

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM
2019–2020**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Ivana Šimánková

**Resocializace osob bez přístřeší
z pohledu terénní práce v Ústí nad Labem**

Praha 2020

Vedoucí bakalářské práce:
doc. PhDr. Jůzl Miloslav, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR PART-TIME STUDIES

2019–2020

BACHELOR THESIS

Ivana Šimánková

**Resocialization Homeless from the Perspective
of Streetwork in Ústí nad Labem**

Prague 2020

The Bachelor Thesis Work Supervisor:
doc. PhDr. Jůzl Miloslav, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

.....
Ivana Šimánková

Poděkování

Děkuji za vedení mé bakalářské práce doc. PhDr. Miloslavovi Jůzlovi, Ph.D., a za ochotu zhostit se navzdory pracovnímu vytížení tohoto úkolu vést mou práci. Dále chci poděkovat svým kolegyním za podrobnější náhled do jejich práce s osobami bez přístřeší a za jejich podporu.

Anotace

Cílem této práce je popsat možnosti a metody práce s osobami bez přístřeší zejména z pohledu terénního pracovníka. V teoretické části je nastíněna problematika bezdomovectví. Jsou popsány formy a příčiny bezdomovectví, typologie, prevence a formy pomoci. V části praktické jsou kvalitativní metodou za přispění případových studií popsány metody práce s lidmi bez přístřeší vedoucí k jejich resocializaci do společnosti. Mimo jiné je poukázáno na problémy, které se mohou při řešení této problematiky vyskytnout.

Klíčová slova

Bezdomovectví, hmotná nouze, chudoba, osoba bez přístřeší, případová studie, resocializace, sociální vyloučení, streetwork, terénní práce.

Annotation

The main target of this thesis is to discuss possibilities and methods of working with homeless people, especially from the perspective of field worker. The problematics of homelessness is outlined in theoretical part. Forms and causes of homelessness, typology, prevention and forms of help are discussed. In practical part methods of working with homeless people which lead to resocialisation to the society are described by qualitative methods with help of case studies. Among other things, problems which may occur when dealing with this problematic are highlighted.

Keywords

Case study, field work, homelessness, homeless person, material distress, poverty, resocialization, social exclusion, streetwork.

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ	10
1.1 Formy a typologie bezdomovectví	11
1.1.1 Forma zjevného bezdomovectví.....	12
1.1.2 Forma skrytého bezdomovectví	12
1.1.3 Forma potenciálního bezdomovectví	13
1.1.4 Typologie ETHOS.....	13
1.2 Příčiny bezdomovectví	14
1.2.1 Vnější (objektivní) a vnitřní (subjektivní) příčiny	15
1.2.2 Oblasti příčin bezdomovectví.....	16
1.3 Charakteristika osob bez přístřeší.....	17
1.3.1 Zdraví osob bez přístřeší	17
1.3.2 Ženy bez domova	18
1.3.3 Mladí bez domova	20
1.3.4 Závislosti u osob bez přístřeší	21
1.3.5 Kriminalita a osoby bez přístřeší.....	22
2 RESOCIALIZACE OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	25
2.1 Služby a podpora pro osoby bez přístřeší.....	26
2.2 Metody a formy sociální práce s bezdomovci.....	28
2.3 Terénní sociální práce	30
PRAKTICKÁ ČÁST	35
3 PŘÍPADOVÉ STUDIE	37
3.1 Jiří, 55 let.....	37
3.2 Jaroslav, 66 let.....	42
3.3 Luboš, 56 let.....	48
3.4 Shrnutí případových studií	54
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	59

ÚVOD

Tato bakalářská práce je věnována především sociálním pracovníkům a dalším odborníkům pracujícím s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Důvodem výběru tématu je pracovní mnohaletá zkušenost s osobami bez přístřeší v lokalitě Ústí nad Labem a aplikace získaných poznatků z azylového domu pro muže a ženy bez přístřeší do praxe terénního sociálního pracovníka. Jedná se o kontroverzní téma. V České republice se o podporu lidí bez domova starají především nestátní neziskové organizace, lze ovšem předpokládat, že bez většího zapojení samosprávných celků se bude počet lidí bez domova stále zvyšovat.

První třetina teoretické části se zabývá definicí bezdomovectví, jeho formami a možnými příčinami. Část druhá se zaměřuje na charakteristiku bezdomovectví. Podává ucelené informace o závislostech osob bez přístřeší a zabývá se kriminalitou ve spojení s osobami bez přístřeší, ať už je páchaná bezdomovci či na bezdomovcích. Popisuje ženy a mladé osoby bez domova jako specifické skupiny. Poslední část pojednává o resocializaci osob bez přístřeší, o programech a službách na jejich podporu, které existují v České republice. Jedná se zejména o registrované sociální služby jako nízkoprahová denní centra, azylové domy, noclehárny, ale i o projekty, které se jinak zaměřují na podporu lidí bez domova, jako např. projekt Housing First, kampaň na podporu lidí bez domova Noc venku, Iglou a jiné. Největší část je zde věnována službě terénní programy.

Cílem bakalářské práce je celkově popsat fenomén bezdomovectví a metody práce s touto cílovou skupinou z hlediska poskytování sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přičemž je kladen důraz na práci s těmito osobami ve službě terénní programy.

V praktické části jsou uvedeny tři podrobné případové studie mužů, kteří využili služeb terénních programů. Studie zkoumají možné příčiny bezdomovectví, determinanty a procesy, jež souvisí s jednotlivými kazuistikami. Je zde uveden podrobný postup práce terénního pracovníka, který může sloužit jako návod pro další odborníky zabývající se touto problematikou. Zmiňuje ale i možné problémy, které se při cestě

k resocializaci mohou vyskytnout. Kazuistiky jsou zaměřeny na potřeby těchto mužů a popis forem práce při jejich naplňování. Závěrem jsou tyto případy zhodnoceny a porovnány.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ

Ve dnech 8. až 14. dubna 2019 proběhlo v České republice sčítání osob bez domova, jaké u nás zatím nemělo obdoby. Kromě Libereckého kraje se zúčastnily všechny kraje, celkem 153 obcí s rozšířenou působností, 75 obcí s pověřeným obecním úřadem a 175 malých obcí prvního stupně (Nešporová a kol., 2019, s. 16). Ze sčítání vyplývá, že je v České republice 23 825 lidí bez domova, nejvíce v Moravskoslezském kraji a Praze. Ústecký kraj je na místě čtvrtém. Z celkového počtu je bez domova 2 595 dětí. Téměř polovinu všech lidí bez domova tvoří lidé přespávající venku, případně na noclehárnách. Další nejpočetnější, zhruba čtvrtinovou skupinu, pak tvoří lidé, kteří byli ke dni sčítání v azylových domech. Jedenáct procent bylo v době sčítání v některém ze zdravotnických zařízení.

O bezdomovectví jako takovém můžeme hovořit spíše až po roce 1989. Do té doby zde bezdomovci existovali také, ale tehdejší režim tuto problematiku potíral a jednoduše zamezil tomu, aby lidé na ulici žili. Každý musel pracovat a přispívat svou měrou do společného díla. Pokud ne, byli tito lidé trestně stíháni za příživnictví. Dle Schwarzové (In Matoušek, 2005, s. 315) je bezdomovectví společenský jev, který je provázaný různými okolnostmi vedoucími k sociálnímu vyloučení. Sociální vyloučení neboli exkluze je výsledek nedostatku příležitostí a důsledek nerovného přístupu ke zdrojům společnosti jako jsou zaměstnání, vzdělání, bydlení, zdravotní péče a sociální ochrana. Bezdomovec je člověk, kterého postihlo toto sociální vyloučení, ztratil bydlení a především domov, což jsou rozdílné termíny.

Průdková a Novotný (2008, s. 10) popisují, že domov je místem pro bezpečí, jistotu a ochranu, jedná se o zázemí, kde lze pocítit teplo, spokojenost, štěstí a je to místo, ke kterému nás vážou silné emoce. Dle Evropské observatoře bezdomovectví (FEANTSA) existují tři oblasti stanovující domov a pokud chybí, jedná se o bezdomovectví. Tyto tři oblasti jsou fyzická doména – mít slušné bydlení, vhodné

pro život, sociální doména – mít soukromí a prostor pro sociální vztahy, právní doména – mít užívací práva k bydlení (In Hradecký, 2007, s. 11). Typologie ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion) rozděluje čtyři koncepční kategorie: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení (Hradecký, 2007, s. 32).

Český právní řád považuje za bezdomovce člověka bez domovského práva nebo bez státního občanství. Pokud však hovoříme o bezdomovcích jako o lidech na ulici, myslíme tím dle Bednářové a Pelecha (2000, s. 7) jakékoli otevřené zastřešené i nezastřešené prostředí. V České republice není nárok na zajištění bydlení. Listina základních práv a svobod hovoří o tom, že: „Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.“ (online, cit. 2019-12-18). Není již však více vysvětlen pojem základní životní podmínky. Hradecký (2007, s. 46) uvádí, že nebylo možné najít výstižnější jednoslovný termín než běžně používaný pojem bezdomovec, i když je patrné negativní až pejorativní zabarvení tohoto označení.

