako neúspěšný. Jeho cíle nebyly naplněny. V těchto chvílích se zvyšuje riziko pracovního vyhoštění. K výkonu povolání se přidávají rizika zdravotní a bezpečnostní. Proto by každá organizace měla vnovat dostatečný čas svým zaměstnancům z hlediska jejich rozvoje, příprav na probíhající povolání a vnitřního rozpoložení. Tím jsou myšleny různé odborné kurzy, školení, sdílení zkušeností, konference, supervize, zájem vedení apod. Průběžné odborné vzdělávání umožní pracovníkům rozvíjet stále své dovednosti, získávat nové informace z oblasti práce s lidmi v nouzi a zvyšovat jejich sebedůvěru ve vlastní odborné a jiné kompetence a schopnosti potřebné pro výkon povolání sociálního pracovníka. Zaměstnanec by měl mít možnost si v rámci vlastního naprojektování plánu rozvoje vybrat, jakým směrem se bude ubírat. Měl by být schopen vlastní sebereflexe, a tím odhalit své nedostatky, které mu mohou pomoci vytyčených kroků snižovat nebo naopak mu mohou pomoci pracovat na dalším rozvoji svých silných stránek. Oslovené sociální pracovníce, jako i například Thielová a kol. (2016, s. 24) se shodují, že výběr dalšího vzdělávání by měl jít také ruku v ruce s potřebami azylového domu, proto by vzdělávání zaměstnanců mělo být koordinováno vedoucím služby. Mělo by být dostatek prostoru, říci si, co potřebuji já jako pracovník a co samotná služba azylového domu. Kolářová a Lindovská (2016, s. 45) doporučují, že mělo jít o školení pro práci s oběmi násilí, u kterých bývá propojeno trauma a řešení domácího násilí se ztrátou bydlení, stejně tak různé druhy závislostí a dluhová problematika dotýkající se také v této části klientek převážně skrze hrozící nebo již probíhající exekuce.

Tabulka 4: Příklady vzdělávání

Vzdělávací kurz	Obsahování a cílové kompetence	Poskytovatel a jeho zaměření
Dvouletý výcvik v profesních dovednostech pro pracovníky v pomáhajících profesích	Zvýšení kompetencí při práci, vztazích a komunikaci s klienty	Liberecký institut pro psychoterapii a psychosomatiku
Specifika práce s obětí domácího násilí	Porozumění klientkám a jejich potřebám, které jsou nebo byly oběťmi násilí	ROSA-centrum pro týrané a osamělé ženy, Praha
Zneužívání a závislost na alkoholu	Orientace v problematice alkoholové závislosti a možnostech řešení, užívání alkoholu t hotnými, í	SANANIM z. ú., Praha pomoc lidem ohroženým drogami a jejich blízkým
Dluhové poradenství v sociální práci	Orientace v problematice, zmapování a vyhodnocení situace, legislativa, insolvenční řešení, í	REMEDIUM Praha zvyšování kompetencí občanů v nepříznivé psychosociální situaci
Relaxační techniky a techniky zvládnutí stresu	Zvýšení psychické pohody, relaxace, prevence vyhoření a únavy	Prafská vysoká škola psychosociálních studií

Mezi aktivity, které napomáhají dalšímu rozvoji zaměstnanců a zároveň dávají odpočinout od každodenních pracovních povinností, jsou stále v zařízeních poskytující stejné nebo podobné služby. Téměř každá organizace funguje, poskytuje sociální služby nebo má nastaven provozní řád v nich kterých bodech rozdílné. A více či méně, vždy je dobré na zkušenosti kolegů z jiných organizací nebo si jen díky této návštěvě zrekapitulovat, co a jak děláme. Každá návštěva přináší nové nápady nebo ujasní si, třeba určitě vci děláme jako sociální služba dobře nebo naopak a máme tedy situaci zlepšit. To rovněž napomáhá k dobrému pocitu z vykonávané práce, protože zpětná vazba od uživatelů služeb není vždy jasná nebo jen kladná. To vychází často z jejich domněnek, jak uvedlo několik respondentek na adresu těch kterých klientů AD, třeba pracovníci azylového domu jsou tu pouze pro ně a nemají očekávat jakoukoliv spolupráci od nich samotných, když se jim zrovna nechce.

Pé e o zam stnance

Dne-ním standardem, který je cen ný a m l by být nadále zachován, jsou skupinové nebo individuální supervize, které poskytují prostor zam stnanc m e-ít v bezpečném prostředí jakékoliv situace spojené s výkonem povolání. Supervize umohl ují zam stnanc m si ut ídit r zné my-lenky, nejasnosti, ale také e-ít spory pracovního kolektivu apod. K tomu m flme p idat i supervizní výjezdy nebo teambuildingové akce, které napomáhají tzv. du-evní hygien . Ta by m la být zam stnavatelem podporována také v jiných oblastech, spojených i s osobním volnem. Tzv. sick day, volný placený den pro zam stnance mimo vlastní dovolenou, podpora kulturního a sportovního vyflití v podob r zných flexi poukaz nebo p ísp vk . Spokojený, du-evn a fyzicky vyrovnaný zam stnanec je schopen lep-ích pracovních výsledk a spolupráce s náro nými uflivateli a klienty sociální sluffby a zároveň se stává odoln j-ím proti psychickému vy erpání, které m fl p ejít afl do pracovního vyho ení, tzv. burn out syndromu. Ten popisuje Matou-ek s Hartlem (2013, s. 55) jako d sledek nezvládnutého psychického stresu. Pracovník pomáhající profesi m fl být v takové situaci ohrofen i únavovým syndromem nebo pracovní neschopností. To potvrzují také Baráková, Kaczor a Elichová (2016, s. 128) ve svém lánku, s výmluvným názvem *Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny*. Autorky charakterizují sociálního pracovníka v pozici, v jaké ho nej ast ji o ekává ve ejnost. Jako lov ka, který v-e zvládne, v-e zná a navíc nepot ebuje být dob e finan n odm n n, proto fl svoji práci d lá z lásky pro dobro v-ech.

Pé e o zam stnance by m la být i na poli zdravotním a bezpečnostním. Co se tý e zdraví, jedná se ásto o rizika r zných infekcí a koflních onemocnění, jako jsou floutenky, svrab, v-i a dal-í. B flnou sou ástí, pokud by to zam stnanec vyfladoval, by m lo být hrazené o kování proti floutence nebo jiným infek ním onemocněním, se kterými zam stnanci AD p icházejí do kontaktu p i práci s lidmi bez domova. P i výkonu povolání v AD je pot eba myslet také na bezpečnost svých zam stnanc . N které kontakty s uflivateli sluffby s násilnou kriminální minulostí, frustrovanými, závislými na alkoholu nebo drogách, navíc nap íklad pod vlivem toxické psychózy nebo v bec n jakého druhu du-evního onemocnění, které ovliv uje, vnímaní lov ka a jeho reakce, se stává ob as potencionálním rizikem. I kdyfl k fyzickým útok m dochází minimáln (ale stávají se), jde p edev-ím o útoky verbální. R zné vyhroflování a nadávky vyvolávají v n kterých pracovnících pocity nejistoty a strachu, které následn ovliv ují i jejich pracovní výkon a p ístup k uflivatel m sluffby AD. V AD pro fleny fyzické

napadení není takovým rizikem, je p esto dobré být na eventuální riziko p ipraven. Sebezku-enostní kurzy zam ené na agresivní klientky, základní kurzy sebeobrany, uzp sobená kancelá pracovníka, tak aby m l p i napadení, co nejjednodu—í cestu úniku, zvy-ují pocit jistoty a bezpe í. Záv r kapitoly nejlépe vystihuje Merhautová (2016, s. 33), která vymezuje pojem kultura organizace. íká, *fle rozhodující podíl na spokojenosti zam stnanc má vztah s nad ízeným a jeho kultura, ale také možnost u it se, r st a získávat zku-enosti. Pracovní podmínky, vzdálenost práce od bydli-t , etika a estetika na pracovi-ti, technické a personální vybavení mají zna ný vliv na pracovní výkon i spokojenost.* Ju ena (2016, s. 23), p í-e, *fle kvalitn p ipravení, podporování, motivování a oce ovaní pracovníci jsou schopni zvládat náro né i jiné situace, které slufba AD s sebou p iná-í. To se nejvíce odráí na kvalit poskytované slufby a spokojenosti klient .*

5.7 Spolupráce mezi zam stnanci AD a klientkami

Popsal jsem, jak si respondentky p edstavují tým, který slufbu poskytuje a jaké pot ebuje vytvo it podmínky pro práci. V této kapitole se podíváme pohledem fien, sou asných i bývalých klientek AD a pracovník p ímé pé e, jak si tyto dva tábory p edstavují vzájemnou spolupráci a vztah pomáhající ó uflivatelka slufby a naopak.

Komunikace

Sociální pracovnice mluvily o individuálním p ístupu, nenásilné respektující komunikaci a pot eb dát klientkám dostate ný prostor a as, aby vyjád ily své pot eby. To stejné svými slovy popisovaly i respondentky z ad sou asných i bývalých klientek AD. Ty zmi ovaly hlavn respekt a d stojnost p i jednání. asto p i pobytu v AD m ly pocit, fle jsou brány jako d ti nebo n co mén hodnotného. Proto jejich p áním bylo, aby si pracovníci p ímé pé e dostate n uv domovali, fle jednají s dosp lými lidmi, stejnými jako oni. Nejednou zazn lo, *My jsme snad taky lidi, ne? I kdyflte pot ebujeme pomoc!* Nerespektující p ístup byl p eváfln vnímán od pracovník v sociálních slufbách nefl sociálních pracovník a pracovnic. Proto n které sociální pracovnice doporu ovaly pro zam stnance v sociálních slufbách komunika ní kurzy zam ené na práci s lidmi v sociální nouzi a pro-kolení v problematice bezdomovectví, s vyuflitím nap . i PEER pracovnic, jak jifl bylo uvád no v kapitole 5.5.1. Z rozhovor vyplynulo, fle je d leflité navazování d v ry jifl od prvního kontaktu v AD, bez kterého není možné e-it hlub-í (nap . psychické) problémy v flivot klientek. Dv sociální pracovnice uvád ly, fle ve

chvíli, kdy v azylovém domě je k dispozici psycholog i psychologka, mohl/a by být přítomen/na jí/ jí i vstupní schůzce nebo by mohl/a být představen/a co nejdříve po vstupu ženy do služby. Tím se může předjet ostychu a prvotní nejistotě z neznámého prostředí vyufit odborných psychologických služeb. Zaznamenal také slovní spojení, bourání rolí, expert vs. bezdomovkyně. Zadařité obě strany považovaly budování vztahu, klientka o pracovníce, který bere v potaz, nejen znalosti a postupy pracovníka AD, ale i názor a zkušenosti klientek AD. Ty si ve většině případů byly v domy svých chyb, a proto se jim osobně dotýkalo, když jim byly v nich kterých případech dokola opakovány chyby, které je do AD také přivedly. To se dalo nejastěji v případech, kdy vyjádily nějakou nespokojenost s poskytováním služby. V tu chvíli měly pocit, že nemají právo obhajovat své potřeby, možnost vyjádřit svůj názor a jsou brány pouze jako vězeň své situace. Respondentky upozorovaly na fakt, že v určitých situacích bylo s některými klientkami zacházeno rozdílně (ně které byly protřívány), proto byl připomínán rovnocenný, partnerský, ale zároveň individuální přístup. V podobných konfliktních nebo pro ně které klientky diskriminujících situacích, byla kvitována společná pravidelná sezení s pracovníky i vedením AD, kde mohly o těchto skutečnostech diskutovat a kolektivně hledat možnosti řešení vedoucí ke vzájemnému pochopení. I když ne vždy došlo k jednotné shodě i pro všechny strany uspokojivému vyřešení probíraných situací i témat, byla společná sezení hodnocena kladně většinou oslovenými respondentkami. Obě strany očekávaly také od pracovníků přímé řešení schopnost a dovednost řešit konfliktní situace, ke kterým občas dochází mezi klientkami, i směrem k pracovníkům.

Ženy přicházející i pobývající v azylovém domě by měla cítit, že je na místě, kde je její situace chápána a pracovníci jsou za jasných podmínek a pravidel připraveni vzájemně spolupracovat, neodsuzovat, respektovat druhý názor, její rozhodnutí a její pomoci, pokud ona sama o to požádá. Respekt se samozřejmě očekává i od klientek směrem k zaměstnancům. Zjištěno zmiňovaného rozhovoru s realizátorkami workshopu Vysoké Prahy v azylovém bydlení o ženech bez domova mimo jiné vzešlo, že *pro ženy je důležité bezpečí. Není tím myšleno bezpečnostní zařízení, jako kamery, měřiče, alarm, ale hlavně respektující chování personálu. Přijetí ženy v takové situaci v jaké se aktuálně nachází a nevyvíjení nátlaku na okamžitou změnu, schopnost vytyčit, že se zrovna necítí dobře a dát jí čas. Nalezení řešení, kdy vyřadí navázání dlouhodobého vztahu.* V komunikaci byla vyřadována schopnost umět naslouchat, proto sociální pracovníce považovaly za důležité i zpětnou vazbu od klientek. To potvrzuje Kolářová (2016, s. 68) ve svém výzkumu, kde uvádí, že je vhodné vytvořit mechanismy získávání

způsobilé vazby od uživatelů a uživatelů služeb a evaluace služeb celkově. V novat se aktivizaci lidí bez domova, rozvoji jejich kolektivního v domě, aplikovat koncept zplnomocnění. Další shodu, která vychází z provedených rozhovorů, najdeme u Doležalové (2015, s. 5), která stejně jako respondentky této bakalářské práce z řad sociálních pracovníků uvádí, že je důležité nevnucovat klientkám naše představy o správném řešení jejich situace, nesnažit se za každou cenu být odborníkem na všechny aspekty života a ponechat i dostatek kompetencí klientkám.

Kompetence klientek

Pokud, jak jsem psal, je jedním z cílů sociální práce s bezdomovkyni zplnomocnění, musí se jim k tomu přidat i nějaké kompetence. Od zaměstanec AD je na jednu stranu vyžadována po klientkách větší zodpovědnost, snaha přehledně své situace a plnění svých povinností spojených s pobytem v AD i při využívaní majetku AD. Na druhou stranu jim málokdy byly přidávány kompetence vedoucí k uvdomnění si a naučení se vztahů k zapojeným v cizím, spolubydlícím, zaměstanecem, sobě samým. Klientky mají pocit, že je jim spousta věcí a povinností přidávána rozkazem. V převažujícím případě tato sdělení dávala jasné najevo, že jsou v AD jen hostem, který by měl co nejdříve odejít, tak aby nevznikal žádný zbytečný vztah k místu AD. Klientky samy, ale poukazovaly na fakt, že by se jim lépe fungovalo v místě, **ke kterému si určitý vztah vybudují** (ne závislost na službě AD). Již bylo zmínováno i v kapitole 5.3, aby si člověk něho více vážil, musí si k tomu vybudovat bližší vztah. To znamená i v případě zaměstanecem, aby mohli být respektováni. Při rozhovorech se respondentka Iveta vyjádřila, že *pokud dostanu od sociálních pracovníků d v ru, t eba, že s ostatníma p ipravím narozeninový dort pro n koho na baráku, dohlídnu na týdenní velký úklid, nebudu stále kontrolována, jestli nepronáším alkohol, i když stejně ví, že nepiju, nechají m íct, když se mi n co nelíbí, tím se také u íme zodpovědnosti, že jo?* Klientky ve své podstatě chtěly poukázat na to, že si v t ěnou z počátku vážily, že se jim dostává pomoci a že, mohou být v AD ubytovány, ale postupem času mají pocit, že se jejich život na AD to ě pouze kolem pravidel a povinností, které někdo kdysi dávno vymyslel (respondentka Veronika: *jako by to byla nějaká svatá pravda*) a již není možno s tím nic dělat, i když se ukazují některá pravidla jako nesmysl.