Bezdomovectví je problémem spíše větších měst, kde je snazší se uživit. Bezdomovce tak můžeme potkat u vlakových a autobusových nádraží, v parcích, u obchodních center, na lavičkách, pod mosty, zdržují se u potrubí parovodu a podobně. Existuje celá řada jiných výrazů pro bezdomovce, například člověk na ulici, bez domova, homeless či osoba bez přístřeší, což je pojem vycházející ze zákona o sociálních službách. Samy osoby bez domova výraz bezdomovec považují za urážející a volily by jiný, méně stigmatizující pojem.

1.1 Formy a typologie bezdomovectví

Odborníci pracující s lidmi bez domova by měli mít přehled o typologii bezdomovectví, ačkoli následující rozdělení lze vzít v úvahu pouze jako pomocné vodítko. Takový názor zastává i Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 317). Žádná z těchto forem neexistuje v čisté podobě, prolínají se, doplňují. Jedná se o rozdělení ve vztahu k veřejnosti a právě veřejnost se díky tomuto rozdělení může lépe zorientovat. Hradecký uvádí rozdělení na bezdomovectví zjevné, skryté a potenciální.

1.1.1 Forma zjevného bezdomovectví

Zjevné bezdomovce dokáže veřejnost identifikovat na první pohled. Jedná se o osoby z našeho okolí, o kterých je známo, že nemají bydlení, jsou bez domova. Nebo se jedná o osoby, které veřejnosti známy nejsou, ale poznají je podle zašpiněného ošacení, zanedbaného zevnějšku a zápachu, který je patrný v jejich blízkosti. Mívají u sebe většinou igelitové tašky, batohy nebo i kárky, jelikož si s sebou nosí veškerý svůj majetek. Pokud by si věci někde zanechaly, přišly by o ně. Zjevní bezdomovci častěji využívají některých sociálních služeb.

Lidé je mohou potkat nejčastěji na nádraží, v parcích, na lavičkách, u obchodních center. Města a majitelé těchto míst se většinou snaží o eliminaci těchto negativních jevů, aby bezdomovci neodrazovali zákazníky. Ani v provizorních přístřešcích postavených mimo centra měst nemívají bezdomovci dlouhodobější klid. Kupříkladu v Ústí nad Labem se často lidé bez domova zdržují u parovodů. V lednu 2019 na základě rozhodnutí zástupců města Ústí nad Labem městští strážníci rozebrali přístřešky lidem bez domova u parovodů nedaleko Mariánské skály (Mendlová, online, cit. 2020-01-03).

1.1.2 Forma skrytého bezdomovectví

Jedná se o početnější skupinu bezdomovců než v předchozím případě. Společnost tyto osoby nerozezná. Bývají dobře a čistě oblečeny a sociální služby spíše nevyhledávají, popřípadě je využijí nárazově - například v zimním období využijí služeb azylového bydlení a poté zase odcházejí. Důvody mohou být různé, jsou na přijetí pomoci od služeb moc hrdy, nechtějí být nijak spojovány s první skupinou nebo se snaží zkrátka svůj styl života tajit.

Často mění svá obydlí, čímž může být sklep, kontejner, squatt, stany, neobydlené domy. Většinou mají kde přespát, mívají i jisté sociální vazby. Stává se, že je u sebe známí nechají přespávat i několik týdnů, nebo se jen vysprchují a přespí jednu noc. Peníze získávají náhodnými brigádami, většinou bez jakéhokoli písemného ujednání. Přejod od bezdomovectví skrytého k tomu zjevnému je snadný. Jedinec si neudrží práci, brigádu, která mu zajišťuje alespoň nějaký stálý příjem, propadne alkoholu nebo už

jednoduše nedokáže držet jakési dekorum čistě vypadajícího člověka, který na první pohled nemá problémy. Můžeme sem řadit například mladé lidi, kteří z nějakého důvodu opustili své rodiče nebo jsou na útěku z ústavního zařízení, jedince propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo osoby, které opustily psychiatrickou léčebnu a nemají se kam vrátit.

1.1.3 Forma potenciálního bezdomovectví

Potenciální bezdomovec je osoba, které bezdomovectví hrozí, ačkoli zatím bez domova není. Ve výše uvedených příkladech mohlo jít primárně o potenciální bezdomovectví, které se překlápilo ve skryté až zjevné. Jedná se o lidi, kteří mají nejisté bytové podmínky, není pravděpodobné, že jim bude prodloužena nájemní smlouva. Ubytovna, kde bydlí, se má uzavírat, jako například v roce 2018, kdy se v Ústí nad Labem uzavíraly tři ubytovny. Může se jednat o již dospělé děti, které žijí stále u rodičů a nedokážou nebo nechtějí se postavit na vlastní nohy. Ohroženou skupinou jsou lidé vracející se z ústavních zařízení jako věznice, dětské domovy, nebo lidé ohrožení závislostí, ať už na alkoholu, nealkoholových látkách či patologičtí hráči.

1.1.4 Typologie ETHOS

Aby bylo možno srovnat bezdomovce napříč evropskými státy, utvořila FEANTSA (European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL) jednotnou typologii nazývanou ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení). Ta rozděluje bezdomovectví do čtyř základních skupin.

Do první kategorie označované **Bez střechy** spadají lidé přespávající na ulici, v kanálech, pod mosty, v garážích, v lese nebo i v noclehárnách a podobně. Další kategorií jsou lidé **Bez bytu** – jedná se o přespávání nejčastěji v azylových domech (pro muže a ženy, rodiny, matky či otce s dětmi), ubytovnách pro imigranty nebo dělníky. Kategorie **Nevyhovující bydlení** k sobě řadí osoby, které žijí v bytech ve velkém počtu, osoby, které žijí s nevyhovujícími provizorními podmínkami, jako např. karavany, maringotky, nezkolaudované byty, chatky a podobně. Poslední je **Nejisté bydlení** – sem spadají lidé, kteří jsou ohroženi vystěhováním nebo žijí

v nejistých podmínkách, u známých, příbuzných, kteří je můžou kdykoli z ubytování vyhostit.

1.2 Příčiny bezdomovectví

Příčiny bezdomovectví u jednotlivých osob bez domova jsou individuální a u každého různé. Je však dobré příčiny zobecnit a znát vzhledem k předcházení vzniku bezdomovectví prostřednictvím prevence a vzhledem k aktivitám vedoucím k odstraňování překážek zamezujících resocializaci osob bez přístřeší zpět do společnosti. Pouhé odstraňování důsledků bezdomovectví není efektivní. S ohledem na množství příčin lze říci, že ke vzniku bezdomovectví nevede pouze jedna negativní událost či nějaká krize, ale sled několika krizových událostí po sobě jdoucích, nebo několik nežádoucích faktorů v životě jedince. Leckdy lze těžko určit, co bylo příčinou a co důsledkem bezdomovectví jako je tomu například u alkoholismu. Ten mohl spolu s dalšími faktory stát u zrodu bezdomovectví, ale mohl se rozvinout také až v okamžiku, kdy už jedinec na ulici byl. Dle Průdkové a Novotného je ztráta domova výsledkem vlivu **vnějších a vnitřních faktorů** působících na jedince s následkem ztráty domova (2008, s. 15). K tomuto dělení se přiklání i Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 317).

Do příčin můžeme jednoznačně řadit sociální zázemí v rodině, kde jedinec vyrůstal. Pokud se dítěti v rodině nedostává dobrých příkladů, ale naopak je ohroženo alkoholismem, násilím, nemá dostatek podnětů pro řádný sociální rozvoj a nemá od koho přejímat správné vzorce chování, je již tato skutečnost dostatečně ohrožujícím faktorem, který může být později jednou z příčin vzniku bezdomovectví. Mezi nejčastějšími příčinami se objevují rozpad rodiny a ztráta zaměstnání.

Mezi ohrožující faktory pro vznik bezdomovectví patří jednoznačně pobyt v dětském domově, zejména pak dlouhodobý pobyt v kojeneckém ústavu. Takový pobyt je v příkrém rozporu s nejlepším zájmem dítěte. Negativní dopady ústavní péče na vývoj dětí byly prokázány řadou českých i zahraničních výzkumů. Tyto poznatky o psychické deprivaci jsou známy již desítky let, stejně tak jako fakt, že čím mladší dítě je tímto postiženo, jsou následky závažnější a nezvratitelné. Existují i odborné poznatky

o fyziologických změnách mozku v důsledku kolektivní výchovy u novorozenců, kojenců a dětí do tří let věku. Spolu s dalšími subjektivními i objektivními příčinami vede takové poškození attachmentu jedince až na ulici.

Zejména pro děti do tří let věku je nesmírně důležité navázat pevnou citovou vazbu k jedné pečující osobě. Obvykle je touto osobou matka, pokud to však z různých příčin není možné, měl by být touto osobou jiný příbuzný nebo pěstoun. Dítě si potřebuje vybudovat silnou náklonnost ve velmi raném věku. Pobyť v kojeneckém ústavu je přitom mnohonásobně dražší záležitostí než pěstounská péče nebo sanace rodiny terénní sociální službou, například sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi.

Výrazný pokles počtu umístěných dětí do tří let v kojeneckém ústavu zajistilo zavedení institutu pěstounské péče na přechodnou dobu. Česká republika je však stále pozadu a je poslední zemí v Evropě, která umístování takto malých dětí do kojeneckých ústavů umožňuje. Pro srovnání - v Rumunsku, Bulharsku, ale i na Slovensku došlo k výraznému úbytku dětí v ústavní péči. Slovensko například zvýšilo hranici pro umístování dětí do ústavního zařízení na šest let. Proti České republice byla podána i kolektivní stížnost č. 157/2017 k Evropskému výboru pro sociální práva, kde se namítá porušení článku 17 zásady rovného zacházení Evropské sociální charty a požaduje se zákaz nařizování ústavní výchovy u dětí do tří let (online, cit. 2020-1-13). Hranice tří let je ale diskutabilní, protože porucha citového pouta se u dětí v ústavní péči může vyvinout až do věku pěti až šesti let jejich života.

1.2.1 Vnější (objektivní) a vnitřní (subjektivní) příčiny

Vnější příčiny jsou ovlivněné sociální politikou státu a zákonodárstvím, záleží na politicko-ekonomické situaci státu a celkovém společenském nastavení. Souvisí s tím míra nezaměstnanosti, chudoba, nedostatečné zabezpečení v seniorském věku nebo při špatném zdravotním stavu, nedostupnost bydlení, diskriminace minorit, institucionální příčiny (Průdková a Novotný, 2008, s. 15).

Mezi **subjektivní příčiny** se řadí nízké příjmy, ztráta zaměstnání a posléze dlouhodobá nezaměstnanost, zadlužení, samotná ztráta bydlení, nízká kvalifikace a nedostatečné vzdělání, diskriminace, nefunkční rodinné vztahy, manželské konflikty včetně

domácího násilí, tělesné či duševní postižení, prodělání různých traumat (sexuální zneužívání, smrt blízkého, týrání, závislosti). Subjektivní příčiny utváří sociální situaci jednotlivce, která je ovlivněna jeho schopnostmi a dovednostmi sociální adaptace (Schwarcová, In Matoušek, 2005, s. 318).

1.2.2 Oblasti příčin bezdomovectví

Dle Vágnerové (2004, s. 411) jsou příčiny vzniku bezdomovectví složité a nesouvisí pouze s ekonomickými faktory, nezaměstnaností a chudobou. Mají však na vzniku značný podíl. Pojednává o handicapu ve třech oblastech – psychických, somatických a sociálních, které znevýhodňují a omezují jedince, který je na základě toho postižen.

Popisuje následující oblasti příčin:

Dysfunkčnost či neexistence primární rodiny

V dětství absentovala v rodině současného bezdomovce rodičovská láska a zájem o dítě. Dítě mohlo být vystaveno týrání, zneužívání, násilí. Na základě tohoto jednání mohlo utíkat z domova, mohlo být ale z rodiny později i odejmuto. Rodina mohla žít ve špatných sociálních či bytových podmínkách s nízkými příjmy na hranici chudoby.

Rozdílné sociální zkušenosti

Dítě nepoznalo rodinný život, ale převážnou část života strávilo v institucích, které mají vliv na návyky a chování dítěte. Myslí se tím zejména dětské domovy a výchovné ústavy, dětské psychiatrické léčebny a u dospělých věznice.

Absence sociálního zázemí

Člověk nikdy nezaložil vlastní rodinu nebo se rozvedl a s rodinou více neudržoval kontakty.

Snížené či omezené kompetence

Jedná se o vrozené indispozice nebo časem získané problémové zkušenosti, které zvyšují riziko sociálního selhání. Může se jednat o mentální retardaci, zneužívání návykových látek, duševní onemocnění.

Nahromadění různých znevýhodnění

Zde se pojednává o nahromadění všech zmíněných příčin.

1.3 Charakteristika osob bez přístřeší

Můžeme říci, že většina osob bez přístřeší je ve věku produktivním, vzhledem ke svému způsobu života se dá předpokládat, že se vyššího věku mnohdy ani nedožijí. Tyto údaje vyplývají i ze sčítání osob bez domova, které proběhlo na jaře roku 2019, největší zastoupení mají osoby od 40 do 65 let věku. Osob v důchodovém věku je méně. Tito lidé se nedokázali ztotožnit s politicko-ekonomickou změnou po revoluci. Nejčastější skupinu tvoří rozvedení a svobodní jedinci, méně je pak těch ženatých či vdovců. Většinou se jedná o nezaměstnané osoby, pokud pracují, jde spíše o práci takzvaně načerno nebo mají občasnou brigádu. Existují však i mladí lidé bez domova, například drogově závislí, nebo ti, kteří neměli kam jít po odchodu z ústavní výchovy. Mladí lidé si zvolili odchod od rodičů kvůli neshodám s novým partnerem či partnerkou po rozvodu rodičů, u nerozvedených je na vině spíše vlastní chování dětí – drogové či kriminální experimenty, starší přítel, ukázka vzdoru. Větší část osob bez přístřeší tvoří muži s nízkou úrovní vzdělání, nezaměstnaní jedinci, propuštění vězni. Spojovatelem je fakt, že se jedná o osoby nepřemýšlející dopředu na budoucnost. Bezdomovectví je extrémní projev sociálního vyloučení. Hradečtí (1996, s. 29) hovoří o lidech bez přístřeší jako o „nádražní populaci“, kterou dále dělí na tři typy lidí – oslabení, navyklí a marginální.

1.3.1 Zdraví osob bez přístřeší

Dle světové zdravotnické organizace je zdravý stav úplné fyzické, duševní a sociální pohody, ne pouze stav, kdy je jedinec bez známek nemoci nebo nějaké poruchy, vady. Determinanty zdraví jsou faktory, jež působí na lidské zdraví, ať už v pozitivním či negativním směru (Barták, 2011, s. 63).

Zdraví osob bez přístřeší je, ať už po stránce fyzické či psychické, chatrné a oslabené. Špatný zdravotní stav mohl stát i u zrodu bezdomovectví, a to spíše zdravotní stav

psychický oproti fyzické stránce. Psychiatrickou diagnózou nebo závažnou poruchou trpí dle Průdkové a Novotného (2008, s. 20) velká část lidí na ulici. Při jejich stylu života nemohou dodržovat často ani základní hygienické normy, nehledě na zachování zdravé životosprávy, ani se bránit vlivům, které negativně působí na jejich zdravotní stav. Navzdory podmínkám, v jakých osoby bez přístřeší žijí, lze však říci, že běžnými chorobami typu chřipky či nachlazení většinou netrpí. Mezi osobami bez přístřeší mohou být jedinci se svrabem, žloutenkou, mohou trpět epilepsií, mají vši či jiné parazity a stav jejich chrupu bývá velmi špatný, s čímž souvisí i vyšší míra spolupodílení se na platbě za výkon u stomatologa.

Značným problémem jsou výrazné dluhy na nemocenském pojištění. Vzhledem k neschopnosti plnit požadavky úřadů je běžné, že osoby bez přístřeší nejsou evidovány na Úřadu práce České republiky jako uchazeči o zaměstnání. V souvislosti s tím, že nemají ani stále zaměstnání je přirozené, že dluhy stále narůstají. Potenciální zaměstnavatelé zneužívají osoby bez přístřeší k pomocným pracím bez právního ujednání takzvaně načerno, maximálně nabídnou dohodu o provedení práce.

Na zdravotním stavu se spolupodílí silné kuřáctví a nadužívání alkoholu. Na užívání alkoholu u bezdomovců nejsou připravené ani sociální služby přímo určené bezdomovcům (azylové domy, noclehárny, nízkoprahová denní centra). V pravidlech těchto zařízení většinou stojí, že jedinec nesmí být pod vlivem alkoholu, ačkoli se alkoholové opojení u této cílové skupiny dá předpokládat. Někde alkohol v menší míře tolerují, spíše však ne. Subjektivní vnímání zdravotního stavu hodnotí hůře ženy než muži a starší bezdomovci než mladší. Ve srovnání s bydlící populací, která uvádí jako nejčastější chronické onemocnění artrózu, zvýšený krevní tlak nebo bolesti zad, osoby bez přístřeší uvádí spíše kožní nemoci, duševní onemocnění, nebo také cukrovku (Barták, 2011, s. 120). Většina osob bez přístřeší léky neužívá vůbec, a když tomu tak je, jedná se o léky na předpis, volně prodejné léky si vzhledem k finančnímu zatížení obvykle jedinec nemůže dovolit koupit.

1.3.2 Ženy bez domova

Prostor by zde měl být dán i problému žen a dívek bez domova. Ve většinové populaci je rozdělení mužů a žen přiměřeně stejné (muži 47 %, ženy 53 %). Naproti tomu

v populaci osob bez přístřeší dominují muži v poměru 80 % ku 20 % žen bez domova (Barták, 2011, s. 118). Sčítání osob bez přístřeší v České republice do této doby nikdy neproběhlo v takovém rozsahu, jako bylo realizováno na jaře roku 2019. Veskrze stejné genderové výsledky vyšly i při tomto sčítání, a to 81 % mužů a 19 % žen bez domova.

Mezi osobami bez přístřeší se mnohdy vyskytují i velmi mladé dívky, které ve své nezodpovědnosti a nevědomosti opustily svůj domov, nebo odešly z výchovného ústavu či dětského domova (Hradečtí, 1996, s. 43). Dle pracovníků organizace In IUSTITIA (Spravedlnost na ulici, 2016, s. 12) bylo v období od 1. ledna 2015 do 30. dubna 2016 druhou nejčastější zakázkou, se kterou se na ně ženy obracely, právě nalezení bezpečného bydlení. Ženy ohrožené nebo vystavené násilí mohou o bydlení přijít. Na ulici se poté již nikdy necítí bezpečně. Nejčastěji se obávají napadení, sexuálního napadení či jiných problémů ze strany ostatních osob bez domova.