Mohla by pomoci podpora svépomocných skupin ubytovaných žen, které by samy mohly diskutovat o některých nastavených pravidlech a přicházet s možnými úpravami (předala by například zvolená zástupkyně ubytovaných nebo možná oproti prostor pro PEER

pracovníci), které by se dali opřít zkrátka, kdyby se neosvobodily. Taková diskuze by byla dle klientek daleko produktivnější, nežli pouhé, tak to je a podle toho se budete chovat nebo mluvit odejít. Respondentka Helena 2 : *To je jasné, že si pak některá neuvědomí, že jim bylo pomoheno uflitím, že mají stěchu nad hlavou a nemusí být venku, ale kdyžfurt musí být v-ěchno podle jich, tak ne-ěvalo by vás to?* Spolurozhodování v určitých nastavených pravidlech u klientky hledat optimální řešení, které není pouze osobní záležitostí, ale odpovědností kolektivu nebo komunity. Tím si ženy zároveň zvyknou vlastní sebevědomí v roli jako členka komunity (společnosti), je budován i vztah k místu a pracovníkům AD, který následně napomáhá i lepší spolupráci i řešení osobních problémů klientek. Při návštěvách různých azylových domů je vidět rozdílný přístup i při špouhémě úklidu společných prostor. Tam, kde jsou zapojeny obyvatelky AD, si po odchodu klientky udržovaly a hlídaly přiblížení, tam, kde měli k dispozici uklízečku, po odchodu uklízečky nebyl srovnatelný. Tam, kde si i samy musely přispívat na hygienické a dezinfekční prostředky, nebyla ani taková spotřeba oproti AD, kde klienti mají toto k dispozici zdarma.

5.8 Podmínky a pravidla ubytování

Podmínky a pravidla vnímaly sociální pracovníce jako důležitou součástí poskytování služby AD. Během rozhovorů se ale více k tomuto tématu vyjadřovaly zejména klientky AD. Není divu, protože zmiňovaly především pravidla, která se jim negativně dotýkala, braly je jako kontroverzní a určitě by je změnily. Jejich důvody nebyly pouze osobní prospěchové, měly pocit, že úprava některých pravidel by vedla k lepší spolupráci, důvěře a zvyknutí individuální odpovědnosti. Respondentka a sociální pracovníce Z. Dyríková se k pravidlům v AD vyjádřila mimo jiné takto, *pravidla musí svým způsobem také odpovídat bezpečnostní ochraně, tzn., musí se zde cítit klientky, ale i zaměstnanci bezpečně*. Níže uvedu nejvíce klientkami AD diskutovaná pravidla. Některá pravidla se týkají jednoho azylového domu, některá vícerozlehých, každopádem vznikla v důsledku dohody v rámci skupin.

1. Nekontrolovat tačky

Kontrola taček bývá občasoučástí pravidel AD. Je vysvětlováno prevencí proti vnášení alkoholu. Někde probíhá namátkově, někde při každém příchodu. Někde to hraničilo až s *šbuzeracíí*, když pracovníky AD zajímal i nákup potravin a to, kde na něj získali peníze. Klientkám to přijde diskriminační a ponižující.

2. Alkohol a vstup pod jeho vlivem (pravidlo, kde se nena-la p evafluující shoda)

Alkohol byl zakázán v AD v-ude, n kde je tolerován p íchod pod vlivem, pokud klientky neporu-ují pravidla a chovají se slu-n (to i v p ípad ostatních drog). V n kterých AD je nulová tolerance nebo štecháõ dohoda do 0,3 promile. Jedna ást klientek by alkohol povolila v malém množství (1 pivo, sklení ka vína) na pokoji. Ne ve společ ných prostorách. N které klientky byly pro dodrřování absolutního zákazu.

3. Neukon ení, potrestání po prvním poru-ení pravidel

S tím byla spojena i diskuze p i poru-ení pravidla týkajícího se alkoholu a drog. fiádná s klientek nebyla pro okamžitá ukon ení slufby nebo jiný druh štreštuõ p i prvním poru-ení, i kdyby byl nastaven absolutní zákaz. Spí-by klientky hledaly možnosti motivace, aby se situace neopakovala. Zku-eností n kterých klientek bylo práv potrestání i p i prvním šp e-lápnutíõ v nastavených pravidlech, nejen týkajících se alkoholu i jiných drog.

4. Možnost náv-t v na pokoji ó v t-í volnost pohybu

V n kolika AD je zákaz náv-t v na pokojích, a to i mezi ubytovanými v AD. Proto požadavkem byla v t-í volnost pohybu a možnost se navzájem nav-t vovat.

5. Možnost sledovat televizi, rádio po 22 hodin

Dal-í, co se dle klientek objevuje v n kolika AD. Zákaz sledování TV i poslouchání rádia po 22 hodin . A to i v p ípad vzájemné domluvy mezi řeny, ře to spolubydlícím nevadí.

6. Možnost mít vlastní televizi na pokoji

I zde se pravidla jednotlivých AD rozcházejí. N kde je úplný zákaz, n kde je toto povoleno za poplatek, n kde automaticky zdarma (v obou p ípadech v t-inou podmín no revizní kontrolou). Právo mít na pokoji televizi vnímají v-echny klientky kladn . Zárove si uv domují, ře sledování televize nesmí být obt řující pro ostatní spolubydlící a sledování TV je vřdy o domluv .

7. Sprchování po 22 hodin (minimáln pro pracující)

V jednom AD byl dodrřován absolutní no ní klid po 22 hodin . A to i pro pracující, kte í se vraceli nap . z odpolední sm ny pozd ji.

8. Volný odchod a příchod bez kontroly

Tento bod byl zmíněn u všech skupinek, ale rozcházel se v jejich doporučeních. V některých AD se muselo bezpodmínečně hlásit kam, kdo odchází, a kde jim muselo být dokonce odemčeno, aby mohli odejít. Někde byl volný příchod a odchod do večerních hodin. Pak byla budova uzavřena a příchody a odchody byly monitorovány. Jednotná shoda nebyla skrz rizika spojená s havárií na AD a také ve věci přehlednosti pracovníků, aby věděli kdy se kdo nachází na AD v případě potřeby.

9. Kouření (kdykoliv ve volném páse)

Jsou AD s kuřáckou kdykoliv přístupnou, AD které dávají možnost si jít zakouřit kdykoliv mimo AD na určené místo, jeden AD má striktní doby určené na kouření v určité hodině, kdy jsou vichničky hromadně vypuštěny před AD a po kouření všech opět vypuštěny do budovy. Kouření je svobodná volba, proto by nemělo být omezováno, pokud to není přímo cílem individuálního plánu. Zároveň by nemělo být ani přehnaně podporováno například kuřáckou. Proto jako dosti ujjící vychází venkovní prostory vyhrazené pro kouření. Zároveň by tyto prostory neměly být přístupné o čím ve ejnosti, aby v nich nevyvolávaly negativní smýšlené pocity o nepracujících bezdomovkyních, které jen postávají venku a kouří. V AD, kde se nachází i děti, by kuřácký prostor neměl sloužit zároveň jako prostor, kam si chodí hrát děti.

10. Dodržování pravidel i ze strany zaměstnanců

Toto pravidlo se objevilo u všech skupinek. Klientky byly zajedno, že zaměstnanci neměli vlivy na všechny stejný *šmetrů*. Například tolerance alkoholu. Zaměstnanec/kyně toleruje u jedné klientky jedno, dvě piva, protože je pracující a zároveň si s ní rozumí nebo naopak má z ní strach. U druhé stejnou dávku alkoholu netoleruje, i když chování je stejně bezproblémové. Jenže je nezaměstnaná a není oblíbená. Pokud pravidla neumožní vstup pod vlivem alkoholu, musí být dodržována striktně všemi zaměstnanci. Pokud je vstup za určitých podmínek povolen, musí být zaměstnanci schopni rovnocenného přístupu, ke kterému by měli být vedení svými nadřízenými. Dále byl tento stát uváděn při rozdělování úkoly společného úklidu, kontrole tašek, vydávání z potravinové banky, při pořadavcích na dodržování termínů individuálního plánu.

11. Delší pobyt - více jak jeden rok

Ke shodě názor sociálních pracovníků i klientek došlo v otázce délky pobytu v AD. Obě skupiny preferovaly v určitých případech možnost delšího pobytu z důvodu dokončení některých cílů, které není v důsledku možnosti dotáhnout do zdárného konce během jednoho roku pobytu, což je v běžnou standard AD. Stabilizace zdravotního, psychického stavu, dluhová problematika, dokončení vzdělání/rekvalifikace, spojení, urovnání rodinných vztahů atd., kdyli se sejdou na kolik závažných témat k řešení, které zároveň má klientka snahu řešit, je důležitou možností prodloužení pobytu dle skutečných potřeb.

12. Cena pobytu

Cenu pobytu viděli různě různé skupinky, i sociální pracovníci. Ve své podstatě ti, kteří službu AD viděli jako odrazový míček k lepší budoucnosti a měli motivaci ve svém životě něco změnit, aby se jim vedlo lépe, nebyli zásadně ani proti ceně za noc do 130 Kč, tam kde motivace ke změně byla menší a AD byl brán jako levné bezpečné ubytování, klientky preferovaly nižší cenu. U sociálních pracovníků v tomto také nebyl jednotný názor, jedna část vnímala nižší cenu jako možnost dostupnosti pro širší klientelu, druhá část preferovala vyšší částky, a to hlavně z důvodu udržitelnosti AD. Zároveň neměly pocit, že by na která část lidí bez domova pak na službu nedosáhla, protože ti s nižším nebo žádným příjmem mají pobyt hrazen z příspěvku v hmotné nouzi.

12. Cena fakultativních služeb

Využití práky, používání pracovního telefonu vedoucí k dosahování cílů pobytu, rádio, televize na pokoji, wifi, vyšší spotřeba vody, atd. by mělo být dle klientek i u některých sociálních pracovníků zdarma, pokud je cena nastavena na maximální ceně povolené zákonem, pokud nižší ceně byl předem souhlas se zpoplatněním těchto služeb na víc.

13. Soukromí na pokojích

Na kolik zkušeností vykrystalizovalo v požadavek dodržování soukromí na pokojích, kde jsou klientky ubytovány. Klientky si nepřejí, aby jim noční pracovníci vstupovali ve dveře do pokoje (i když šlo o běžnou kontrolu). Přes den vyžadují vstup až po zaklepaní, což také ve většině AD dle klientek není standardem.

14. Lékař má fle i na pokoj

Zkušeností dvou klientek AD byla ne-možnost, aby příchozí lékař mohl docházet na pokoje rodin s dětmi, když bylo potřeba dítě ošetřit nebo bylo nemocné v horečkách. Dítě muselo být přeneseno do společenské místnosti, kde ať následně proběhlo vyšetření. V tomto případě nevidím smysl tohoto opatření. Když ufl si zdravotní stav vyžaduje osobní příchod lékaře do AD a lékař za řízení nedisponuje vlastní ordinací i zdravotní vyšetřovnou, mělo by vyšetření probíhat na pokoji v prostředí náležící klientce, aby se předešlo zbytečnému roznášení eventuální nemoci po za řízení nebo, aby nebyl zbytečně ohrožen zhoršením zdravotní stav klientky.

15. Výdej z potravinové banky za aktivitu

Klientky zmínily také potravinovou pomoc, která přichází z potravinové banky. Byl tam nesouhlas s vydáváním potravin všem klientkám bez rozdílu. Klientky doporučovaly výdej těchto potravin pouze pro ženy skutečně v nouzi, bez přijmu, se zdravotním postižením, ženám, které nejsou schopny se o sebe postarat samy. Jinak preferovaly zásluhovost, protože jim vadilo, že potraviny jsou občas vydávány i lidem, kteří se nesnaží plnit cíle svého pobytu nebo se nijak ani nepodílejí například na úklidu i jiných aktivitách směřujících k údržbě AD. V tomto směru mají AD také pravidla, často rozdílná, na kde jsou tyto potraviny k dispozici všem klientkám, na kde právě podle potřeby vycházející s jejich aktuální životní situací, na kde byly za mírný symbolický poplatek, s tím, že tyto peníze za potraviny jim byly ukládány a při odchodu vyplaceny, na kde se z těchto potravin vařilo a bylo možné chodit na obědy a večery. Toto u části jedné skupiny vadilo, protože měly pocit, že to lidi zbavuje jakékoliv snahy postarat se o sebe, na co dlat nebo se alespoň naučit vařit. Každá varianta má svá pro a proti. Za sebe se v tomto případě přikláním k variantě, kdy klientka platí za nabízené potraviny mírný poplatek, ale zároveň jsou jim tyto peníze při odchodu vyplaceny zpět. U mě je to hospodařit a zároveň si spoří. Nabízené potraviny by měly být nabízeny především klientkám v horší finanční situaci a následně ostatním, aby nedocházelo ke znehodnocení potravin. Klientkám s nulovým příjmem by měly být vydávány zdarma, do doby zlepšení jejich finanční situace.

16. Nižší práh pro vstup do služby AD

Zkušeností klientek jednoho AD byla možnost vstoupit do služby AD ať po splnění určitých podmínek, například v podobě zajištění zaměnění, invalidního důchodu nebo pobytu na noclehárně jako předstupně, ať v délce několika týdnů. S tím nebyly klientky srovnány. V první chvíli je pro ně podstatné bydlení, jistota a pocit bezpečí, pak teprve mohou provádět další kroky vedoucí ke zlepšení své sociální situace. Proto by potenciální klientka měla mít možnost být přijata do AD v co nejkratší možné době, po splnění základních pravidel jako je například lékařem potvrzená bezinfekčnost a statut ženy bez domova.