Opět se dostáváme k tomu, že i ženy bez domova nadužívají často alkohol. Důvody mohou být různé, nejčastěji je alkoholismus důsledkem partnerského násilí, zneužívání či vykořisťování. Azylové domy, jak již bylo řečeno, ukládají ubytovaným striktní pravidla a často nejsou připraveny na práci s ženami s psychickými problémy, uživatelkami psychotropních látek či alkoholu. Bylo by vhodné zavedení azylových domů, které s touto problematikou aktivně pracují a pomáhají ženám, jež usilují o překonání své závislosti.

Jak bylo podotknuto, žen bez domova je rapidně méně než mužů. Zřejmě je to způsobeno mimo jiné i tím, že sociální sítě žen jsou rozsáhlejší a v případě problémů se ženy mají na koho obrátit o pomoc. U žen se jedná spíše o skryté bezdomovectví. Společnost ženy bez domova odsuzuje daleko více a pohlíží na ně přísněji než na muže (Průdková, Novotný, 2008, s. 24). Lze jen odhadovat, kolik žen bez domova se živí prostitucí, je to vcelku snadný zdroj obživy, tudíž je nasnadě těchto možností využívat. Většinou mají ženy tendence najít si partnera, samozřejmě též bez přístřeší. Některým se může podařit najít si partnera s nějakým zázemím, i když nepříliš kvalitním, a dostat se tak z ulice.

1.3.3 Mladí bez domova

Jistou část bezdomovecké komunity tvoří mladí lidé bez domova do 26 let. Důvody odchodu na ulici jsou nejrůznější, od jistého protestu vůči autoritám, potřeby svobody přes rozbroje v rodině a rozcházení hodnot mezi mladým jedincem a rodiči, až například k nudě a experimentování s drogami. Dle Průdkové a Novotného (2008, s. 17) to jsou také lidé, kteří prošli ústavní výchovou a neměli se kam vrátit nebo utekli z domova. Jedná se stejně jako u žen spíše o skryté bezdomovectví, domněnky lidí, kteří jsou na ulici chvíli, jsou, že se za čas vrátí zpět do společnosti. Neuvědomují si, že návrat není tak snadný, jak si mohou myslet. Mnoho mladých bezdomovců uvádí, že jedním z důvodů, proč měli potřebu odejít z domova, bylo špatné rodinné zázemí – alkoholismus rodičů, zneužívání drog, domácí násilí, rozpad rodiny, duševní onemocnění některého z rodičů, nezájem rodičů o děti a jejich následné záškoláctví nebo i sexuální násilí v rámci širší rodiny. Někteří přiznávají, že příčinou byla vlastní závislost či nadužívání alkoholu či psychotropních látek. I Hradečtí (1996, s. 41) vidí jako jednu z příčin deformaci ve výchově a dlouhodobé neuspokojení potřeby lásky, které zapříčiňuje psychickou deprivaci.

U mladých bezdomovců můžeme hovořit o sociální nezakotvenosti, nežádoucím společenském jednání a špatném vlivu vrstevníků, kteří též žijí na ulici a podporují jedince v problematických návycích a potlačují ty pozitivní (Vágnerová, Scémy, Marek, 2013, s. 56). Převládá názor, že na ulici si nelze najít skutečné přátele, spíše se jedná o známé, se kterými se tráví čas, ale za kamaráda jej osoba bez přístřeší nepovažuje. Podobné je to u partnerství, to vyhledávají spíše ženy a dívky. Neuspokojení sociálními vazbami vede kupříkladu k pořízení psa, ten pak bývá pro jedince společníkem, který je na prvním místě. Náplní všedního dne i celého života mladého člověka bez domova je poflakování a potulování se. Chybí jim životní zkušenosti, neprožili si úspěch, a proto nemají potřebu se za něčím honit. Selhali ve škole a nedokončené vzdělávání jim činí další potíže a nemožnost najít si kvalitní zaměstnání. Nedostatečné vzdělání a následná absence zaměstnání a pracovních návyků pak prohlubuje společenský propad.

Obstarávání jídla řeší mladí bezdomovci různými způsoby. Využívají služeb neziskových organizací, žebrají či „somrují“, hledají jídlo v odpadcích, páchají drobné krádeže, jídlo vyměňují za prostituování nebo si obstarávají peníze na jídlo dealerstvím.

Záleží na době, kterou již jedinec na ulici strávil, a vlastní hrdosti (k žebrání je třeba veřejně přiznat, že jsou v nouzi, při krádežích jsou jedinci de facto soběstační, prostituce bývá krajní variantou).

1.3.4 Závislosti u osob bez přístřeší

„Návyková látka je každá chemická látka, která mění psychický stav a na kterou se může vytvořit návyk a závislost.“ (Fischer, Škoda, 2008, s. 143). Ačkoli do dnešní doby není jednoznačné, že genetika je příčinou vzniku závislostního chování, je na základě zkoumání zřejmé, že v případě vztahu k **alkoholu** dědičnost vliv má. V rodinách s otcem alkoholikem je desetkrát pravděpodobnější, že alkoholismus vznikne i u dítěte, nejpravděpodobněji u mladého syna. Ve spojení s dalšími společenskými faktory, jako je vliv sociální skupiny (party, problematické profese), ztráta zaměstnání či další rodinné problémy, je právě alkohol jednou z významných příčin bezdomovectví. Alkohol je užíván spíše starší generací osob bez přístřeší, jejich životní styl tvořen poflakováním a vegetováním jde ruku v ruce s požíváním alkoholu. Štěchová a kol. (2008, s. 48) popisuje analýzu „kultury ulice“ francouzského sociologa Patricka Gaboriau, který alkoholismus interpretuje jako „kulturu vína či piva“. Bezdomovec touto kulturou žije a lahev s alkoholem mu dělá společnost při snášení jeho trápení. Znemožňuje mu sice návrat do společnosti, avšak nabízí mu krátkodobé opilecké veselí a přežití onoho dne.

Užívání **drog** a alkoholu je běžnou součástí životního stylu osob bez přístřeší a souvisí s rizikovým a antisociálním chováním včetně toho kriminálního. Většina bezdomovců trpí závislostmi kombinovanými, nejčastěji se jedná o kombinaci kouření a požívání alkoholu. Zneužívání toxických látek je doménou spíše mladších osob bez domova, užívání návykových látek je u nich jakási forma protestu, slouží také jako potlačovatel nepříjemných vzpomínek a psychického rozpoložení (Vágnerová a kol, 2013, s. 194). K rozvoji závislosti na drogách dochází mnohem rychleji, než je tomu u alkoholu. Mimo tvrdých drog, jako je pervitin, heroin, Dolsin se objevuje i kouření marihuany a také závislost na organických rozpouštědlech, např. toluen, různá lepidla, ředidla a další. Jedná se o nebezpečnou skupinu látek, jejichž užívání má těžké somatické i psychické následky. Pro bezdomovce se však jedná o levné a dostupné látky (Fischer,

Škoda, 2008, s. 153). Hradečtí (1996, s. 52) uvádějí, že se jedná v komunitě osob bez přístřeší spolu s alkoholem o nejrozšířenější zneužívání právě díky finanční dostupnosti.

1.3.5 Kriminalita a osoby bez přístřeší

Dle Fischera a Škody (2008, s. 159) lze definovat delikvenci jako „*formu společensky zvláště závažného nepřijatelného chování a delikventa jako jedince, který se takto vymezeného jednání dopustil či dopouští.*“ Z pohledu většinové společnosti je téma kriminality u osob bez přístřeší ožehavým tématem. Osobami bez přístřeší se chce málokdo zaobírat a otázka kriminality vzbuzuje spíše negativní myšlenky na kriminalitu páchanou osobami bez přístřeší, jen zřídka však slýchá veřejnost o útocích na bezdomovce či jinou podobu násilí páchanou na osobách bez přístřeší, i když v posledních několika letech se v médiích častěji objevily i takovéto zprávy.

Mnozí bezdomovci již nějakou kriminální zkušenost mají, mnozí za ní již byli potrestáni, většinou se jedná ale o menší přestupky, jako jsou drobné krádeže, neplacení výživného, nesplacení pohledávek apod. Účast na organizovaném zločinu většího rozsahu je mizivá, jedná se o drobnou kriminalitu, která je příležitostná nebo páchaná z nouze (Hradečtí, 1996, s. 47). K motivaci k páčání trestné činnosti z důvodu nouze a nedostatku se přiklání i autoři Sborníku z konference „Bezdomovectví v kontextu kriminality“ (2013, s. 74). Podle nich jsou nejčastějšími přestupky krádeže, požívání alkoholu na veřejnosti, podvody a jízda načerno v městské hromadné dopravě.

Odborné literatury k tématu kriminality bezdomovců je nedostatek. Štěchová (2008, s. 339) uvádí, že důležitým faktorem z pohledu kriminologie je ztráta osobních sociálních vztahů, popřípadě, že ztráta těchto vztahů vedla k životu na ulici. Poukazuje na to, že zásadní prevencí kriminality je kvalitní rodinné a sociální zázemí. Je nesporné, že cílová skupina osob bez přístřeší je kriminalitou ohrožena více než jiné skupiny lidí, ať už ji páchají sami bezdomovci, či jsou oběťmi násilí, krádeží a podobně.

Kriminalita páchaná bezdomovci

Mezi osobami bez přístřeší se objevuje velký počet jedinců, kteří si již prošli výkonem trestu odnětí svobody. Propuštěné vězně přiměla k páčání přestupků a trestných činů

většinou hmotná nouze, v níž se nacházejí, a život v kriminogenním prostředí. Prozatímne netrestaným hrozí, že dřív nebo později budou trestné činy páchat (Štěchová, 2008, s. 49). Fischer (2008, s. 159) definuje delikvenci jako „*formu společensky zvláště závažného nepřijatelného chování a delikventa jako jedince, který se takto vymezeného jednání dopustil či dopouští.*“ Většinu osob na ulici netrápí fakt, že se obohatí na úkor jiného člověka, kterému tím způsobí škodu. Svoboda je pro bezdomovce důležitá, pokud se o sebe v přijatelné míře dokáží postarat. Pokud začne mrzout a jejich situace se stává nekomfortní, leckdy páchají trestnou činnost viditelně, aby se dostali do vězení, kde jim bude poskytnuto přístřeší, jídlo a teplo po určitou dobu.

Nejčastějším prohřeškem bývají krádeže, zpronevěry a podvody. Běžnou praxí je přivlastnění si jídla a také alkoholu. Lze také vidět osoby bez domova s kárkami, jak vezou hromadu věcí do sběrných surovin, nejčastěji se jedná o barevné kovy, měď, kabely. Není výjimkou, že kriminalita je páchaná i mezi sebou přímo v bezdomovecké komunitě, ať už se jedná o okradení spícího jedince, nebo o fyzickou potyčku. Může se objevit i sexuální napadení, znásilnění, přičemž svou roli může sehrát alkohol nebo užití návykových látek.

U mladých osob bez domova lze říci, že kriminalita je páchána v partách, které jsou pro jednotlivce významnější než rodina, zejména je-li rodina dysfunkční. Může se vyskytovat u mladistvých utíkajících z výchovných ústavů. Tyto party mohou svůj čas trávit v hernách a na diskotékách, což je ovšem nákladné trávení času a zanedlouho členové dospějí k potřebě opatřit si finance drobnými krádežemi i organizovanými akcemi. Jiné party může vést k páchání také nuda a potřeba ukázat svou sílu a dovednosti ostatním. Tyto skupiny mladých bezdomovců se zapojují spíše do organizovaných akcí. Svou roli může hrát i závislost na návykových látkách.

Kriminalita páchaná na bezdomovcích

Dle organizace In IUSTITIA (online, cit. 2020-01-13) je jednou z ohrožených skupin páchání násilí z nenávisti právě člověk bez přístřeší. V posledních letech přibývá počtu násilných činů proti bezdomovcům, které mají brutální podobu. Často se jedná o opakované bití osob bez přístřeší, plivání na dotyčnou osobu nebo žhářské útoky.

Policii však osloví poškození málokdy, možná i proto, že se stali terčem použití nepřiměřeného násilí přímo ze strany policistů. Ohrožení jsou jedinci spící na veřejných místech, kupříkladu u hlavních nádraží, kteří většinovou společnost pobuřují.

Pocit bezpečí je u osob bez domova ovlivněn tím, zda mají u sebe obranné prostředky, nejčastěji nůž či psa, a jaká je denní doba. Bezpečněji se cítí mimo rizikové lokality jako nádraží, parky, když se vyhýbají opileckým potyčkám nebo když chodí v páru nebo ve skupině. Více ohrožení se cítí ženy a starší muži. Nejvíce se bezdomovci bojí příslušníků extrémistických skupin nebo skupin mladých opilých lidí, kteří nemají zábrany (Machová, 2013, s. 61-62).

Ženy bez domova se necítí na ulici bezpečně. Dle výstupní případové analýzy organizace In IUSTITIA (Spravedlnost na ulici, 2016, s. 2) se pracovnice terénní poradny Justýna v období od 1. ledna 2015 do 30. dubna 2016 nejvíce věnovaly případům obecného násilí na ženách na ulici. Vzhledem k právní kvalifikaci problémů se pracovnice zabývaly akty fyzických útoků, psychického a partnerského násilí, sexuálního násilí a obtěžování a majetkovou trestnou činností.

V praxi není výjimkou, že si invalidního nebo starobního důchodce vezme domů rodina nebo jedinec, kteří tak činí, aby jej zneužili. Zabaví mu pak celý důchod, se kterým následně hospodaří ve svůj prospěch, s odůvodněním platby nájemného a stravy. Tyto osoby pak násilníci můžou i omezovat na osobní svobodě, čerpají jejich jménem spotřebitelské půjčky a podobně. Známý jsou i případy, kdy byli lidé bez domova nalákáni za prací do Anglie, tam byli poté zneužíváni svými kumpány. Tento případ byl projednáván Krajským soudem v Ústí nad Labem v roce 2013, kdy rodina vylákala pět mužů a jednu ženu bez domova do Anglie. Tam jim našli práci a poté odebrali platební karty a osobní doklady, jídlo dostávali na přiděl, peníze vybírali novodobí otrokáři (Chomutovský deník, online, cit. 2020-01-14).

2 RESOCIALIZACE OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Soběstačnost. Cíl mnoha sociálních služeb. Cíl, který je velice vzdálený a cesta k němu dlouhá a trnitá. Bez ošetření základních životních potřeb se však jedinec z místa nepohne. Resocializaci můžeme definovat jako stav, kdy člověk přestává být osobou sociálně vyloučenou a znovu se stává právoplatným členem společnosti. Jedná se o zdoluhavý nelehký proces, který započne na ulici, v parku, pod mostem a skončí za velmi dlouhou dobu od počátečního okamžiku, zdali vůbec někdy skončí (Vágnerová, 2013, s. 205). Naproti tomu je třeba si dát pozor na dlouhodobé setrvávání osoby v sociální službě, jež brzdí proces začlenění, a dochází postupně k závislosti na sociální službě. Resocializace je proces, kdy se jedinec znovu socializuje, tedy postupně začleňuje zpět do společnosti, nachází opět své hodnoty, učí se normám ve svém chování a jednání a učí se již zapomenutým rolím (role nájemníka, souseda, zaměstnance, pojištěnce a podobně). Je také zapotřebí postupně odstraňovat zažité, společensky nežádoucí chování a nahrazovat je vhodnými vzorci.

Před vložení veškerých sil a odborného umu sociálního pracovníka do resocializace si musíme položit základní otázku, a to zda dotyčný o resocializaci opravdu stojí. Jedná se totiž o náročný proces, který chce ne každý absolvovat. Někdo si styl života na ulici více méně vybral dobrovolně a v této roli se cítí dobře a jistě. Proto je nutné přistupovat k problematice s pokorou a vědomím dodržování etického kodexu. V červenci 2018 v Dublinu byl schválen nový mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků – Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech, přičemž jednou složkou je prosazování práva na participaci, tedy podporovat budování sebeúcty, schopností jednotlivců a jejich plné zapojení a účast ve všech hlediscích rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich život. Pokud si tedy osoba bez přístřeší nepřeje znovunavrátit se do společnosti a nechce participovat na zlepšení své situace, nelze si takovou aktivitu vynutit.

Můžeme paušalizovat, že je proces sociálního začleňování osob, které jsou na ulici kratší dobu, než osob žijících bez přístřeší řadu let, snazší. Dle Zákona o sociálních službách (§ 3, odst. e) je „sociálním začleňováním proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitosti

a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.“

Organizace a instituce, jež se zabývají bezdomovectvím, jsou pro osoby bez přístřeší základními partnery při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Orgány samosprávy, nejčastěji obce, méně pak kraje, by měly pečovat o všestranný rozvoj občanů. Většinou má problematiku bezdomovců, propuštěných vězňů či jinak znevýhodněných osob na starost například odbor sociálních věcí a zdravotnictví prostřednictvím jeho oddělení sociální práce a služeb (příčemž se v jednotlivých obcích názvy odborů a oddělení drobně liší). Uvedeným skupinám by měli být nápomocni kurátoři pro dospělé a sociální pracovníci obcí.

2.1 Služby a podpora pro osoby bez přístřeší

Služby pro osoby bez přístřeší zajišťují předně organizace registrované v Registru poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, jenž byl zřízen na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Smyslem tohoto zákona je prosazovat práva a oprávněné zájmy znevýhodněných osob například z důvodu věku, zdravotního postižení, krizové životní situace a podobně (Registr sociálních služeb, online, cit. 2020-01-13).

Dle Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 (2013, s. 36) je problémem, že cílová skupina osob bez přístřeší není zařazena do důležitých sociálních služeb, jako je podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení, domovy se zvláštním režimem a podobně (ku příkladu pomoc při zajištění chodu domácnosti je základní činností při poskytování služeb, ale tato základní činnost je uvedena pouze u služeb osobní asistence, pečovatelské služby a podpory samostatného bydlení – jedná se o služby určené cílové skupině osob se zdravotním postižením). Z logiky věci však vyplývá, že pomoc při zajištění chodu domácnosti by byla ideální podporou právě osobám, které byly extrémně sociálně

vyloučeny, žily dlouhou dobu na ulici a nedisponují tedy takovými schopnostmi, aby uměly pečovat o svou novou domácnost.