17. Společná setkávání s vedením a pracovníky AD

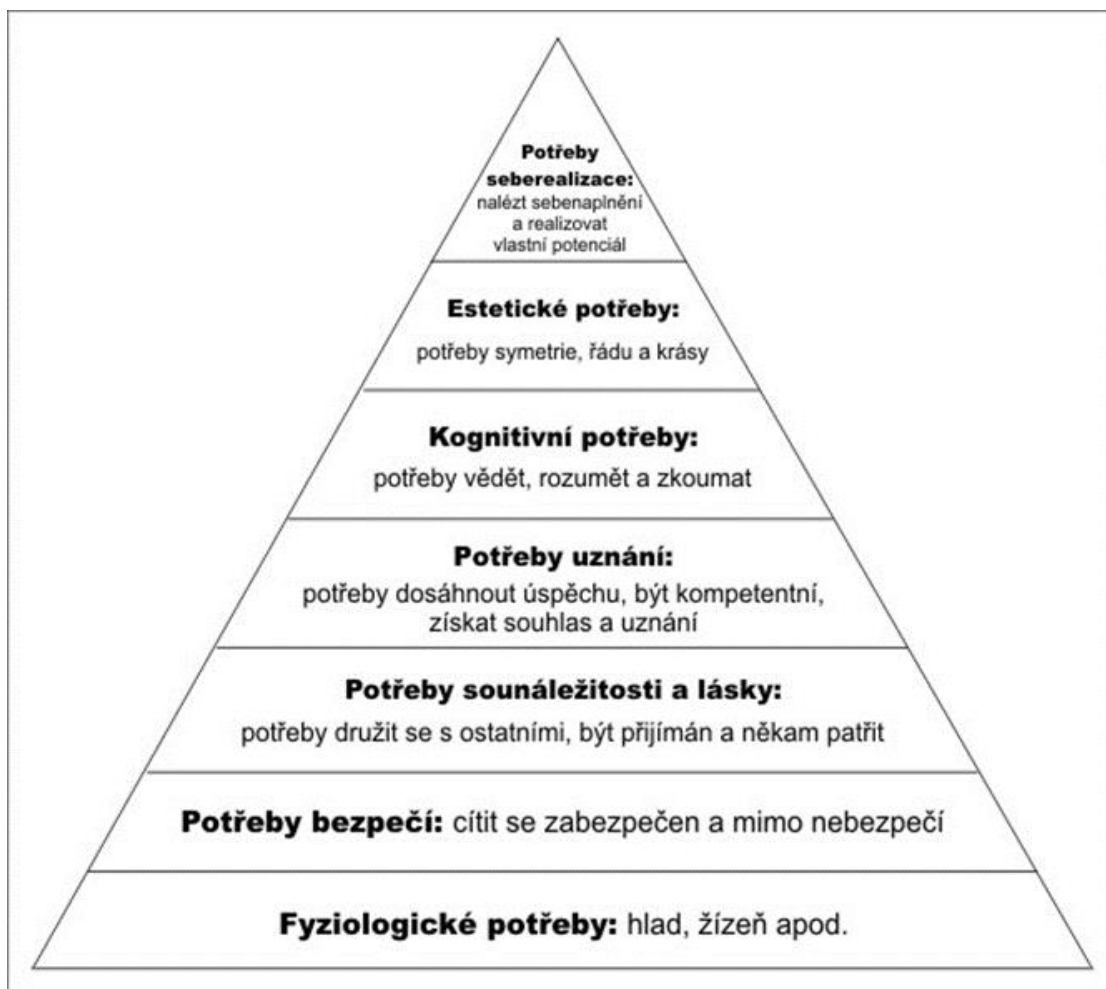
Toto byl bod, na kterém se shodly všechny oslovené. Setkávání s vedením a zaměněním je bráno jako možnost pro sdělení pocitů, připomínek, návrhů, stížností a hledání řešení, které se týkají provozu a života v AD. Doporučení frekvence setkávání bylo jednou za 14 dní ať měsíčně.

5.9 Specifika cílové skupiny projektu

Bezdomovectví je často spojeno s různými druhy závislostí, na alkoholu, drogách, herních automatech, atd. Tudíž je i běžnou součástí práce sociálních pracovníků v AD. Tam se vyskytují, ale i lidé bez domova, kteří nemají závislostní problémy, kdy na ulici je provedl některý druh duševní nemoci, násilí v rodině, nezajištěné stáří, naplnění plnoletosti, odchod z výchovného ústavu nebo dtského domova. Proto je třeba stále vnímat různorodost klientek i těchto potenciálních a nemít nastaven v rámci AD jeden univerzální systém práce pro všechny. Specifické skupiny, které se nejčastěji vyskytují v AD a uváděly je oslovené sociální pracovnice a upozorovaly na ně klientky, uvedu v této kapitole. Zároveň jejich tvrzení podložíím zápisky z odborné literatury zabývající se bezdomovectvím. Cílem není hledání řešení a podrobný rozbor práce s touto klientelou, ale vyzdvihnutí specifík, která s klientkami do AD přichází nebo naopak, pro tuto službu jiní nevyužijí a raději přebývají někde v nejistých podmínkách. Při rozhovorech jsem se setkal s různými klientkami, které měly za sebou rozdílné životní zkušenosti a zážitky, které si říkaly o rozdílné individuální přístupy, přesto styl práce bývá u všech podobný. Najít si práci, pracovat, spojit a mít zaměnění. Ne vždy se

po itá s tím, že žena nap . jifl dlouho nepracuje a nemá zařité pracovní návyky nebo ani nikdy nepracovala, má za sebou traumatický zářitek, je závislá na alkoholu, který ji omezuje p i dodřřování pracovních povinností nebo řženõ není v dobrém psychickém rozpolofení z r zných d vod , které p i prvním kontaktu nemusí být z ejmé. N které respondentky hovo ily, že ve chvíli, kdy p icházely do AD, si cht ly hlavn odpõ inout, urovnat si své my-lenky a rozhodnout se, jak v řivot dál. Jednodu-e, cht ly trochu asu dát se psychicky dohromady. Jenže byl na n vyvíjen tlak, aby si rychle na-ly práci, za aly vyd lávat a mohly se osamostatnit a zvy-ít si řivotní standard. To je samoz ejm také cílem, ale pokud na to řeny nejsou p ipravené, tak následn selhávají, práci si neudřří a prohlubuje se tak ned v ra ve vlastní schopnosti a n kdy i nechü vyuffít op t slufbu AD. Je pot eba hledat skute nou p í inu jejich selhávání (jak jifl bylo uvedeno v kapitole 1.2) a cesty vedoucí k minimalizaci rizik i s pomocí nap . jifl fungujících specializovaných st edisek a dal-ích pomáhajících organizací i institucí. Musí být vnímány jako d leřité i základní pot eby klientek po p íchodu do AD a následn postupn motivovat a zvy-ovat nároky na klientky, tak aby byly napl ovány pot eby vy-í. Tak, jak nap . uvádí Maslow²⁰ a jeho pyramida lidských pot eb (viz s. 70).

²⁰ Abraham Harold Maslow (1908 õ 1970) byl americký psycholog, jeden ze zakladatel humanistického proudu v psychologii.
zdroj: https://cs.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow



Obrázek 3: Maslowova pyramida poteb zdroj: Vysekalová (2011, s. 21)

5.9.1 Klientky AD s psychickými problémy

Ženy s psychickými problémy i již diagnostikovaným duševním onemocněním jsou dle oslovených sociálních pracovníků zvyklým jevem AD. Jak píše Marek, Strnad a kol. (2012, s. 109), mnoho žen bez domova má závažné psychické problémy. Podíl těchto žen mezi bezdomovci je oproti mužům čtyřikrát vyšší. Je tedy zřejmé, že psychiatrická diagnóza patří mezi jeden ze zásadních důvodů vedoucích k bezdomovectví žen, nebo zdravé ženy jsou schopny jít v situaci, kdy se o sebe musí postarat samy. Kolářová a Lindovská (2016, s. 39) uvádí, že ženy bez domova a vyloučené z bydlení mluví o svém emocionálním rozpoložení, jako o přítomné, snižující schopnost rozumně se rozhodnout a dle toho následně jednat a volit kroky směřující ke změně své životní situace. Jsou zmínovány deprese, stres, pocity studu, obavy ze samoty, úvahy o sebevraždě.

Práce s člověkem, kterého provázejí duševní poruchy je složitá pro úzce specializované organizace, natož pro sociální pracovníky a ostatní zaměstnance AD bez zkušeností. Jak uváděla p evážně v tina oslovených sociálních pracovníků, nejlepší by bylo mít vlastního dobrého psychologa a psychiatra. Jenže to je zatím nedosažitelné z finančních důvodů. Některé organizace mají domluvenu spolupráci nebo vlastního psychologa, ale není to zatím běžné. Zkušenosti oslovených sociálních pracovníků ukazují, že spolupráce s externími je občas složitá, hlavně s psychiatry, kteří mají plnou kapacitu pacientů a v tinou je dlouhá čekací lhůta. Klientky v nich kterých případech ale potřebují odbornou pomoc okamžitě. Zároveň pobyt se spolubydlíci trpící duševní poruchou, například kterým typem schizofrenie, bipolární poruchou, obsedantně kompulzivní poruchou atd., sfluje spolupráci nejen s nemocnou, ale i jejími spolubydlíci, které ji nerozumí. Pak dochází ke konfliktům, které vznikají z nepochopení. Proto je potřeba o tomto mluvit i s nimi. Vysvětlit jim, co tyto nemoci provází, jak se projevují, jak je potřeba reagovat apod. A toto přiběžně s nimi probírat, vyjadřovat pochopení a dávat jim podporu a pozitivní zpětnou vazbu, jak dobře zvládají soužití se spolubydlíci s projevující se duševním onemocněním i dočasnou nestálostí v chování. Jak doporučují sociální pracovníci, i přes uvedené problémy se zajištění je důležité navázání odborné pomoci. Marek a kol. (2012, s. 109) říkají, že *feny obecně mají větší d v rukou psychologů, a proto více vyhledávají jejich pomoc*. Proto by i v tomto měla být vyvíjen tlak na obec, kraj, kde se AD nachází, aby podpořila například finančně spolupráci s odbornými službami, a tím zkrácení čekací doby na minimum nebo je potřeba hledat v dotačních programech, přes hraničních projektech, ze kterých by bylo možné, alespoň část úvazku psychologické pomoci uhradit.

5.9.2 Klientky AD se závislostmi

Dalším aspektem snižujícím fenám schopnost spolupracovat jsou závislosti. Ty byly téměř ve všech případech uvedeny na prvním místě jako důvod udrflující feny na ulici. Benešová s Lindovskou (2016, s. 52), mají zkušenost, že žena uflívající návykové látky nezvládá například pro-abstinenční orientovanou pomoc a síť podpory podle pracovníků propadne. Smejkal (2007, s. 27) to vidí podobně, když říká, že *kolikrát nám klientka řekne: „Já nemám důvod k abstinenci, nemám pro koho, nemám sílu...“* Jako Varga (2007, s. 22) i sociální pracovníci vidí problém v popírání závislosti, což zásadním způsobem brání účinné spolupráci. Je běžné, že u závislých osob dochází k porušení provozního řádu AD. To se často projevuje pozdními příchody do AD,

poru-ováním zákazu konzumace alkoholu v AD nebo v době před příchodem i agresivitou (p eváfn slovní). Klientky popírají jakýkoliv problém a z toho plyne i neochota se lé it. P i rozhovorech se ukazovala jako jediná možnost pomoci lé ba, a rezidentní nebo ambulantní, doprovázená hlavn motivací abstinovat, nehrát atd. Pokud toto klientky neakceptovaly, bylo zd raz ováno pevné dodrřování pravidel spojených s netolerováním astých i silných opilostí, drogových úlet (u automat t fiko kontrolovatelné). Toto má dle zku-eností ú innost pouze n jaký as, po kterém asto stejn lov k op t sejde z cesty, pokud se nenajde n co, co by závislostní produkty v flivot klientky nahradilo nebo omezilo. Nap íklad Mikulá-ek (2007, s. 30634) hledal možnosti v alternativních programech, které by lidi se závislostí zaujmuly (bylo zacíleno na alkoholiky). Program byl zam en na postupné sniřování tolerance hranice alkoholu s p iná-ením pozitivních zářitk , které je k tomu m ly motivovat. Základem byl pracovní resocializa ní program v dln , kde byli lidé se závislostí zam stnání a nápl tohoto programu jim m la mimo jiné p inést dovednost strukturovat si den. V programu byla vyufflvána psychoterapie a relaxace. Třo o to, vypnout a zapomenout na své starosti. Podobné programy by mohly být uskute ovány ve spolupráci s organizacemi zam enými na práci s lidmi se závislostmi.

5.9.3 Uffvatelky slufeb AD ó ob ti násilí

Klientky AD mají zku-enosti s r znými formami násilí, v etn tzv. domácího násilí. V sou asné době je pro eliminaci domácího násilí vyufflván zákon na ochranu před domácím násilím . 135/2006 Sb. o vykázání agresora ze společné domácnosti. To je ale pouze krátkodobým e-ením problému v maximální délce 10 dní. Pokud je násilí dlouhodobým problémem vztahu, kde navíc figurují nezletilé d ti, je pot eba prostor, kde ob ti násilných in mohou najít zázemí, bezpečí, klid a podporu p i e-ení své situace a pot eb i dlouhodob j-řho charakteru, jako je nap . rozvod, ustanovení sv ení pé e o dít , soud aj. Vý-e uvedený zákon se navíc týká řen majících trvalé bydli-t , ale jifl ne řen řlijících na ulici nebo na n jakém p echodném míst , které jsou ob mi násilí a týrání páchaného muřfi bezdomovci. Bene-ová (2016, s. 21) sdílí tezi, ře *násilí na řenách se v d sledku ztráty domova násobí (místo, aby se odchodem od násilného partnera odstranilo) a p ichází od více aktér* . Jak uvád ly klientky AD a sociální pracovnice, pobyt v azylovém dom by m l hlavn ochránit ob ti před dal-řmi traumaty a násilnickými eskapádami jejich partner a druh . Pro práci s klientkami/ob tmi násilí je vhodné poskytnutí specializované pé e dal-řch odborník : psychologa, psychiatra,

pracovníků orgánu sociální právní ochrany dle tí, bílého kruhu bezpečí, právníka atd. Takový prostor vyžaduje i vyšší stupeň ochrany, což se týká technického vybavení, jako je kamerový systém, elektronické otevírání dveří, útlivá spolupráce s policií. Délka pobytu by neměla být omezena krátkou dobou, aby klientky nebyly v neustálém stresu z pocitu ohrožení, ale se stejně budou muset vrátit k agresivnímu partnerovi, protože nemohou dostat nikde své vlastní situace a nemají dostatek finanční ani bytové podpory. Při dodržování dohodnutých pravidel by měla být oddělená strážná v AD pro řešení skutečností spojených s násilím a následně bezproblémové prodloužení pobytu pro zajištění dalšího jako u ostatních klientek. Aby se ženy postížené domácím násilím cítily dostatek bezpečí, je důležitý samotný přístup pracovníků AD, jejichž cílem by mělo být (jak je již několikrát v textu uvedeno) vytvoření důvěrného a chápatelého prostředí. Tato doporučení najdeme i u Benešové a Lindovské (2016, s. 48), Lindovské (2016, s. 49) a dalších.