Organizace zaměřující se na práci s lidmi bez přístřeší jsou v České republice např. Emauzy Česká republika, Diakonie ČCE, Charita Česká republika, Člověk v tísni, Armáda spásy, Naděje, Podané ruce, Český červený kříž a podobně. Pokud perimetr o něco zmenšíme, jedná se kromě větších organizací v Ústeckém kraji o organizace menší jako Jonáš v Děčíně, CEDR v Rumburku, Centrum sociálních služeb Děčín, Dům romské kultury – Most - Chanov, K srdci klíč (Most), Květina (Dubí, Teplice), Světlo Kadaň či Kostka z Krásné Lípy. Pokud půjdeme ještě blíže, tak přímo v Ústí nad Labem mají uvedenou jako jednu z cílových skupin osoby bez přístřeší pouze čtyři sociální služby (dva azylové domy, noclehárna a terénní programy Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva).

Služeb pro osoby bez přístřeší je několik, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se jedná o služby sociální prevence jako nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, domy na půl cesty, krizová pomoc či terénní programy.

Pro zajímavost mohou být zmíněny i jiné formy podpory osob bez domova nebo osob ohrožených bezdomovectvím. Nouzové izotermické přístřešky zvané Iglou pro osoby bez domova vymysleli v roce 2018 Pavla Klečková a Manu Chilaud. Jedná se o tunel z polyetylenové pěny, která dobře drží teplo a díky lidskému tělu je teplota uvnitř vyšší až o 18 stupňů Celsia. Iglou jsou prodávána městům a charitativním organizacím, jedná se o nápad, který dvojice vyváží i do zahraničí. Přístřešek slouží lidem, kteří z různých důvodů nemohou nebo nechtějí využívat služeb azylových domů či nocleháren, stejně tak jako žena bez domova se třemi psy z Mariánské skály, jež byla zmíněna na straně dvanáct (Iglou, online, cit. 2020-1-17).

Zajímavým projektem je Jídelna Kuchařek bez domova organizace Jako doma, která se zabývá ženami bez domova. Myšlenka vznikla na základě toho, že ženy na ulici mají potřebu se realizovat a zároveň projekt pomáhá ke změně vnímání bezdomovectví. Cílem projektu je mimo jiné upozorňovat na problematiku ženského bezdomovectví a zaměstnávat a podporovat ženy v tísni (Jídelna kuchařek bez domova, online, cit. 2020-01-17).

Organizace Vteřina poté podporuje koncept sociálního vývoje dítěte v jeho vlastní rodině, případně v rodině náhradní. Ústavní péči vnímá jako krajní alternativu, kterou by stát měl poskytovat potřebným pouze na dobu přechodnou a ve formě co nejbližší rodinnému prostředí, jelikož neznalost koncepce rodinného života může vést později k bezdomovectví (Vteřina poté, online, cit. 2020-01-17).

Platforma pro sociální bydlení Housing First neboli Bydlení především je významný počín v oblasti řešení problematiky bezdomovectví. Koncept vznikl v New Yorku a v České republice se do pilotního projektu pustilo v roce 2016 město Brno ve spolupráci s nestátní neziskovou organizací IQ Roma Servis a Ostravskou univerzitou. Předpokládaná úspěšnost projektu, co se týče míry udržitelnosti bydlení, byla zpočátku 80 %, po roce od nastěhování rodin do bytů se ukázalo, že míra udržení bydlení je 96 % (Housing First, online, cit. 2020-01-20). Jako žádoucí bylo zmíněno odzkoušení modelu Housing First i v Konceptu prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Projekt díky své úspěšnosti získal řadu ocenění a je předkládán jako příklad dobré praxe.

2.2 Metody a formy sociální práce s bezdomovci

Pokud si klient vytyčí cíl, kterého chce dosáhnout, můžeme jej podpořit různými metodami práce, a to činnostmi s jednotlivcem, skupinou nebo komunitou. Komunitní práce v České republice nemá dlouhou tradici. Je to způsobeno i tím, že organizace neví, jak tento druh práce financovat, jelikož se nejedná o vymezenou sociální službu dle zákona č. 108/2006. Lze polemizovat o tom, že jistou formu komunitní práce v konkrétních městech dělají lokální konzultanti Agentury pro sociální začleňování. Ta byla až do prosince 2019 pod záštitou Úřadu vlády České republiky, od 1. ledna 2020 pak přešla pod Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky.

Sociální práci s bezdomovci můžeme dále dělit na preventivní aktivity, služby naplňující základní potřeby a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost (Schwarzová, In Matoušek, 2005, s. 320). Preventivní aktivity můžeme zařadit do oblasti pomoci osobám, kterým hrozí bezdomovectví, ale i osobám, které již na ulici

jsou. Problémy ohrožených osob pramení nejen z neznalosti jejich práv, ale i povinností. Lze využít bezplatného základního sociálního poradenství i toho odborného. Zejména terénní pracovníci mají v této oblasti své pole působnosti. Získají si klientovu důvěru a po drobných krůčcích a úspěších se v komunitě začne šířit pracovníkova pověst. S důvěrou se na něj pak obrací i další ohrožené osoby na základě doporučení od známého.

Služby naplňující základní životní potřeby jsou pro osoby bez přístřeší zásadní a jsou důležité i z hlediska další práce s těmito osobami. Nelze požadovat participaci a aktivitu po osobě trpící urputným hladem, zimou a vyčerpáním. Nejčastěji se jedná o nízkoprahová denní centra, která bezdomovcům nabízí přechodný azyl, kde se mohou ohřát, najíst se díky potravinové pomoci (například z Potravinové banky či Národní potravinové sbírky), umýt se, převléknout do čistého ošacení ze šatníku. Leckdy je v blízkosti center, nebo je i jejich součástí, praktický lékař pro osoby bez domova, to můžeme vidět ale spíše ve velkých městech. Do této kategorie můžeme řadit i azylové domy, domy na půl cesty, noclehárny, krizová lůžka či krizové židle (sloužící na překlenutí zpravidla několika dní, nocí).

Azylové domy a domy na půl cesty můžeme zároveň řadit i mezi služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost a také se sem můžou řadit terénní programy, které pomáhají jedinci postupně získávat sebedůvěru a podporují ho při vyřizování běžných záležitostí, se kterými si jedinec neví rady. Některé azylové domy mají své takzvané sociální byty, pokud se pak jedinec osvědčí v azylovém domě, dobře spolupracuje a plní požadavky stanovené pro přeřazení, může se přesunout do tohoto bytu. Bývá zpravidla mimo azylový dům a jedinec tam žije s podporou sociálního pracovníka z azylového domu. Ten mu pomáhá se zajišťováním běžného chodu domácnosti, podporuje jej při výskytu zádrhelů (vyúčtování za služby spojené s užíváním bytu a podobně). I zde je bydlení však omezeno časem, jedná se o zkoušku samostatného bydlení nanečisto a po úspěšném zvládnutí bydlení v sociálním bytě se může jedinec přesunout do standardního nájemního bydlení. Terénní pracovník může mimo jiné jedinci pomoci zařídit různé rekvalifikační kurzy, chráněná a podporovaná zaměstnání nebo například veřejně prospěšné práce v obcích při údržbě zeleně. I zde je však nutná značná osvěta

pracovníků obcí, aby přistupovali k takové osobě individuálně a vycházeli jí mnohdy vstříc.

2.3 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce, neboli streetwork, je specifická v tom, že sociální pracovníci opouštějí svá pracoviště a práci vykonávají v přirozeném prostředí klientů (Průdková, Novotný, 2008, s. 53). Terénní programy dle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou poskytovány osobám vedoucím rizikový způsob života nebo ohroženým tímto způsobem života. Zpravidla je služba určena tedy osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách, osobám bez přístřeší, uživatelům návykových látek, mládeži ohrožené sociálně patologickými jevy, osobám či rodinám ohroženým ztrátou bydlení, popřípadě jinak ohroženým skupinám lidí. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat, nabídnout jim svou pomoc a minimalizovat rizika ohrožující jejich život, zdraví nebo společnost. Personálně službu mohou zajišťovat sociální pracovníci s vyšším odborným i vysokoškolským vzděláním, dále také pracovníci v sociálních službách, přičemž sociální pracovník by měl zaštiťovat práci pracovníka v sociálních službách.

Důležitou součástí je tedy monitoring a depistáž. Monitoring si můžeme představit jako sledování lokality, jíž pracovník dobře zná a může tak odhalit nějaký problém nebo jinakost v dané lokalitě oproti běžnému uspořádání této konkrétní lokality. Depistáž je především o aktivitě pracovníka, který vyhledává nějaké zvláštnosti v lokalitě a také přímo oslovuje potenciální klienty, které v lokalitě potká. V této fázi potřebuje terénní pracovník získat co největší množství typů na lokality, kde se osoby bez přístřeší mohou pohybovat, sdružovat. Může také procházet jednotlivé lokality a distribuovat letáky informující případné zájemce o službě nebo jít cíleně zjistit stav, situaci v případě nějakého dopředu známého, ale i neznámého jevu (například uzavření ubytovny, požár obytného domu, výskyt žloutenky v lokalitě).

Dle Poláčkové a kol. (2008, s. 30) lze činnosti terénního sociálního pracovníka dělit do několika fází. První z nich je fáze vyhledávací, v níž je prováděna zmíněná depistáž, pracovník aktivně vyhledává osoby bez přístřeší a osoby ohrožené bezdomovectvím.

Pokud je tato fáze úspěšná a pracovník vyhledá potenciálního klienta, přichází na řadu navázání kontaktu. Klienta tedy může pracovník kontaktovat buď na základě vlastní depistáže, na základě doporučení jiné organizace či úřadu, anebo také jiným uživatelem služby nebo příbuzným, známým ohrožené osoby. Někdy se jedinec na pracovníka může obrátit sám, což je samo o sobě dobrým znamením, jelikož je jedinec zřejmě dostatečně motivován ke spolupráci a případné změně. Poté pracovník situaci mapuje. Může se stát, že jedinec vyslechne nabídku služeb, ale ke spolupráci nedojde, jelikož si to nepřeje, nebo může mít o spolupráci zájem za jistých podmínek, anebo se stává uživatelem služby. V této fázi je nutné si vyjasnit, jaká jsou klientova očekávání, nechat jej, aby sám formuloval cíle, kterých by chtěl dosáhnout a shrnout to, co je v silách pracovníka a s čím pomoci nedokáže. Pokud je vše vyjasněno, může pracovník přejít k formulaci zakázky či dílčích zakázek, jelikož situace osob bez přístřeší je natolik složitá, že si žádá rozdělení na drobnější cíle. Uživatel v průběhu spolupráce může samozřejmě zakázku přehodnotit, pozměnit své cíle anebo bez udání důvodu spolupráci ukončit. Zakázku máme definovanou, lze tedy začít služby plánovat. Je třeba stanovit kroky včetně toho, kdo je splní, v jakém časovém horizontu, s pomocí jakých zdrojů. Fáze realizace plánu zahrnuje vlastní poskytování služby a zhodnocování spolupráce. Je třeba postupovat opravdu po malých krůčcích a po každém sebemenším úspěchu klienta chválit a projevit mu své uznání. Pocit vlastního úspěchu dokáže klienta namotivovat lépe než několik dlouhých motivačních rozhovorů. Nakonec se spolupráce ukončí a zhodnotí se s klientem její výsledky, doporučí se postup v případě opakování situace a pracovník by měl mít zájem slyšet i zhodnocení své vlastní práce klientem.

Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, se základní činnosti při poskytování terénních programů zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí;
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, 3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede

k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, 4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Organizace poskytující službu můžou nabízet i takzvané fakultativní služby - například potravinovou a hygienickou pomoc, šatník a podobně.

Nezbytnou součástí služby je poskytování doprovodů klientům do různých institucí – na úřady, k lékařům, do školských zařízení, k zaměstnavatelům, věřitelům, majitelům bytů. Klient se díky doprovodu pracovníka cítí být v bezpečí a je si jistější. Zároveň se učí nápodobou správným vzorcům chování, osvojuje si postupy a dovednosti k vyřizování běžných záležitostí, k čemuž již dávno ztratil kompetence, popřípadě je nikdy nezískal. Díky doprovodům můžou být klientovi snáze vyřízeny osobní doklady, sociální dávky, zdravotní pojištění, invalidní či starobní důchody, přechodné pobyty a další záležitosti, se kterými by si sám klient nevěděl rady.

Dále klientovi srozumitelně vysvětlí obsah písemností v případě, že mu klient nerozumí. Toto se stává zcela běžně i během doprovodů, že zejména úředníci používají odborné termíny a jazyk, kterému klienti, kteří žijí na ulici nebo jsou ohroženi sociálním vyloučením, vůbec nerozumí. Je třeba sdělované informace předávat co nejjednodušeji a bez odborné terminologie. Případnou reakci, odpověď, procesní obranu pak pracovník pomůže klientovi sepsat.

V praxi se uplatňují i nácviky telefonních hovorů nebo pohovorů u zaměstnavatele. Rozvíjí se tak postupně klientovy sociální schopnosti a dovednosti. Někteří klienti k nácvikům nechtějí přistoupit, jelikož se stydí, je třeba opatrně toto téma otvírat, aby si postupně klient uvědomil, že například nepřipravený telefonát končí fiaskem, když klient nepozdraví, nepředstaví se, zadržává se a není schopen se vyjádřit. Postupně získá díky nácvikům sebedůvěru a sám zažije pocit uspokojení, když provede věcný telefonát. Zažití úspěchu je u lidí, kteří si prošli tak náročnou životní etapou jako je bezdomovectví, naprosto zásadní pro další spolupráci.

Většina lidí bez domova nemá zajištěnou žádnou ani základní lékařskou péči. Společně mohou terénní pracovník a klient vytvořit seznam lékařů a postupně je nakontaktují. Je přitom důležité, aby terénní pracovník stál za klientem a střežil jeho oprávněné zájmy, práva a dohlížel nad ochranou jeho důstojnosti ze strany lékařů a dalších zdravotních pracovníků, jelikož se může stát, že se zdravotní pracovníci chovají k osobám bez domova nevybíravě.

Před tím, než se stanoví zakázka, na které budou pracovník s klientem spolupracovat, musí pracovník získat klientovu důvěru. U osob bez přístřeší se může stát, že pracovník se s klientem vidí i několikrát, aby prokázal dostatečný zájem a vybudoval přátelské prostředí. Pro optimální vývoj klientovy situace je zapotřebí sestavit společně individuální plán, v němž si klient stanoví své cíle nebo cíle spolupráce. V praxi bývá často skloňována metoda SMART, která je ale ne vždy šťastně zvolena. Cíl by měl být dle ní konkrétní, měřitelný, dosažitelný, důležitý a termínově ohraničený. Takové zadání ale leckdy vede k přílišné svázanosti pracovníka, který se snaží klientova přání někam zaškatulkovat, a nakonec je individuální plán příliš formalizovaný. Je nutné v individuálním plánu stanovit jednotlivé kroky vedoucí k dosažení cílů, tyto kroky mohou být rozděleny na úkoly pro klienta, pracovníka, další osoby či na společné úkoly.

Ideálními cíli služby terénní programy jsou zvýšení finanční gramotnosti klientů, snížení zadlužení a prevence zadlužení klientů, získání bydlení či udržení stávajícího bydlení, ochrana klienta jakožto spotřebitele s ohledem na prevenci zadlužení, získání zaměstnání či udržení si zaměstnání, vzdělávat klienta ve vyřizování administrativních záležitostí na úřadech, minimalizovat následky spojené s výkonem trestu odnětí svobody, zabránění sociálnímu vyloučení díky informacím předávaným srozumitelnou formou a mít aktuální informace o dění v lokalitách a možnost reagovat na ně, učit klienty myslet dopředu a předvídat důsledky svého jednání. Naprosto souhlasit se dá s názorem Richterové a Orgoníkové (2008, s. 6), že základní podmínkou výkonu terénní práce je nemoralizovat, nenapomínat a neaplikovat direktivní výchovné metody. Klient musí být pracovníkem plně akceptován a jejich spolupráce by měla být založena na vzájemné důvěře a respektu.

Jednotlivé činnosti v rámci služby terénní programy jsou různého charakteru. Může to být například zprostředkování navazujících služeb, podpora kontaktů klientů se společenským prostředím, ale i jeho rodinou (obnova příbuzenských vztahů, navázání sousedských vztahů po získání bydlení, podpora komunikace a spolupráce s případnými rodinnými příslušníky), podpora při vyřizování osobních záležitostí (osobní doklady, plynárny, elektrárny, vyplňování formulářů, vyřízení sociálních dávek, důchodů, jednání s věřiteli a již zmíněné doprovody). Nedílnou součástí je i poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik.

Problémy, které mohou poskytování terénních programů, a zvláště pak, jedná-li se o práci s bezdomovci, provázet, jsou především v oblasti financování. Jako u všech ostatních služeb je i zde financování nejisté, neexistuje víceleté financování služby a nelze tedy plánovat dopředu více jak na jeden rok. Nadto sociální práce s romským etnikem, osobami sociálně vyloučenými, osobami bez přístřeší či drogově závislými je z pohledu většinové společnosti, ale i politiků, značně podhodnocena. Jedná se o nelibivou neatraktivní práci, která je dehonestována z různých stran. Získání finančních prostředků je u těchto cílových skupin značně ztíženo oproti cílovým skupinám, které jsou většinovou společností vnímány spíše pozitivně (senioři, děti trpící závažným onemocněním, občané se zdravotním postižením a podobně). Dalším problémem by mohly být nároky kladené na pracovníky v přímé péči, rozptyl problémů, které se v rámci služby terénní programy řeší, je velký a pracovníci musí být schopni se orientovat v nejrůznějších sférách života.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část této práce vychází z kvalitativního výzkumu, kdy jsou za přispění případových studií popsány metody práce s osobami bez přístřeší vedoucí k jejich reintegraci do společnosti a zároveň problémy, které se při procesu resocializace objevily. Sběr dat při kvalitativním výzkumu je podrobný, jde do hloubky, zkoumá určitý jev, o kterém se snaží přinést velké množství informací. Na počátku se nestanoví hypotézy a výzkum není založen na předem popsané teorii.