5.9.4 Klientky o mladé dospělé

Plnoletost s sebou přináší chuť osamostatnit se, naduflit pocitu svobody, to ale často s nedostatkem životních zkušeností a osobní nevyzrálostí. Samotnou kapitolou jsou mladí lidé, jak například uvádí Vágnerová a kol. (2013, s. 15), kteří prošli ústavní výchovou a po dosažení plnoletosti nemají kam jít, nemají často ani základní dovednosti, jak se o sebe postarat. V nich kterých případech jde o pouhé dobrodružství zkusit si život mimo domov a zažít pocit svobody, ze kterého se nakonec stane životní styl, z něhož je návrat do života běžných sociálních norem po určité době již složitý. Sociální pracovníci i klientky z výzkumu, vidí dle vody v cestě mladých lidí končící v AD nejčastěji ve špatných rodinných vzorech nebo ve společenství mladistvých part, které neuznávají běžná společenská pravidla a jsou lákadlem plným šedobrodružství a nezávislosti. Nepřítomnost rodičů i jejich nezájem, špatná komunikace, nepřiměřené fyzické tresty, násilí i ze strany sourozenců, sexuální zneužívání, které se týká především dívek, přináší dle dotazovaných *zmatek ve vnímání života, ve kterém mladý člověk nedokáže rozpoznat co je dobré a co špatné*. Hradecký (2015, s. 21622) k dle tem z dětských domovů (které bývají nejčastěji klienty AD) dodává, *že bývají často vztahov naivní, nejsou schopni se uspokojit zamilovat, navazují jen povrchní a úlové vztahy, i jsou naopak hodní dle lidí, velice rychle s jinými lidmi se kamarádí a mohou tak lehce naletět podvodníkovi*. Pro tyto mladé ženy i celkově mladé lidi, jsou důležitá vzory (pro mladé ženy možná ještě více mužské vzory, které nemají za cíl zneuflit,

ponížení z pozice síly i ovládnutí), které by mohly následovat. Je důležité je zaujmout, ukázat jim možnosti trávení volného času, který by je naplnil ovšem pocitem profitu hezkého.

lov k, který má málo hezkých zážitků (nepoznal je v rodině, v dětském domově, ústavu) a jsou mu stále vštěpována pouze nějaká pravidla a povinnosti, se šasekne a bude v opozici, o to více mladý lov k, mladá žena, hledající smysl života, který je pro ni málokdy ukryt v zaměstnání, škole atd., ale spíše v jistotě a pocitu bezpečí. Jak říkála potencionální řádatelka o službu AD Pavlína, *mladá žena, která nemá silné zážitky, si potěbuje vybudovat sebedůvěru, potěbuje v dětech, že pro její přítomnost není potřeba, co nejrychleji ji někdo sbalí a odtáhne, a tím si ji někdo zavázal, aby měla dítě řídit. Ze zkušenosti kamarádky vím, že to stejně nefunguje. Jenže ona má strach, že zůstane sama.*

5.9.5 Seniorky a invalidní důchodkyně

Jak ukázaly diskuze, zvláště skupinou mezi lidmi bez domova začínají být seniorky a invalidní důchodkyně s malými příjmy, pro které jsou služby AD velmi omezené. To se týká stejně žen jako mužů. Tyto lidi není kam umístit, a proto se stává, že putují po AD, lépebných dlouhodobě nemocných, ubytovnách, a dají se říci, že čekají na smrt, která jim přinese konečně jeden pevný bod. Pobyt v AD je často omezen pobytem maximálně na jeden rok, proto u některých AD hledají různé výjimky, aby tyto lidé bez domova mohli zůstat v AD i několik let. Takový přístup může do budoucna přinést naplnění kapacity AD seniorky a invalidními důchodkyněmi, je-li nejsou schopni řádného progresu na úkor bezdomovců a bezdomovky, kterým služba AD může jeť pomoci při cestě za zvládnutím samostatného života. Je to problém seniorů a invalidních důchodkyní z řad lidí bez domova bude stále aktuální a rozvíjením se problémem, který je důležité brát v potaz i jako poskytovatel služeb AD a tlačit na dosazení systémového řešení. Například otevírání dalších domovů důchodkyní, které jsou vhodné pro staré a nemocné lidi bez domova s potřebou trvalé péče, protože poptávka poskytuje nabídku. V celé ČR je podobných zařízení minimum. Takto úzce specializované jsou například domovy provozované Armádou spásy²¹ v Ostravě a Frýdku-Místku²².

²¹ <http://armadaspasy.cz/pobocky/ostrava/ostrava-domov-pristav/>

²² <http://armadaspasy.cz/pobocky/frydek-mistek/frydek-mistek-domov-pristav/>

5.9.6 ženy bez domova s trestní minulostí

Svá specifika a stigma si s sebou nesou i ženy s trestní minulostí, zejména se záznamem v rejstříku trestů, které by rády pracovaly. Oproti mužům, kteří mohou vykonávat určité nekvalifikované tiskové pomocné práce, je uplatnění žen na trhu práce ještě o něco složitější. Proto by se měla rozvíjet spolupráce se sociálními kurátory a s organizacemi pracujícími přímo s lidmi s trestní minulostí, jako je například sdružení Rubikon z. ú.²³, pracující v oblasti prevence kriminality a začleňování lidí s trestní minulostí do společnosti. To se může podílet o své know-how sdílejí k začleňování těchto žen do společnosti a prevenci jejich patologického chování. Dlouhodobá životní nejistota může vést k trestné recidivě, která opět prohlubuje a komplikuje jejich snahu o nalezení svého místa ve společnosti. Jak píše Davidová (2016, s. 16) nebo Pankava (2016, s. 22) recidiva lidí bez domova je spojena hlavně se zločiny, které nemají za cíl pokazit společnost, ale jde o nevhodnou strategii přežití. U některých propuštěných je potřeba podchytit jejich eventuální snahu začít znovu a podpořit je, i když by se ze začátku nezdařily první kroky vytyčené klientkou, například navázání kontaktu s rodinou, zaměstnání apod. Sochrek (2007, s. 14) říká, že kriminální pachatelé a drogově závislí často postrádají životní cíl a perspektivy. Je důležité pomoci s naplněním dne a hledáním nových životních cest (viz kapitola 5.10 a 5.11), aby klientka nezačala opět vyhledávat osoby a aktivity, které ji přivedly do vězení.

5.9.7 Živí ecí pátelé

Jedním ze specifíků bezdomovecké komunity, které není pravděpodobně vůbec obecně slulbami věno, jsou jejich živí ecí pátelé, kteří jsou často těmi nejbližšími, které mají. Ti bývají dříve, pro nakonec žena do AD nenastoupí, protože není ochotna se s nimi rozloučit a raději riskuje dále nejistý život na ulici. To potvrzuje i výzkumná zpráva o českém bezdomovectví Kolářové a Lindovské (2016, s. 44). Možností může být navázání spolupráce s tím kterým ze živí ecích útulků v okolí, kde by zatím jejich živí ecí parák byl umístěn a byla možnost ho navštívit. Umocnění mít své živí ecí v rámci AD si moc nikdo nedokázal představit. Jediná možnost, která by toto mohla umocnit, by bylo možnost v případě AD s přilehlými pozemky, kde by živí ecí měla svému vyhrazený prostor. Na které navštívené AD měla v rámci zařízení, alespoň ků a například sociální pracovnice Z. Dohnalové, přítomnost kůky pro ně které klientky přináší

²³ <http://www.rubikoncentrum.cz/>

zlepšení nálady a navozuje pocit sounáležitosti. Zvířata v obecně mohou být i práci s fenami bez domova nápomocná, například v rámci zoo-terapie²⁴.

5.9.8 Aktivity

V koncepci prevence bezdomovectví od MPSV (2014, s. 36) je uvedeno, že dlouhodobé setrvání osob v zařízeních sociálních služeb stigmatizuje, přispívá k pasivitě, představuje brzdou v procesu sociálního začleňování a sociální práce se stává neefektivní. Proto je potřeba, aby pobyt klientek AD měl svoji strukturu a jak již bylo v textu několikrát napsáno, vhodná a smysluplná vyplňovat volný čas. V tom jim může pomoci i společně strávený čas v přítomnosti pracovníků AD při aktivitách různého druhu, které nejsou svázané pevnými pravidly a dají vyniknout i klientkám. Není moc pravděpodobné, že ženy, které poslední měsíce (roky) trávily například pobyt na ulici ve společnosti dalších bezdomovců, popíjely alkohol, jen se tak potulovaly ulicemi, byly pod vlivem násilnického partnera, nemohly přátele, že si dokáží samy najít aktivity, které by je mohly rozvíjet a dát zapomenout na zažitá stereotypy a strasti bezdomoveckého života a užívat si chvíle, kdy jsou středem nevynucené pozornosti. Nabídnout a ukázat jim, jak lze strukturovat den, jak ho vyplnit pomocí omezení se opakujícími sociálními patologickými jevy, které bezdomovectví provází.

Aktivity je možné rozdělit na šatovací, dá se říci vzdělávací nebo podpůrné, které mají za cíl zlepšení sociálních vztahů, orientaci na trhu práce, v dluhové problematice, problematice násilí, zlepšení komunikace, apod. a šatovací, například divadelní kroužek, různá výroba (perky, trička, tematická výzdoba AD a další), cvičení, jóga, sebeobrana, relaxace, zahrada a starost o vlastní výpěstky. V rámci těchto společných aktivit je potřeba udržovat pravidelnost, aby klientky věděly, kdy je jim vyhrazen společný čas a kdy si například svého času organizují samy. Aktivity nemusí být vždy pod dohledem pracovníků AD, ale může být navázána spolupráce s externími lektory a dobrovolníky, pozvání mohou být rezidenti okolních domů, což může napomoci i zlepšování a vytváření sociálních kontaktů. Stejnou zkušenost mají Kolářová a Lindovská (2016, s. 42), které potvrzují, že mnohé z žen oceňují zprostředkovaná setkávání s dalšími, novými lidmi a zapojení do aktivit. Například jednou za půl roku nebo jinak nastavený čas, je přínosné uspořádat společný výjezd/výlet mimo AD

²⁴ Terapie, která se opírá o pozitivní vliv přítelkyněho zvířete. Terapeutem cíleně vedené zvířete podporuje terapeutický proces z mnoha rovin. Klient při terapii minimálně cítí ze spontánně uvolněné atmosféry. zdroj: <http://elvahelp.cz/odborna-cinnost/zooterapie/>

(i vícedenní). Společné výjezdy byly hodnoceny sociálními pracovníci i klientkami (které za sebou měly tuto zkušenost) velice kladně a pro ně, které klientky, jak samy vzpomínaly, byla tato zkušenost tím nejhezším, co v posledních letech zažily. Pozitivní aktivitou měly být nazvány i společné posezení u kávy a práce na zahradě nebo ve společenské místnosti, vánoční posezení atd. Kolářová (2016, s. 68) uvádí, že je důležité systematicky pracovat na podpoře sebevzdělávání, ať už prostřednictvím zapojování do chodu zájmových, sebezorgánizačních aktivit, i prostřednictvím kurzů sebeobrany.

Další společné aktivity si mohou připravovat klientky v rámci svépomocných a sebeorganizovaných skupinek, do kterých měly být zapojené například ženy vyhledávající službu noclehárny a denního centra pokud se v daném městě nebo okolí nachází. Tady je výhodou vzájemné podporování, kdy ženy, které svůj život již alespoň stabilizovaly, mohou působit jako vzor na ostatní. Zde se nachází další užitečný manévrovací prostor pro PEER pracovníce. Svěpomocné skupinky mohou být otevřené nebo uzavřené, například jen pro obyvatelky AD. Záležitostí, co si zvolí klientky a co by také mělo být cílem těchto skupin. Zároveň druh a frekvence nabízejících se aktivit záleží na personálních a finančních možnostech daného AD.

5.10 Návazné služby

Služba azylového domu má potenciál nabízet více než jen ubytování a stravu nad hlavou, jak bylo uvedeno v předchozích kapitolách této bakalářské práce, ale zajistit neměly by, co by mohlo být ku prospěchu ženám v nouzi a napomáhalo ke konečné reintegraci. Proto musí probíhat spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi, jak v průběhu pobytu v AD, tak i následném odchodu a proto součástí AD je tvorba sítě těchto spolupracujících subjektů. Budou se řídit prioritami uvedenými respondentkami v rozhovorech, co by si návazných služeb měla obsahovat.

Zásadním bodem je bydlení, bez toho to nepůjde. Než se žena dostane do AD, ze kterého pak měly pokračovat do bydlení vyššího standardu, musí se vůbec dozvědět, že existují nějaké možnosti azylového ubytování nebo služby jeť s nižším prahem, poskytující různé druhy pomoci. Hetmánková (2013, s. 10) ve výzkumu zaměřeném na ženskou bezdomovost potvrzuje, že první zkušenost se ztrátou příjmu byla často doprovázena úplnou absencí znalosti dostupných služeb, především těch, které ženy prožily až dva roky na ulici, než se dozvěděly o azylových domech i nízkoprahových službách.

Fri-aufová a Lindovská (2016, s. 35) ve své práci sdílejí informaci n kterých fien bez domova, fle p ed odchodem z domova je d leflité si zjistit pot ebné informace o moflnostech, kam jít. P edpokládám, fle fiena, která nemá nap . p ístup k internetu, neovládá práci s ním, se obrátí na b flné instituce jako je ÚP, nemocnice, m stské informa ní centrum, ale ani ty asto neví, co jaká sociální slufba poskytuje, a jsou odesláni do slufby, která není pro n vhodná, a ufl i to m fle mít za následek znejist ní ve svém rozhodnutí hledat n kde pomoc. Bene-ová a Lindovská (2016, s. 51) sdílejí podobnou zku-enost. *P ichází lidé, fle je n kdo poslal, fle jim takovou a takovou slufbu poskytneme a ono nic.* Proto je d leflité nezapomínat informovat o svých slufbách v-echny základní instituce a ostatní sociální slufby v oblasti své p sobnosti.

Na opa né stran je tedy odchod z AD. Nejlep-í variantou je vlastní byt. Komer ní nájem je málokdy pro tyto fieny únosný, proto nejlep-í variantou jsou tréninkové nebo sociální byty s nifl-ím nájemným. Nejlep-í by bylo mít tyto byty k dispozici v rámci organizace AD. Po té, co klientka zvládne jifl zcela samostatný flivot a starost o byt, by byl tento p eveden na ni a organizace by od m sta získala dal-í byt pro stejné tréninkové pot eby. Snahou AD i samotné klientky, by nem l být p echod na komer ní ubytovnu, kde standart bydlení bývá je-t nifl-í nefl AD a dochází asto k obnov nefláducího sociálního chování, které vedlo jifl d íve k cest do AD.

Práce a finan ní p íjem z ní, je dal-ím st flejním bodem kafldeho lov ka. Není-li klientka v invalidním d chodu, nemá moflnost získat práci na chrán ném pracovi-ti s mírn j-ím provozem, alespo po dobu nutnou, nefl si klientky obnoví nebo nau í se pracovním návyk m. Proto jednou z moflností jsou sociální podniky, se kterými je vhodné jednat o zam stnatelnosti klientek AD, které nezvládnou b flné pracovní zatíflení. Pokud se sociální podniky v blízkém okolí nenachází, m la by probíhat intervence v zastupitelstvu obce, kraje, aby zam stanost fien bezdomovky e-ili r znými finan ními nebo jinými pobídkami u lokálních zam stnavatel . V rámci AD mohou jifl p í výstavb i rekonstrukci vznikat dílny, které by slouffili k zau ování a p íprav na ur ité pracovní pozice, které by byly ve spolupráci s lokálními zam stnavateli vyuffitelné. Moflností je i vlastní projekt sociálního podniku, který by fungoval pod stejnou organizací jako AD.

Velkého procenta lidí bez domova i fien se týká zadluflenost a exekuce, která hodn znesnad uje flití b flného flivota, a proto dal-í spolupracující institucí by m ly být odborné nezávislé dluhové poradny, pokud AD nebude mít mezi svými zam stnanci vlastního odborníka na dluhovou problematiku.

Na poli zdraví má mít AD pohled o praktických lékařích, zubařích, gynekoložkách, psychologích, psychiatrech, kteří budou díky naší eventuální informační kampani znát problematiku bezdomovectví.

Cesta k doktorovi vede u lidí bez domova často přes špatnou stravu. Neefektivní exekuce, nedostatečný nebo žádný příjem potravy vede do AD, mají za příčinu horší stravování, proto se nabízí k vytvoření spolupráce s potravinovými bankami. Janebová (2016, s. 11), si neumí představit, jak chtějí pracovat na potřebách vyhořelých lidí, když nejsou uspokojeny potřeby základní. A to fyziologická potřeba nasycení. Díky působení některých základních potravin, si mnozí kolektivi lidí bez domova občas upraví hodnotu svého jídla i v době, než se jejich finanční situace stabilizuje.

Mezi návazné služby za adím ÚP a jeho sociální dávky a hmotnou nouzi, která je často zásadní pro přijetí do AD a zajistí si tak ubytování a sociální službu. I zde je důležitá informovanost dávkových referentek a sociálních pracovníků, které pak lépe mohou pochopit situaci lidí bez domova, které chtějí pomocí AD řešit svoji nastalou nouzovou situaci a nejen se přizpůsobit.

Pokud by AD pro ženy sloužil i jako AD pro rodiny i matky s dětmi, hodí se spolupráce s dobrovolníky a studenty pedagogických škol, kteří se mohou vnovat dětem klientů AD, douvat, hrát si s nimi, občas jim tak zpříjemnit pobyt v AD.

Příklad: Spolupracující instituce + forma spolupráce před a při příchodu do AD, při pobytu, odchodu a po odchodu z AD.

Tabulka 5: Návazné služby

Instituce	Před a Příchod do AD	Pobyt v AD	Odchod z AD
ÚP	dávky hmotné nouze, mimo žádná okamžitá pomoc (MOP) například na zdravotní doklad	pomoc s hledáním zaměstnání	příspěvek na bydlení, MOP například na základní vybavení bytu, sociální balíčky
Terénní služby	předávání informací o AD ve stejných institucích, kontaktování lidí bez příslušnosti	doprovázení nekompetentních klientek na ÚP, SSZ, k lékařem, k dalším sociálním službám	Pomoc se stěhováním, podpora se zvládnutím bydlení, udržování sociálního kontaktu
Chráněné dílny + sociální podniky		zaměstnávání klientek, sociální kontakt, obnovování pracovních návyků	zaměstnávání klientek
Potravinová banka		potravinová podpora v nouzi	potravinová podpora v nouzi
Dobrovolnické organizace		sociální kontakt, vzdělávací aktivity	sociální kontakt, vzdělávací aktivity
Adiktologické organizace	prevence závislostí	podpora klientek ohrožených závislostní problematikou a léčba závislostí	terénní podpora klientek ohrožených závislostmi a jejich léčba
Dluhové poradny		pomoc s řešením zadluženosti	pomoc s řešením zadluženosti

Denní centra (DC)	vytipování potencionálních klient	strava, pokud AD neposkytuje a DC ano	
Všeobecní i odborní lékaři	vstupní vyšetření	zároveň zhoršeného zdravotního stavu ve všech jeho možných formách	zároveň zhoršeného zdravotního stavu ve všech jeho možných formách
Psychiatr a psycholog	vstupní diagnostika ke zjištění vhodnosti pobytové služby AD	medikace a terapie, akutní podpora	medikace a terapie
Humanitní a sociální odbory spádové oblasti AD		podílení místského bytu, domov s pečovatelskou službou	
Místská i státní policie	informovanost o poskytovaných službách AD, které příslušníci mohou předávat	zároveň nestandardních situací, např. agrese klientek, ohrožení ženy násilnickým partnerem	
Nemocnice	informovanost o poskytovaných službách AD potencionálních klientek	spolupráce při řešení akutních zdravotních krizí (psychotické záchvaty, detox, apod.)	

Návaznými službami bych uzavřel téma azylový dům jako takový, jak by měl být po technicko-stavební stránce řešen, jak v něm fungovat, jaké záměry AD potřebuje, co může poskytnout a s kým by měl udržovat kontakt a spolupráci, aby sociální práce byla co nejefektivnější. Poslední kapitolu věnuji veřejnému mínění, které je velmi důležité pro samotnou existenci AD.

5.11 Veřejné mínění

Dleřitá je schopnost um t p edávat informace, um t vlastní slufbu špropagovatõ nejen mezi lidmi bez domova nebo ohrofené ztrátou bydlení, odbornými institucemi, ale i mezi laickou veřejností (viz také kapitola 5.1). P edávání informací vedoucí k pochopení smyslu azylových domů jst sníí negativní pohled na tato zařízení a jeho rezidenty. Obyvatelky se mohou například jednou za měsíc podílet na udržování pořádku v írím okolí AD nebo místního d tského h ít , parku apod., jak také uvádí Juřena (2016, s. 21). Ve vzájemné spolupráci mohou zaměstnanci s vybranými klientkami například upravit přednášku i interaktivní zážitkovou akci pro kolegy druhého a třetího stupně. Není určitě od věci pozvat na diskusi například posezení u kávy i aje přímo do AD studenty zdravotních a sociálních kole, pokud se takové v daném místě nachází. Sociální kontakt mezi těmito dvěma skupinami lidí může pomoci prolomit možnou bariéru před soudk a strachu z neznámého. Příkladem dobré praxe mohou být tzv. živé knihovny, které probíhaly například v Liberci 2014 a 2015, které umožnily laické veřejnosti nahlédnout do skutečného života lidí bez domova, a byly hodnoceny velmi kladně. Možný způsob vedoucí k pozitivnímu ovlivnění veřejného mínění nabízí AD ve Frýdku-Místku. Jak uvedly sociální pracovníce, *za ali jsme pořádat v areálu AD mini jarmark, který je vřdy n jak tematicky zaměřený. Stejisko je tak otevřeno veřejnosti, je zde doprovodný program a občerstvení. S tímto způsobem jsme měli úspěch a lidé se akcí opravdu účastnili. Dví se o nás informace, které třeba nevřdli.*

5.12 Financování

Akoliv je financování AD zásadní pro samotný provoz, tak pro tuto bakalářskou práci zásadním tématem není. Základem byly oblasti, které jsou alespoň částečně vnímatelné klientkami AD a mohou se k nim vyjadřovat a předkládat nápady. Proto tato kapitola má pouze informační charakter, jak jsou v současné době vřinou AD v ČR financované. Samotné klientky AD se na financování podílí placením maximální částkou 130 Kč denně za ubytování nebo 170 Kč pokud AD zajiřuje i celodenní stravu. Toto financování samozřejmě na zajiřování provozu nestačí a AD musí být dotován z různých rozpočtů města nebo kraje, ale nejvíce peněz na provoz přichází z evropských sociálních fondů a státního rozpočtu ČR, například z operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Financování azylových domů v ČR nemá řádnou zásadní zpracovanou koncepci a n které azylové domy jako jiné sociální služby v druhé

polovin roku ani nevídí, zda budou mít na provoz služeb v dalším roce dostatek financí. Za těchto podmínek je budování kvalitní služby složitější. V tuzemských domcích je provozována neziskovými nebo charitními organizacemi, menší část je spravována přímo místy, kde se AD nacházejí. Finance z dotací vystačí na základní provoz, ale na další aktivity a služby, které byly uváděny v předchozích kapitolách a v konečném důsledku by mohly přinést úsporu, tak nezbývají.

Jako příklad pozitivních přínosů se dá uvést pracovní uplatnění klientek a s tím spojený odvod daní, zdravotního a sociálního pojištění do státní kasy. Zdravotní stabilizace klientek snižuje potřebou vyvíjet zdravotní péči a další příspěvky sociálních dávek. Nakonec i sociální stabilizací a schopností zvládat vlastní bydlení přichází úspora při financování pobytových služeb. Pokud AD v současné době chtějí i jich poskytovat doporučené rozvíjící aktivity a služby, které tato bakalářská práce uvádí jako přínosné, musí složit šlápnout další finanční zdroje a sponzory, skrze které mohou být hrazeny.

6 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo vytvoření projektu azylového domu pro ženy, který bude co nejvíce vyhovovat skutečným potřebám klientek a potřebám zaměstnanců, kteří tuto službu reálně poskytují. Zároveň bude celý nebo jen určité části využitelný nejen pro nově vznikající azylový dům pro ženy v Liberci (což bylo primárním cílem), ale bude využitelný i v již fungujících nebo v budoucnu realizovaných azylových domech v ostatních krajích i městech ČR.

Předmětem zájmu v teoretické části bylo ucelené zpracování základních pojmů, jako je typologie, příčiny a vnímání bezdomovectví, pomocí kterých byla vysvětlena problematika a fenomén bezdomovectví. Zaměřili jsme se také na specifika a rozdílnost ženského a mužského bezdomovectví a shrnutí sociálních služeb, které jsou poskytovány ženám bez domova. Závěr teoretické části byl v nově vznikající sociální službě AD a projektu Housing first, který by v budoucnu mohl služby AD úspěšně nahradit.

Předmětem zájmu v praktické části byly názory, zkušenosti a doporučení samotných uživatelů sociální pobytové služby AD, bývalých i potenciálních uživatelů a sociálních pracovníků v primární péči pracujících s ženami bez domova. Pro získání určitých dat jsem vyvíjel kvalitativní výzkum obsahující skupinové

i individuální nestrukturované a polostrukturované rozhovory/diskuze a odbornou literaturu zaměřenou na práci s ženami bez domova.

Doporučení pro praxi

Získaná data přinesla pro proces konceptualizace **AD pro ženy v Liberci** například tyto doporučení:

- AD (jeho umístění, dispozice i sociální služba), by měl vznikat na základě již ověřených zkušeností z praxe, provozu a poskytování sociálních služeb AD pro samotné ženy a rodiny s dětmi
- vznik AD a jeho budoucí fungování by mělo být diskutováno již v samotném počátku s komunitou rezidentů v okolí budujícího se AD, aby hned od počátku nedocházelo k nedorozuměním nebo konfliktům.
- AD by měl poskytovat samostatný prostor dětem, kde si budou hrát, budou moci projevit v klidu a bezpečí své emoce, nadšení, budou se moci rozvíjet a nebudou se muset stále dělit o prostor s dospělými klientkami a klienty (kteří nebudou vždy ideálními vzory pro ubytované děti a měly být spíše naopak negativním vzorem při přijímání nevhodného stylu života)

Obecně pro azylové domy pro ženy, přinesla získaná data například tyto doporučení:

- uffiivatelky služby AD často vídí, co potěbují, je jim, ale potěba naslouchat
- AD by neměl být místem neutulným a odfitkým, ženy potěbují vidět a zařít, ale toto místo neslouží pouze pro jejich šuskladní. Je přínosem mít možnost si své místo v AD mimo jiné vyzdobit osobními věcmi, což zvyšuje důstojnost tohoto místa. V místech, kde se cítí dobře a vezmou si ho i po dlouhou dobu za své bude snadnější spolupráce při udržování pořádku i další spolupráci.
- dodržování respektujícího postupu rozvíjí důvěru a lepší spolupráci vedoucí k možné změně. Je potřeba podporovat sebevědomí žen například pozitivními zážitkovými společnými akcemi nebo rozvojem jejich dovedností využitelných v samostatném životě.
- samostatné pokoje nebo pokoje o max. dvou ženách s vlastním sociálním zařazením a kuchyňským koutem přináší přirozenější prostředí, které umožní ženám samostatný život, který musí zvládat po odchodu z AD. Podmínky stejné

jako na ubytovnách nižšího řádu se společnými pokoji nemotivují ke zmnění ani nepínají dovednosti potřebné ke zvládní samostatného života, osobní odpovědnosti ani nepoukazují na výhody z toho plynoucí (bezpečí, soukromí, nezávislý režim dne, atd.).

- zaměstnanci AD by měli být odborníky na svoji činnost, proto je třeba podporovat jejich rozvoj a vzdělávání. Druhí typ vybraného vzdělávání by měl být výsledkem analýzy potřeb týkajících se poskytované služby a klientely.
- i zaměstnanci potřebují cítit respekt, nejen od uživatelů, ale i nadřízených a zaměstnavatelů. Kompenzace náročné práce by neměla být pouze finanční, ale měla by podporovat i duševní pohodu. Zájem o zaměstnance, jeho pocity a názory.
- je důležité ve veřejné mýšlence, proto by se i AD, jeho zaměstnanci i uživatelky služby měli pokoušet o destigmatizaci bezdomovectví a lidí s tímto fenoménem spojených. Měly jít o veřejné kulturní akce, vzdělávací akce na kolečkách nebo jen o spolupráci třeba na údržbě dětského hřiště, parku či jiného veřejného prostoru v blízkosti AD.

Závěrem můžu ještě dodat, že samotná výzkumná práce mi přinesla mnoho zkušeností a zážitků a nových poznatků, které byly využitelné již i v prvních debatách o rekonstrukci a dispozičních úpravách vybraného objektu nově vznikajícího azylového domu pro ženy a rodiny v Liberci. Samotná moje praxe i zkušenosti z výzkumu ukazují, že je důležité stále zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb, do kterého nebudou zapojeni pouze zaměstnanci AD a další spolupracující odborníci, ale budou do tohoto procesu zapojeni hlavně i uživatelky AD, které nejlépe mohou zhodnotit, co jim bylo přínosem a co naopak.

7 Seznam literatury a zdroj

BANDIT, R. fiény bez domova: Kde jsi, kdyfl tu nejsi. In: *Nový prostor*. 2014, vydání 437, s. 19620. ISSN 1213-1911.

BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M., Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? In: *Sociální práce*. 2016, ro ník 16, íslo 5, s. 1226131. ISSN 1213-6204.

BAUM, D., GOJOVÁ, A., eds., 2014. Výzkumné metody v sociální práci. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-390-3.

BENEŠOVÁ, M. a kol., Dv jsou více nefl jedna: O flenském bezdomovectví a násilí. In: *Listy sociální práce*. 2016, ro ník IV, íslo 6, s. 19620. ISSN 2336-2332.

DAVIDOVÁ, I., Kriminalita v flivot lidí bez domova. In: *Listy sociální práce*. 2016, ro ník IV, íslo 6, s. 16. ISSN 2336-2332.

DO EKAL, V., KLIMENT, V., Stereotypizace bezdomovství. In: *Sociální práce*. 2016, ro ník 16, íslo 5, s. 1096121. ISSN 1213-6204.

HAASOVÁ, J., 2005. *Jak flíjí v Olomouci flény bez domova*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-1238-1 .

HAASOVÁ, J., 2009. fiény r zného v ku a sociální vylou ení. In: Charita Olomouc. *Specifika flen mezi lidmi bez domova ó sborník z konference*. Olomouc: Charita Olomouc. s. 15620. ISBN: 978-80-254-7561-4 .

HAVLÍKOVÁ, J., O ekávání bezdomovc od sociální sluffby šazylový d mō a úskalí jejich interpretace. In: *Sociální práce*. 2010, ro ník 10, íslo 1, s. 87696. ISSN 1213-6204.

HETMÁNKOVÁ, R., 2013. *Zpátky ze dna: Zaost eno na flény*. Praha: Jako doma. ISBN 978-80-905743-0-4

HETMÁNKOVÁ, R., fiény bez domova: Identita, strategie a bezpečný prostor, In: *Gender, rovné p íleflitosti, výzkum*. 2014, ro ník 15, íslo 1, s. 81684. ISSN 1213-0028.

- HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I., 1996. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: NAD JE. ISBN 80-902-2920-4 .
- HRADECKÝ, I., 2015. Co znamená pro společnost bezdomovství. In: MPSV. *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice a sborník z konference*. Praha: MPSV. s. 9-622. ISBN: 978-80-7421-094-5
- JURENA, J., Sociálně patologické jevy v azylovém domě. In: *Sociální služby*. 2016, ročník 18, číslo 69, s. 226-23. ISSN 1803-7348.
- KELLER, J., 2013. *Posvěcení bezdomovců*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-155-8.
- KODÝMOVÁ, P., Nekonečné příběhy. In: *Listy sociální práce*. 2016, ročník IV, číslo 6, s. 14. ISSN 2336-2332.
- KOLÁŘOVÁ, J., LINDOVSKÁ, E., BENEŠOVÁ, M., FRIŠAUFOVÁ, M., 2016. *Stojíme na jejich straně!* Praha: Jako doma. ISBN 978-80-905743-3-5
- KOSOVÁ, M. a kol., 2014. *Logoterapie*. Praha: Grada publishing. ISBN 80-244-1238-1
- LEVINSON, D., 2004. *Encyclopedia of homelessness*. 2. volume. London: Berkshire publishing group. ISBN 0-7619-2751-4
- LINDOVSKÁ, E., Práce se síťmi služeb u lidí bez domova. In: *Sociální práce*. 2012, ročník 12, číslo 1, s. 102-111. ISSN 1213-6204.
- MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L., 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-802-6200-901.
- MAREŠ P., 1999. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-61-3 .
- MATOUŠEK, O., HARTL, P., a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80- 262-0213-4 .

MATOUŠEK, O., a kol., 2011. *Sociální služby*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O., KOLÁŘKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.), 2010. *Sociální práce v praxi*. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

MERHAUTOVÁ, J., Organizační kultura. In: *Sociální služby*. 2016, ročník 18, číslo 869, s. 32633. ISSN 1803-7348.

MIKULÁŠEK, O., 2007. Vyuffívání alternativních zdrojů motivace. In: Charita Olomouc. *Sociální vylouení a ztráta domova v kontextu závislostí* ó sborník z konference. Olomouc: Charita Olomouc. s. 29638. ISBN: 978-80-239-9765-1 .

MPSV, 2014. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020* ó sborník z konference. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-072-3.

MPSV, 2014. *Strategie sociálního začleování 2014 ó 2020*. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-080-8.

PANKAVA, P., Senio i bez domova jako ásté ob tít trestné innosti. In: *Listy sociální práce*. 2016, ročník IV, číslo 6, s. 21622. ISSN 2336-2332.

PRÁDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., 2008. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton. ISBN 978-807-3871-000.

RAITIKARI, S., JUHILA, K., Housing first Literature: Different Orientations and Political-Practical Arguments. In: *European Journal of Homelessness*. 2015, ročník 9, číslo 1, s. 146. ISSN: 2030-2762

SMEJKAL, J., 2007. Závislosti a duchovní rozměrlovka. In: Charita Olomouc. *Sociální vylouení a ztráta domova v kontextu závislostí* ó sborník z konference. Olomouc: Charita Olomouc. s. 26628. ISBN: 978-80-239-9765-1 .

SOCHREK, J., 2007. *Kapitoly z penologie. I. díl*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-203-6.

STULÍKOVÁ, V., 2015. *Nemám domov, ale mám sv j hlas*. Praha: Jako doma-Homelike. ISBN 978-80-905743-1-1.

TVLOVÁ, K., MIKULÁTEK, O., 2010. Co pot ebují feny na ulici ó pohled z nízkoprahových slufleb. In: PRINZ, P., ed. *Specifika fen mezi lidmi bez domova ó sborník z konference*. Olomouc: Charita Olomouc. s. 29 ó 33. ISBN 978-80-254-7561-4 .

TVPKOVÁ, D., a kol., 2007. *Zdravotní pé e o bezdomovce v R*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80- 247-2245-0.

THIELOVÁ, H., KABELÁ OVÁ, I., VERDIS, P., PAVLÍ EK, J., Sociáln patologické jevy v azylovém dom . In: *Sociální slufby*. 2016, ro ník 18, íslo 8 ó9, s. 24ó25. ISSN 1803-7348.

VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J., 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí: v kontextu ambulantních sociálních slufleb*. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-802-4622-095.

VARGA, L., 2007. Sociální slufby pro lidi bez domova, zku-enosti s alkoholismem a jinými závislostmi. In: Charita Olomouc. *Sociální vylou ení a ztráta domova v kontextu závislostí ó sborník z konference*. Olomouc: Charita Olomouc. s. 21ó25. ISBN: 978-80-239-9765-1 .

Internet:

Crossroads Rhode Island. *A report on Women and Homelessness*. [online]. 1. 3. 2011 [vid. 2016-08-31].

Dostupné z: <http://www.crossroadsri.org/Portals/0/Uploads/Documents/Women%20and%20Homelessness.pdf>

eská národní banka. *Zadlufenost domácností*. [online]. 2016 [vid. 2016-12-12].

Dostupné z:

http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.hlavni_ukazatele?p_iframe=0&p_lang=CS

eský statistický ú ad. *Základní charakteristiky bezdomovců : Bezdomovci podle pohlaví a p íletých v kových skupin.* [online]. 2012 [vid. 2015-02-26].

Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

FEANTSA. *Typologie bezdomovectví.* [online]. 2005 [vid. 2016-9 -26].

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

DOLEřALOVÁ, A., ed. 2015. *Sborník z konference ó fieny sob .* [online]. [vid. 2016-10-20]. Praha: In Iustitia, Jako doma, Rozko– bez rizika.

Dostupné z: http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2015/10/JD_sbornik_final.pdf

LUDWIG, P., 2013. Pro je n kdo svin a n kdo hrdina? In: *Grow Job* [online]. [vid. 25. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.growjob.com/clanky-personal/proc-je-nekdo-svine-a-nekdo-hrdina/>

TISKOVÉ ODD ĚLENÍ MPSV, 2013. Bezdomovectví v ěsku hrozí afl 100 000 lidem, chystáme pomoc (ct24.cz). In: MPSV ĚR [online]. 11. 9. 2013 [vid. 2016-08-11].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/16201>

MPSV, 2016. Vyhodnocení pr zkumu ěení bezdomovectví v obcích s roz-í enou p sobností, s. 7 [online]. 3. 5. 2016 [vid. 2016-09-23]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/25753/Vyhodnoceni_przkumu_reseni_bezdomovectvi_v_obcich_s_rozsirenou_pusobnosti_v2.pdf

HULVA, M., 2011. *Jeden z nejlep-ích azylových dom pro řeny a matky s d tmi je ve Frýdku-Místku.* POLAR televize [online]. [vid. 25. 10. 2016].

Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/frydeckomistecko/frydek-mistek/8431/jeden-z-nejlepsich-azylovych-domu-pro-zeny-a-matky-s-detmi-je-ve-frydkumistku>

řRÁMKOVÁ, J., 2014. Ordinaci pro bezdomovce chybí peníze a pacient stále p íbývá. In: *iDNES* [online]. 5. 6. 2014 [vid. 17. 12. 2016].

Dostupné z: http://plzen.idnes.cz/bezdomovec-ordinace-zdravotnicka-pece-lekar-fmz-/plzen-zpravy.aspx?c=A140604_120140_plzen-zpravy_pp

MU^{TA}ÁLKOVÁ, I., 2016. Pouli ní medicína v praxi aneb Jak se v Ostrav pe uje o bezdomovce. In: *Moravskoslezský deník* [online]. 16. 4. 2016 [vid. 17. 12. 2016]. Dostupné z: http://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/poulicni-medicina-v-praxi-aneb-jak-se-v-ostrave-pecuje-o-bezdomovce-20160416.html

TAUBEROVÁ, D., 2009. Bezdomovci mají v Olomouci ordinaci. In: *Olomoucký deník* [online]. 13. 2. 2009 [vid. 17. 12. 2016]. Dostupné z: http://olomoucky.denik.cz/zpravy_region/bezdomovci-maji-v-olomouci-ordinaci-s-poplatky-.html

Zákony:

Zákon . 108/2006 Sb. o sociálních službách. In: Sbíрка zákon eské republiky [online]. 2006, ástka 37, s. 125761289 [vid. 2017- 01-14]. ISSN 1211-1244. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Zákon . 135/2006 Sb. kterým se m ní n které zákony v oblasti ochrany p ed domácím násilím. In: Sbíрка zákon eské republiky [online]. 2006, ástka 46, s. 162861648 [vid. 2017- 01-14]. ISSN 1211-1244. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=135/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

8 Seznam příloh

Příloha A - Přípis části audio rozhovoru s projektovými manažerkami organizace

Jako Doma, o. p. s. a editorem organizace Návrat, o. p. s.

Příloha B - Přípis části audio rozhovoru se sociální pracovnící AD pro ženy a matky

s dětmi v Mělníku.

Příloha C Foto flipchart Ostrava

Příloha D Foto flipchart Jablonec

Příloha E Foto flipchart Mělník

Příloha F Foto flipchart Frýdek - Místek

Příloha G Foto flipchart Praha

Přílohy

Příloha A - Příloha části audio rozhovoru s projektovými manažerkami organizace Jako Doma, o. p. s. Jitkou Kolářovou (respondentka 1) a Lenkou Vrbovou (respondentka 2) a editorem organizace Návrat, o. p. s. (respondent 3).

Tazatel: Jak vnímáte délku pobytu v azylových domech, myslím tím dobu, jak dlouho by mohli mít možnost zůstat, když ze zákona je víceméně služba v azylových domech poskytována cca jeden rok?

Respondent 3: Jsou azylové domy, které si uvdomily, že mají typy klientů, kteří jsou dlouhodobí klienti nebo dlouhodobí bezdomovci, nebo takhle se dneska o nich mluví, takže tam zůstávají mnohem déle, protože to jejich v současných sociálních a podpůrných službách jediná –ance jak ten člověk může dlouhodobě zůstat. Je to mnohdy neúplně nějak posun, u těchto chlapců například, posun v jeho situaci, ale je to jediný relativně dlouhodobý místo, kde ten člověk může bydlet. Což jako úplně nenaplnuje parametry sociální služby, ale z hlediska pohledu na toho člověka, je to jediná cesta, jak může zůstat. Tak je prostě tam déle, jinak skončí zpátky na ulici.

Tazatel: Teď jde o to, jestli taky to je jednoduchý si to obhájit nebo jestli pak prostě nebude někdo –lapat z místa z kraje, jako že í

Respondent 3: To ne.

Respondentka 1: Hlavně podle mě u těchto věcí se dá docela dobře argumentovat tím násilím, myslím tím hlavně ženy, se kterými se bavíme v našich výzkumech, že 90% minimálně zažily nějaký opravdu drsný násilí v etně fyzického. A prostě ty, které jsou z toho tak podrcené, že vůbec, že to trvá dlouho, než to zvládnou se s tím vyrovnat.

Respondentka 2: Hmm, přesně. Právě mi přijde nebo nevím, jestli nebudu skákat. A další vlastně dlouhodobě zůstávají v tom, mít tam vlastně takovou dobrou službu nebo aktivitu, člověka, který umí pracovat s tím násilím a ve specifiku českého bezdomovectví. Pracovník, který tam může dělat nějaké arteterapie, nebo tam může být psycholog nebo tam může být jako cokoli, nějak promyslet, aby tam byla služba, která vlastně umí ukázat, že na to mají, a vlastně co nejvíce přehová. Ukazuje se, že ony

v t-inou nevyuflijou terapie klasický, i kdyfl by m ly tu mořnost t eba zadarmo. Ale spí-
n jaký, co nejmí prahový aktivity, t eba svépomocnou skupinu.

Respondentka 1: K t m svépomocným skupinám jsme zpracovaly pracovní materiál.

Tazatel: M flu do toho sko it,

Respondentka 1: Ano.

Tazatel: Jestli ten azylák, kdyfl tam budou svépomocný skupiny, jestli to má být uzav ený
pro ty fleny, který tam jsou ubytovaný nebo to nechat otev ený i pro fleny jakoby. Který
tam nebydlí, jsou prost n kde na ulici, ale tohle by se jim hodilo a zároveň je to vlastn
i mořnost, jak ty fleny namotivovat, aby t eba do toho azyláku, do tý slufby vstoupily,
protože t eba z d ív j-ka nemají dobrou zku-enost nebo mají z n eho strach. Takže
jestli to uzav ít nebo to nechat otev ený?

Respondentka 2: Já bych spí- byla pro tu otev enost, ono se to pak m fle ukázat jako
dobré, i dle na-i zku-enosti. Ale je dobrý mít i jenom n jakou aktivitu jenom pro ty fleny,
které tam bydlej, ale já si myslím, fle ta otev enost je d leflitá.

Respondentka 1: Otázka je pak nastavení té svépomocné skupiny, fle n který potom, kdyfl
ufl za nou, tak jsou potom uzav ený. Pro ty lidi co tam nastoup j, tak aby se cítili
bezpe n a neto ili se tam dal-í lidi. Na druhou stranu, fleny co tam p ijdou z ulice na
svépomocnou skupinu, pokud nebudou siln motivovaný, jako fle tam nebude nap íklad
jejich kámo-ka.

Tazatel: To se pak dotýkáme siln jejich návaznosti, jestli je tam terénní slufba n jaká.

Respondentka 2: Nebo já klidn k t m aktivitám, které m flou klientky d lat je
v návaznosti na to násilí, t eba divadlo, fle si myslím, fle hodn lidí ufl má n jaký
zku-enosti i s divadlem utla ovaných nebo podobných, tak to divadlo je taky takový
nízkoprahový pro odflití traumat t eba z toho násilí.

Respondentka 1: Ale m p ijde, fle t eba do e funguje i Metrál, fle to je pracovní dílna,
kde ty flenský mohou n co tvo it. I kdyfl nevím, jestli n co takového by m lo být sou ástí
azyláku, ale mořná taky trochu ta návaznost.

Tazatel: Co je ta Metrál?

Respondentka 1: Metrál je taková dílna, kde flenský vyráb jí r zný -perky, tri ka tam
navrhují, a prodávají to a jde to í

Respondent 3: A to je jako pracovní terapie?

Respondentka 1: No, ony si s tím vyd lávají, prodávají co vyrobí.

Respondentka 2: Primární cíl tam není pracovní terapie, je to jakoby byznys a u ení se
pracovním dovednostem, ale ty fleny se tam scházejí a povídají si.

Respondentka 1: Tak to je takovej sekundární prvek. Je to samozřejmě vedený a ne, třeba by to bylo, tak a dneska se budeme bavit o tomhle, ale taky i to funguje

Respondentka 2: Jde vlastně o sociální vazby, bych měla, ne úplně o to násilí.

Respondentka 1: Je to takový neformální a myslím si, třeba to tak funguje. Protože v téhle jsou ty flenský hodně izolovaný. Máme tu zkušenost, třeba si nemají s kým popovídat o různých věcech. Takže když pak chodí někde pravidelně a potkávají se tam, tak se ty vztahy a vazby vytvoří a pak se i více ty flenský podporují a tak. Těba když jsou v nějakém prostředí z hlediska jejich partnera, tak mají někoho, na koho se obrátit.

Respondentka 2: Ano, to povídání mi tam přijde hodně těžké. Chci jí si prostě povídat. Co ti tam máš? Pěšák napsáno pracovník, jako třeba u těch skupin, bych byla pro, aby to byla spíše flenská.

Tazatel: Jo a to je vlastně, to jsem. Do jaké míry, je vhodné, do jaké míry a vlastně v jakých pozicích by tam mohl fungovat chlap? V flenském azyláku.

Respondentka 2: My to máme hodně, vlastně k tomu i něco vyjde. My vlastně máme na pozici mufla, který vede terénní práce a který je provozní. A mimo jiné, když jsme se třeba o tom bavily na nějakých kurzech a tak, tak vlastně ten mufl má být jako dobrý vzor, kterej je jakoby fajn, když to vezmu zkrátka. To je taky těžké. Ale musí tam být nějaký, s tímhle cílem ho vybírat, jestli budete tedy vybírat jednou lidi. Aby uměl reflektovat tady tu svoji pozici, jako třeba je mufl a pracuje se ženama, které zažily násilí. Neměl by to být macho týpek. Mě to tam přijde těžké. My se neuzavíráme, aby tady pracovali muflí, ale rozhodně hledíme na to, jaký ten člověk je. A v těch věcech, kdy pak je svépomocná skupina nebo, tam kde se jde víc do hloubky, tam bych já zůstávala u pracovníků žen.

Respondentka 1: Ale to zase platí i pro tu flenskou, jaké je odsuzování, jaký je respekt a tak podobně.

Tazatel: Takže běžný sociální pracovník má být klidný mufl.

Respondent 3: To je otázka, jak se pak vlastně nastaví, co ten sociální pracovník pak dělá.

Respondentka 2: Je dobrý pro ten základ, umět respektovat, reflektovat tu svoji pozici.

Respondentka 1: Je to teda jedna věc, taková co se týká charakteristik, o kterých mluvily třeba holky, když spaly na lodi, třeba tam byl sice jakoby psycholog, ale je to mládež kluk a ony k němu neměly vlastně žádnou důvěru. Ony říkaly, třeba to spíše měly třeba nějaký starší paní, ze který mám pocit, třeba už má jako něco za sebou a ona to pochopí. Tak tohle je takový, jak s tímhle naladit. Člověk to nemůže stavět na základě diskriminujících jakoby předpokladů, ale spíše toí Klidně tam má být člověk, kterej je mládež a tak dále,

ale další v cí je, jak ho zapojovat toho psychologa nebo psychologku, jako do nějakých uhlínek aktivit s těma flenskýma, aby se poznali, aby tam byl navázaný kontakt. Nám to třeba vyšlo z jednoho výzkumu, třeba dobrý, aby ten člověk byl u nějakého prvního kontaktu s paní, když jde třeba do sociální služby nebo třeba u prvního, ale aby se účastnil dalších aktivit, aby se prostě znali a viděli, že tam ten člověk je a nějak, když si řekli, já se potěbuji s nějakým svít, aby mohly v klidu oslovit toho člověka, aby viděli, že mu mohou věřit a v klidu za ním dojít. Prostě, aby byl ten kontakt.

Tazatel: To má vlastně návaznost také na tu práci v terénu.

Respondentka 1 : No, aby to nabylo jako tak, že ten psycholog nebo psychologka, když tam budou nebo terapeutka, tak aby tam neseděli jen v nějakém kanceláři, za zavazadly dveřmi, ale aby tam nebyli jen jednu hodinu týdně, ale aby tam byli, aby se s těma lidma více znali.

Respondent 3: Aby více zasahovali, byly aktivnější.

Respondentka 1: Zároveň je samozřejmě důležité tam mít nastavenou nějakou hranici. Není třeba, aby to byli kámozi. Jde jen pouze o to, aby se ty ženy nebály přijít.

Respondentka 2: Jak jsme byly třeba ve tom Norsku, tak jsme tam byly v nemocnici pro lidi bez domova, a tam všichni, personál i ti pacienti jedí spolu. Je dobrý mít občas společný oběd nebo večeři, personál i ženy společně, to si myslím, že je dobrý jak poznat ty lidi. Ale přitom je to taková drobnost.

Respondentka 1: Tam vlastně i vařili společně.

Respondent 3: To může být dobrá inspirace.

Respondentka 1: Je možné to udělat třeba jednou za týden, kdy budou zajištěny suroviny a ženy se budou podílet a zároveň jsou zahrnuty do fungování azylu. Cíť se pak pojí s dalšíma věcmi, nemělo by to být pouze toto.

Respondentka 2: A to vlastně říkali i ti z našeho spáčeného azyláku na Islandu, že vlastní tý flenský tam vaří, dostanou to tedy za úkol, ale je to pro ně vlastně podpůrný proces. Jak jsou vystresovaní, jsou na tom špatně psychicky, tak je i představa uvařit pro celý azylový tým je vlastně úkol náročný, ale s podporou personálu to zvládnou a je to pro ně nakonec posilující.

Respondentka: Určitě, můžu popsat ze svého pohledu, my to tady opravdu pro ženy jednotlivkyň rovnou nabízíme společný sociální zařízení, bouffel na-e dispozice nám tady nedovolují nic jiného. Stejně tak společná je kuchyň.

Tazatel: Já se omlouvám, vás teperu-ím, a kdyby to bylo možný a ty prostory byly.

Respondentka: No.

Tazatel: Bylo by to lepší, že by ty ženy měly ty prostory jinak? Mě jde o ty ženy, třeba e-í gynekologický problémy a tak.

Respondentka: Budu se snažit reagovat na ty ženy. Já si myslím, že určitě jo nebo to vnímám i já kdybych se dostala do téhle situace, tak určitě to by byl pro mě velkej problém, společné sociální zařízení, a jít bydlet je-tě na kam kde jsem na pokoji jakoby s n kolika dalšíma a je-tě pak sdílím vlastně sociální zařízení. O tu kuchyň asi úplně nejde, že jo, ale ty záchody a sprchy, to si myslím, že problém je. A vím, že v n kterých azylákách to pak jakoby mají, že jo. Mají třeba koupelnu na pokoji, ale to mluvím o rodinách, nevím, jak to mají jednotlivkyň.

Tazatel: Jasně.

Respondentka: Za mě určitě kdyby to bylo možný finančně, tak věřím, že ženám by to pomohlo.

Tazatel: Tvoje ideální azylák, ..

Respondentka: Ano.

Tazatel: Í, kde nee-íme peníze.

Respondentka: Určitě ano.

Tazatel: Já to mám teda daný, že nee-ím finance. To by se člověk zapýkal.

Tazatel: Mám tady v cí jako pravidla nástupu, ale to mě zajímá, jak to vnímají ženy, to teda přeskoím. Pravidla, provozní řád, taky jak to vnímají ženy. Kompetence klientek, jak vůbec měnou zasahovat do toho provozu. Měnou samy dávat návrhy, že by něco mohlo fungovat jinak. A bere potom ty jejich návrhy někdo v potaz a e-í je?

Respondentka: My určitě vždycky ano, určitě. Měně přijít ta žena za náma nebo za mnou respektive, protože to je moje cílovka, tak měně přijít za mnou a různé situace nebo to co jí tíží, měně se mnou e-ít, když to pak je třeba o nějakém souflití tady v tom společně ství vlastně jednotlivci i jednotlivkyň, tak vždycky to měnou e-ít právě na komunitě, na společném setkání. Měnou, návrh vždycky zvažíme. Pokud je to něco, co měněme rozhodnout, rozhodneme to my, samozřejmě se vždycky snažíme vyjít, co nejvíce uflivatelkám. Když je to něco, co neměněme rozhodnout, tak zase předáváme dál paní

vedoucí, případně paní ekonomce, kdyby se jednalo o nějaký finance, který ale nebudeme řešit.

Tazatel: A pak mám tady zapojení do chodu azylového domu, jestli by se klientky chtěly nějak podílet na něm.

Respondentka: Tak já třeba myslím, třeba mi je tady zapojený máme. Nemůžu teda mluvit jako by za nás, nevím, jestli jim to vyhovuje nebo naopak, to nevím. Ale určitě, pečovat, starat se o svůj pokoj je běžná věc, to je jejich povinnost a potom vlastně za první se zapojují do toho soužití, jak jsme říkali, do veřejných akcí, které my vlastně pořádáme, tak se můžeme účastnit, ale po tom můžeme samozřejmě vyvíjet nějakou iniciativu svoji, pak tady máme různé terapie, těch se mohou účastnit, vzdělávací, kulturní akce, si myslím, třeba mají tady jako dostatek prostoru pro to nějaký zájmy a angažování se, ale zase nevím, jestli to všechno vyhovuje úplně.

Tazatel: Jasně.

Respondentka: Jestli mají ten zájem.

Tazatel: A je třeba u toho zapojení, jsem se před tím zapomněl zeptat vás všechny, jestli máte terénní službu, jestli to vlastně nějak děláte, jestli tady máte vůbec nějaký terénní zaměření na lidi bez domova.

Respondentka: Terén máme, ale ten je pod městem, ten není pod naší organizací. Ten pod službami prevence města Mladá není, ale jako služba je pod městem. Tam je terénní úsek sociální práce, mají tam i terénní programy, ty tam třeba jak transformují.

Tazatel: Chci jsem se zeptat na terénní programy, které by byly specializované přímo na ženy, protože z vlastní zkušenosti jak dříve s chlapama, tam vidím určité rozdíly, já myslel v tom kontextu, jestli se tady nepracuje v terénu přímo s ženama. Kdyby to bylo, myslíte, třeba by o to byl zájem a prostor i třeba pro ty ženy co jsou tady ubytované. Říká se vlastně taky zapojují do řešení jejich problému.

Respondentka: To je určitě zajímavý nápad, ale nefunguje to takhle pod městem. My to máme přímo pod odborem sociálních věcí a zdravotnictví a máme to jako úsek terénní sociální práce. Mají tam asi pár pracovníků a vedoucí.

Tazatel: A myslíte, třeba by žena byla klientka v terénu mohla přispět němu víc než běžný sociální pracovník? Těeba pokud jde o nějaké hlubší proniknutí do komunity žen bez domova a získání třeba v té době nebo tak, jestli by to pomohlo třeba dostat pak touto cestou do azyláku i ženy, které by jinak byly mimo instituce nebo měly strach s klasického městského terénního pracovníka.

Respondentka: Určitě, máme třeba tady jednoho pána, který teda neprošel naším azylákem, ale byl na jiném azyláku a teď chodí a nabízí našim uživatelům tady práci a vlastně taky reagují na něj úplně jinak, když vidí, že si tím prošel a ví o něm to bezdomovectví je. A vlastně vidí, že teď je na úplně jiné sociální pozici a dostal se z toho a vidí, že ta cesta je. Určitě, je to pro něj hodně motivující.

Tazatel: ... Respondentka: ...

P íloha C ó flipchart Ostrava

- OSTRAVA •
- 1) VOLNOST POHYBU - ZÁKAZ NÁVŠTĚV NA POKOJÍCH
 - 2) MOŽNOST MÍT TV NA POKOJÍCH
 - 3) DOPROVNÍ DOSTUPNOST
 - 4) DĚTSKÉ HRÁŠTĚ
 - 5) MOŽNOST PRÁNÍ ZDARMA
 - 6) MOŽNOST PŘIJÍMAT NÁVŠTĚVY NA POKOJI (NEVADÍ OHRANIČENÍ)
 - 7) DODRŽOVÁNÍ - MÍT SVÉ VLASTNÍ VĚCI (NÁBĚR, ...) - NEKONTROLOVAT TAŠKY
 - 8) KOUŘENÍ VĚKLU (MŮŽE BÝT)
 - 9) RÁDIO, TV - MOŽNOST SE DÍVAT I PO 22⁰⁰
 - 10) SOUKROMÍ NA POKOJÍCH - NEVSTUPOVAT ZAMĚSTNANCI A) VEČER/V NOCI
 - 11) PŘES DEN URČITĚ PO ZAKLEPÁNÍ
 - 12) DOKTOR MŮŽE NA POKOJ
 - 13) MOŽNOST PĚLIT KDYKOLIV V NOCI (ALE SPONĚ, KÝŽ PRACUJI)
 - 14) OÚSTOTU SE STARÁŠÍ UBYTOVATELÉ SAMI
 - 15) ŠATNÍK NA AD
 - 16) VÍDEJ Z POTRAVINOVKY ZA VÝPOMOC
 - 17) HGRNA PRO DĚTI
 - 18) NA POKOJI LEDNICE, TV, KUCHYŇSKÝ KOUT (FUNKČNÍ NOC), TROUBA, SOCIÁKY
 - 19) DOBRONÁJOST AKTIVIT
 - 20) POKOJE I PRO VÍCE RODINU
 - 21) ŽENY NA POKOJI
 - 22) POBYT NA AD, ALE SPONĚ 3-5 LET
 - 23) SP + KLIENT SBĚRNÁČE NA ŘEŠENÍ SVÉ SITUACE
 - 24) SP MŮŽE BÝT MUŽ I ŽENA - MĚL BY MÍT PĚTILE V RŮZNÝCH OBDOBÍCH ŽIVOTA
 - 25) LIDSKÁ SPOLE, PARTNER, EMPATICKÝ
 - 25) ALKOHOL - SLEVNÍČKA, PIVO NA POKOJI - NE OPILYÁ, ANI DROGY
 - 26) ALE NE UKONČENÍ HNEJ PO PRVNÍM PŘESLÁPNUTÍ

- 27) VOLNOČASOVÉ AKTIVITY - VĚŠENÍ, PC, KURZ PRVNÍ POMOCY
POMOC PŘI NEHODĚ MATKY
- 28) DIVADLO, AKTIVITY PRO VEŠKOST
- 29) DLUHOVNÁ PORADNA V RÁMCI
- 30) HLÍDÁNÍ DĚTÍ SI DOMLOUVAJÍ MATKY, - DOBROVOLNÍK
NA PŘ. VE DNECH ÚŘEDNÍCH (PO, ST)
- 31) DOBROVOLNÍCI NA DOUČOVÁNÍ DĚTÍ
- 32) KOMPETENCE KLIENTEK - HLAS JE VYSLÝŠEN

P íloha D ó flipchart Jablonec

- JABLONEC
- PRAVIDLA AD - MOŽNOST SPOL. NÁVŠTĚV - POKOJE -
KDE
NOCLEGHAPKO
- MOŽNOST sledovat TELEVIZI (PO 22⁰⁰)
(RADIO)
 - USTROJENÍ POKOJE - VLASTNÍ SOCIÁLY, VĚTŠÍ MÍSTNOST, (max. 2 lůžka) VÍCE PROSTORU NA OSOBNÍ VĚCI (VLOUŽEK MÍSTNOSTI) OBZVLÁŠTĚ KULSTNÍ PROSTOR
KUCHYŇ, VĚŠNICE, PŘÍČKA, TRUSBA,
 - SETHÁVÁNÍ KLIENTEK A) S VEDENÍM SLUŽBY - PROSGU NÁZORŮ
 - ROVNOCENNÝ PŘÍSTUP
 - MOŽNOST SE SPRECHOVAT I PO 22⁰⁰
 - SPOLTEČNÁ KULTURNÍ SETHÁVÁNÍ + SVÁTKY (VÁNOCE, ...)
 - KOUŘOVÁ - CCA 9 denně -
 - VOLNÝ ODCHOV PŘÍCHOV
 - PRAMENNA NOCLEGHAPKO - 7⁰⁰ budíček a 8⁰⁰ nemén
 - VÁŽENÍ KLIENTI - AD
 - DODRŽOVAT PRAVIDLA I ZG STRANY ZAMĚSTNANCŮ
 - DĚLŠÍ POZIT - VÍCE JAK ŽOK
 - ROZJEDNOVÉ ŽYTI / PRO JEDNU OSOBU
 - AUTO PRO ROZVOZ KLIENTEK, KTERÉ MÁJÍ ZKORČENÉ ZDRAVÍ
 - VÝLETY - TRÁVENÍ SPOLTEČNĚHO ČASU MIMO AD - I JINÉ AKCE NAPŘ. KONCERTY
 - SPOLTEČNÁ KULTURNÍ MÍSTNOST - TRÁVENÍ SPOL. ČASU, PŘEDÁVÁNÍ ZKUSBNOSTI
 - SP - BOMAC HLAVDÁNÍ ŽYTŮ, PRÁCE, SPOBENÍ, CITLIVÝ, SPRAVEDLIVÝ, RESPEKT
 - CENA UŽÍVÁNÍ - 1 Kč je schůdné
 - POUŽÍVÁNÍ PRAC. TELEFONU
 - SOUKROMÍ V KONCERZÁŘICH
 - NASTROJOVÁNÍ NA POKOJE
 - TĚLOCVIČNA, KORA NA PŘÍSGENÍ, RELAXACE
 - OBOU A) - LOVIČKY, ZAHRODA, OHLNĚTĚ
 - TERAPEUT, PSYCHOLOG
 - ODDĚLENÉ PROSTORY PRO RODNY A LIDI BEZ DOMOVA (NENÍ VŠOK)
 - RODNY S DĚTMA - NE LON AD PRO MATKY S DĚTMA

Příloha E - flipchart Mládek

- 1) AD - místo, kde je lidé, park, pražezáčky, louzačky
 - 2) ↓ dosahu obchodu, ~~HOVĚDĚNÉ~~ DOPRAVY,
 - 3) BYTOVÁ JEDNOTKA, VLASTNÍ SOCIÁLY, KUCHYŇKA,
 - 4) MÍSTNOST PRO DĚTI, KDE SI MOHOU HRÁT
 - 5) AKTIVITY PRO DĚTI, ŠKOLA, HAZOVÁNÍ, (DĚROVOLNÍK, UČITELKA)
 - 6) AD VYKOMUNIKOVANÉ SE SOUSEDI, MOŽNÁ ODĚLENÍ
 - 7) DÉLKA POŽITVU 2 ROKY
 - 8) SPOLEČENSKO MÍSTNOST
 - 9) KURÁŽNA (NYNÍ SE MUSÍ CHODIT VEN I S DĚTMA)
 - 10) POSEZENÍ VENKOVNÍ
 - 11) TOKOJE VĚTŠÍ - VÍCE DĚTÍ - ALTERN. 2 MÍSTNOSTI
 - 12) MÍSTO NAUČENÍ PRO DĚTI
 - 13) AKTIVITY I PRO ŽENY - VĚŘENÍ, ŽITÍ, DALŠÍ TVORBA
 - 14) POTRAC SČINAT BRIGÁDU, PLACENÝ ÚKUM V AD
 - 15) VÝLETY I TÁBORY NEJEN PRO DĚTI, ALE I PRO ŽENY
- VOLENO ČASOVÉ AKTIVITY, VĚCHNÍ PROSTORY UPRÁVĚNÉ VYBAVENÍ

TRAVNÍKA

- 15) VE 22⁰⁰ - 5⁰⁰ ZAVŘENÍ AD (KDYŽ JSOU DĚTI)
BEZ DĚTÍ VOLNÝ PRŮCHOD
- 16) MÍT MOŽNOST SI DAT NA AD NAPĚ. 1 SKLĚNICEU
VINA, 1. PIVO
- 17) NÁVŠTĚVA NA POKOJI (ALESPON VE SPOL. MÍSTNOSTI,
RODINA, PŘÁTELE)
- 18) NOČNÍ KLID VE 22⁰⁰ (KDYŽ JSOU DĚTI) - NA POKOJI MOŽNOST
SLEDOVAT TV
- 19) EMPATICKÝ, VSTŘÍCNÝ PERSONÁL
- 20) PLATBA - ^{DOSPĚLÍ 100 Kč}
_{17⁰⁰ 40 Kč}
- 21) SOCIÁLNÍ ODBĚLENE (KČ, SPĚCH)
- 22) PRAXÍ ŽADMA PŘI DODĚROVNÍ PRAVIDEL (JINAK 3x ŽADMA
PŘESTOŽ NA SĚZENÍ A TAK 20 Kč)
- 23) KOMUNITA - MÍT MOŽNOST ŘÍCI SVŮJ NÁZOR
- 24) ST JAKO P.P. - UPŘÍMNOST, VSTŘÍCNOST, NÁPOMOCNOST, KOMUNIKACE
AKČNOST, FÉROVNOST, ODBORNOST
- 25) VSTŘÍCNOST A PŘÍSTUPNOST P.V.SS
- 26) AD SPOLEČNĚ + PRO RODINY I JEDNOTLIVCE
- 27) POTRAVINY, KDYŽ SE MOUŽE

P íloha F ó flipchart Frýdek - Místek

- 1) MÍSTO AD KLIDNÉ MÍSTO V BLÍZKOSTI MH),
OBCHODU, NEMOCNICE, ŠKOLA, ŠKOLKA, (HŘIŠTĚ)
- 2) AD ŽENY ROZDĚLENÍ, ALE JEDEN OBJEKT NEVADÍ
RAD. S DĚTMA
- 3) KRIZOVÍ POKOJ (ZAPĚVĚNUTÍ NA PRAVIDLA)
- 4) MAMINKY ^{POKOJ:} KRAJINĚ, SOCIÁLNÍ, KUCHYNĚ,
ŽENY - MAX. 2 OSOBY, KUCHYNĚ. ŠOUT, STOL, ŽIDL, SKŘIŇ, PĚDINÁČ
- 5) KOMUNITNÍ MÍSTNOST, HERNA PRO DĚTI, KNIHOVNA, TV,
PŘ. PŘÍSTUP DO HERNY PRO DĚTI KÝLOLIV - ZODPOVÍDÁLI ROVNĚ
NA KLÍČ (LEPŠÍ PRO KONTROLU POŘÁDKU)
- 6) KURÁRNA (VĚČERNÍ ŽEŇIM), PŘES DEN VENKU, TERASA, DOPRO
O) VĚTRÁVANI,
- 7) UPRÁVĚNÍ DÍLNA,
- 8) PROGRAMY PRO ŽENY: JAK VADIT VÍZKONÁ (CA)OVĚ, ŽITI (I STROJ)
ÚKLÍ)
- 9) FOTOAVIŽOVKA PRO POTŘEBNÉ (I PLÍNÝ A JUMARY, KOSTETIKA)
PRO VŠECHNY BEZ VÝSÍMEK - ZA VÍCE PRÁCE, SPOLEPRÁCE,
ZOSTAT I NAVÍC (cca 1x měsíc)
- 10) ŽATNÍK, ^{TRÉŽOR NA CENOSTY} SKLA D), DÍLNA, SKLADNÍ LOKÉ PRO VÍCE VĚCÍ, VYĚŠIT,
VLOŽENÍ
- 11) HŘIŠTĚ, PROLEZÁČKY, SKLADNÍ
PÍSLUVIŠTĚ

12) PRAVIDLA AD: A) VE 22⁰⁰ ZAHLEČÍ, ALE MOŽNOST
OTĚVÍRAT SLUŽBOU

ALKOHOL

ŽATEK & DĚTMA → PIVO, SKLENICE VÍNA, → SLUŠNÉ OCHOVÁNÍ
ŽENY → BEZ ALKOHOLU

13) NÁVRAT PO 22⁰⁰ (JEN PÁČO, NETOČNICE), DELŠÍ NÁVRAT PO
DOMLUVĚ

NEODDŘEŽENÍ 3x UPOZORNĚNÍ A DOST

14) MÍT MOŽNOST POUŽÍVAT VLASTNÍ POULEČENÍ, PĚŠINKY,

15) ZVÍŘĚ - LOKO, PĚŠEK (PO AD) (VENKU)

16) NA POKOJ DĚLAT V PÁČI MOŽNOSTI 'INDIVIDUÁLNĚ'
NÁVSTĚVY NA TOBOJI, PĚŠ CELÝ DEN DO 19⁰⁰.

PODPORA:

17) SELHÁVĚNÍ SPONZORŮ NA ACTIVITY

18) NÁVSTĚVY MEZI UŽIVATELKYMI AD PŮHE PO DOMLUVĚ

19) SOC. PD. - I MŮŽ (ŽENY) ROZHOVÍ MATEŠNÍ DOVEDNOSTY,

20) AD → PŘÍJEMNÉ PŘÍSTŘEDÍ (POUT DOMOVA), ŽEŽEK

21) MÍT MOŽNOST ZŮSTAT DÉLE I VÍCE JAK POK → ZÁVISLÉ NA
SPOLUPRÁCI

22) ZVÍŘĚ, NEZÁVISLÝ PSYCHOLOG

23) ŽENY BEZ MUŽŮ

- 1.) DOBA POBYTU - 1. Rok (nedostatek) - možnost prodloužení
- 2.) AKTIVITY - (Pracovní - specifický násilí - druhy terapie)
(žena) OTEVŘENOST/ZAVŘENOST
- SVĚTLOVÁ SKUPINA -
- JEDNÁ ZKUSENOST - DIVADLO -
- METODY - JEDNÁ = SPORÉ (PRVIDELNOST - SOCIÁLNÍ KONTAKT)
- TĚLO = TĚLO
- DALŠÍ
- 3.) SVĚTLOVÁ TÍM
- ZNALÝ PROBLEMATIKY NÁSILÍ NA ŽENÁCH
- SCHOPNOST SBOJTOVAT - GENDROVĚ CITLIVÝ
- VLASTNÍ OSOBNOST - VĚK
- VĚK ZKUSENOSTI
- MIFOBIE
- TĚLO / INTIMITA - ŽENA
- 4.) NÁVÁZÁNÍ KONTAKTU - SP - TERAPEUT - KLIENT - DŮVĚRA
- 5.) SPOLČENÉ POSĚZENÍ - VĚČER
- KUCHY
- 6.) NÁVÁZÁNÍ SPOLUPRÁCE S NI. CENTREM (...) - TĚMA NÁSILÍ - PRAVIDLA
PŘÍSTUP KÁČKÁŘŮ, ÚVAŽEK SOK (PO A)
DO TĚMA
- 7.) BEZPEČÍ AD - PRAVIDLA AD - KAP. VLASTNÍ ÚVAŽKA, SPOLČENÉ MŮDÁŘÍ
(JE JEN MOC) JĚTÍ, ...
- ZAPROJENÍ DO TVORBY PRAVIDEL
- VOZKOST BŮHŮ - ALKOHOL - KŮPÍ SPOL. PROSTOR
- PÍJI NA POKOJI
- CO NEJVIŠ LIDI NA POKOJI
- MOŽNOST 1 POKOJI
- SPOL. PROSTOR - VOLNO
- NÁVĚŠTĚV - PROSTOR PRO NĚ
- 8.) POKOJ + SOCIÁLY - SPOLČENÁ KUCHY
PRO NÍŽKÝ LEVEL OSOBNÍ POKOJ
- 9.) ZÁSLUHOVOST - NĚCO ZA NĚCO - "SVĚTLO"
- KŮPÍ SPOLČENÉ NÁVĚŠTĚV PRAVIDEL
- ...

10.) ZDĚLÁNÍ - RODINNÝ - PŘESÍ PRÁH - V POKOJĚ I ZDĚLENÍ (ZACÍT NÍŽŠÍMI CÍLY)

11.) ZVÍŘE - JAK ŘEŠIT

12.) AKTIVITA KLUKTEK PŘI OSTARNÍ / PEER PRACOVNICE

13.) BUDOVNÍ VZTAHU KLIENTŮ K MÍSTU AD - OPĚT SPALUPOZHOUDOVÁNÍ

14.) STAROVACÍ ITT

15.) ODGRANČENÍ DĚTI, DĚTI ŠKOLNÍCH VĚCÍ - PRÁCE PŘI DĚTI → PRÁCE KLIENTEK

16.) PŘÍLEŽNÉ PROSTŘEDÍ PRO KONZULTACE

17.) PRÁCE PRO ČERNÉ VĚCI, SKLADNÉ PRÁCE PŘI VĚCÍCH U.

18.) PRÁCE KLIENTEK - MENŠÍ PRÁCE (CC J.) - KOMUNITA

19.) HLÍDÁNÍ DĚTI - DOBRÝM KLIENTEK.

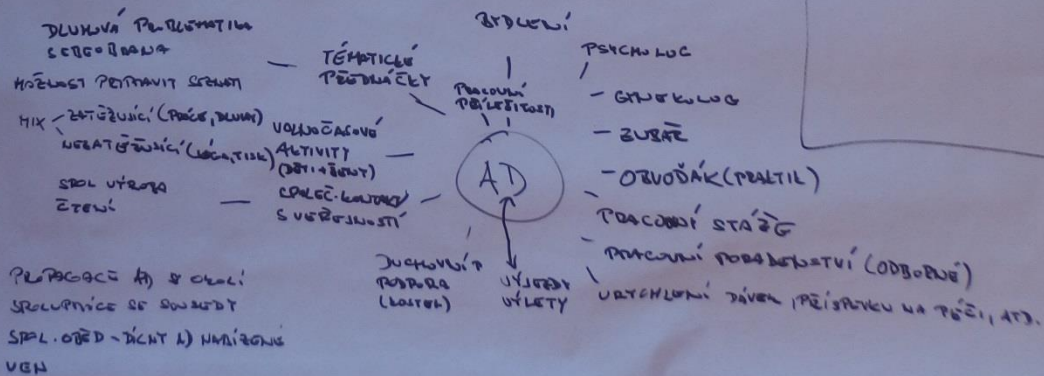
FOCUS SKUPINY - ÚVODNÍ SETKÁNÍ (300 Kč) ZANĚTEČNĚ +

DVOJNOCNÁ ZINOVÁNÍ

PRÁCE DVOJNOCNĚ, ÚČEK (PLATBA AKTIVIT, KTERÉ UŽIJÍ I PRO SVĚTU)

CITLIVÍ, ZNALÍ LÉKAŘI PROBLEMATIKY BEZDŮMNOVETVÍ

REZERVACE PŘÍSTUP



FOKUSOVANÉ - KREATIVNÍ - ČLOVĚK S ČASEM
PŘESHRANICNÍ SPOLUPRÁCE
PRÁCE PŘI PRÁCE

STRATEGIE INFORMOVANOSTI - KAPITAN
JAK PRÁCE, CO NĚKDO OROVÁ ŽIVOTA

ELF