Cílem praktické části je popsat postup a metody práce terénního pracovníka s osobami bez přístřeší v jednotlivých krocích. Výběr tématu věnujícímu se osobám bez přístřeší nebyl náhodný, jedná se o aktuální téma, které „hýbe“ odbornou veřejností. Nejedná o obec problematiku bezdomovectví řeší, ať už při jednáních krizových štábů, komunitního plánování či nárazově, když se vyskytnou problémy (např. v době dlouhodobějších mrazů, při uzavírání bytových domů či ubytoven a tak dále). Další motivací k výběru tohoto tématu je profesní dlouholetá zkušenost výzkumníka v práci s osobami bez přístřeší.

Smyslem následujících příkladů je předání praktických zkušeností z oboru kolegům zabývajícím se též prací s osobami bez přístřeší a vyzdvižení důležitosti podílu terénní práce při aktivizaci a resocializaci jedince. Principem je ucelení postupů, jednotlivých kroků a poukázání na možná řešení problematiky, stejně tak jako zdůraznit individuální přístup k jedinci, jakožto stěžejní východisko úspěšné práce.

Jako metodologie výzkumu byly zvoleny rozsáhlejší případové studie – kazuistiky výzkumného vzorku tří mužů ve věku od 55 do 66 let z Ústí nad Labem. Jedná se o osoby bez přístřeší využívající služeb terénních programů Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva. Primární cílovou skupinou této konkrétní služby jsou osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a osoby bez přístřeší jsou spíše okrajovou cílovou skupinou. Tím spíše je pravděpodobné, že pro terénní pracovníky pracující především s bezdomovci, by mohla být praktická část této práce přínosem, jelikož nabízí pohled z jiné perspektivy. Ačkoli by se mohlo na první pohled zdát, že vzorek tří kazuistik je nedostačující, při bližším prostudování lze zjistit, že kazuistiky

jsou velmi podrobné, jdou do hloubky a jedná se o kvalitativní popis postupu práce, nikoli prezentaci kvantity.

Dle Švaříčka, Šedřové a kol. (2007, s. 97) je „*případová studie, jak vyplývá z názvu, empirickým designem, jehož smyslem je velmi podrobné zkoumání a porozumění jednomu nebo několika málu případů. Adjektivum empirický naznačuje klíčovou charakteristiku, kdy základem případového šetření musí být sběr skutečných dat vztahujících se k objektu výzkumu (případu).*“ Případová studie má celostní charakter a je to výzkumná metoda založená na deskripci, která vědecky zpracovává praktický případ ze života a analyzuje tento případ z hlediska jeho vývoje.

Data byla shromážděna z elektronické databáze Arum, osobních složek klientů a upřesnění informací díky jednotlivým klíčovým pracovníkům. Krátce je shrnuta charakteristika těchto jedinců a příčin vzniku bezdomovectví právě u každého jednoho z nich. Podrobněji je popsán postup práce terénních pracovníků při resocializaci těchto klientů v oblasti zajištění základních životních potřeb, zajišťování bydlení, zaměstnání, řešení dluhových potíží, ale i sociálních vazeb či zdravotního stavu.

V závěru jsou popsané informace shrnuty, popsané kazuistiky zhodnoceny a porovnány. Je poukázáno na problémy a rizika, jež provázely spolupráci a úspěšnost procesu značně ztěžovaly. Jsou uvedena doporučení pro řešení podobného problému a možnosti dalšího reálného uplatnění v praxi.

3 PŘÍPADOVÉ STUDIE

3.1 Jiří, 55 let

Charakteristika jedince, důvod vstupu do služby

S Jiřím se terénní sociální pracovnice Alena seznámila v únoru 2018 v sociálně vyloučené lokalitě Krásné Březno, což je část města Ústí nad Labem. Seznámení bylo vlastně náhodné, jelikož si pracovnice šla cestou z terénu koupit svačinu k místnímu obchodu, před nímž seděl Jiří. Alena se s ním dala hned do řeči a po krátkém nezávazném hovoru mu nabídla služby terénních programů, což k jejímu překvapení hned přijal. Obvykle se tak rychle spolupráce neuzavře. Domluvili si schůzku na pobočce služby, jelikož se Jiří chtěl trochu ohřát. Jiří byl v tu dobu nezaměstnaný, bez přístřeší, neměl žádný majetek ani hotovost, občas přespal na noclehárně, někdy u známého, ale většinou na ulici, kde strávil svou první zimu jako bezdomovec, což ho psychicky zlomilo. Jednalo se o pohublého zarostlého muže většího vzrůstu v lehce znečištěném oděvu s větším batohem. Hned při prvním kontaktu se rozplakal.

Spolupráce při řešení zakázek

Týž den přišel Jiří se zpožděním na pobočku, neměl hodinky, omlouval se. V první fázi byla domluvena spolupráce na zakázce získání bydlení, na které se dohodli Jiří s Alenou společně, a získání věcí od bývalé družky, které osobně vnímal Jiří jako podstatné. V tento den spolupráce si pracovnice s Jiřím hodně a dlouho povídala, ten byl potěšen tím, že o něj má někdo zájem. Na základě rozhovorů bylo zjištěno, že Jiří nemá žádné sociální vazby, které by šly využít ve prospěch řešení problému, má pouze pár známých, se kterými se ale nikterak nestýká. Na ulici je půl roku, neměl kam jít, když ho po hádkách nyní již bývalá družka vyhodila z jejího bytu, kde s ní deset let žil. Rodiče již nežijí a s bratrem se nestýká, ani komunikaci nechce obnovit. Jiří přiznává, že má psychické problémy, někdy chce vše vzdát, rozchod s partnerkou těžce nese, stále k ní cítí náklonnost. Také ho velmi tíží jeho situace v tom, že si nedokáže představit, že bude začínat ve svém věku vše od začátku, nic nemá, od hmotných věcí, přes blízké

vazby, po zaměstnání a střechu nad hlavou. Pod tlakem okolností se občas rád napije, zároveň přiznává, že požíval alkohol i dříve, což byl také jeden z důvodů hádek s partnerkou. Rád by složil hlavu někde v teple a v klidu se po dlouhé době vyspal. Bylo zřejmé, že je motivovaný pro změnu, ale velmi unavený. Sám se pokoušel s prosbou o pomoc oslovit své známé, ale vždy po chvíli došlo ke konfliktu, nedorozumění a musel odejít (uznává, že většinou proto, že neměl z čeho zaplatit slíbený příspěvek). Také se upínal na urovnání vztahu s bývalou družkou, což nebylo reálné, a tím spíš byl psychicky zlomený. Z jeho slovního projevu bylo patrné, že v komunikaci nemá významný problém a bude zřejmě disponovat schopností zařídit si určité kroky samostatně.

Jiří dříve pracoval jako živnostník, je vyučený truhlář. Živnostenský list pozastavil a nyní má kvůli dluhům na sociálním a zdravotním pojištění exekuce. Alena pro začátek poskytla ošacení z šatníku pobočky, poté zprostředkovala potravinovou pomoc ve spolupracující organizaci. Navrhla Jiřímu možnost využití krizového lůžka alespoň na několik dní, s čímž souhlasil, i když cítil ostych. Alena vysvětlila, o jakou službu se jedná a její pracovníci jsou zvyklí na osoby v krizi a také na osoby bez přístřeší. Společně tedy zatelefonovali do služby a zeptali se na obsazenost krizových lůžek. Měli štěstí, bylo k dispozici volné místo a pan Jiří mohl ještě odpoledne přijet. Alena před rozloučením ještě shrnula požadavky Jiřího a jeho představy. Chtěl hlavně někde složit hlavu, moci se vykoupat, oholit a začít hledat práci, opakoval potřebu získat osobní věci, které zůstaly v bytě u bývalé partnerky. Pro tento den se pak oba rozloučili.

Na dlouhý odpočinek však nebyl prostor, pan Jiří potřeboval zajistit finance na základní životní potřeby. Bylo třeba, aby se Jiří zaevidoval na úřadu práce a požádal si o dávky pomoci v hmotné nouzi. Telefonovat mohla Alena do krizového centra, pan Jiří neměl k dispozici svůj telefon. Domluvili si schůzku před úřadem práce. Bylo zjištěno, co všechno musí Jiří doložit (potvrzení od okresní správy sociálního zabezpečení, daňové přiznání za minulý rok, zdravotní pojištění, rozsudek o rozvodu manželství) a došlo i ke schůzce s vedoucí oddělení hmotné nouze a vysvětlení situace Jiřího a popsání jeho aktivního přístupu k řešení situace. Poté Alena pomohla Jiřímu s vyplněním formulářů a podali žádosti o příspěvek na živobytí a dávku mimořádné okamžité pomoci s tím, že pokud by se Jiří nastěhoval do azylového domu, bude mu pobyt proplacen dávkou

doplatek na bydlení. V mezidobí podpořila Alena Jiřího i s vydáním některých jeho věcí od bývalé družky, na což měli samostatnou zakázku.

Během spolupráce Jiří často zmiňoval svůj špatný psychický stav, což bylo na něm i znát. Zřejmé je to i ze zápisů Aleny v elektronické databázi Arum: 28.2. *Klient přišel ve špatném psychickém stavu, plakal, se svou situací se neumí vyrovnat. 9.3. Celá schůzka s bývalou družkou proběhla sice v napětí, ale bez nepříjemností. Klient celou situaci po dobu návštěvy ustál, skoro nehovořil. Po rozloučení se však psychicky zhroutil. Poskytnuta psychická podpora a motivace klienta. 20.3. Klient je ve špatném psychickém stavu a má opět velké obavy, že celou situaci nezvládne, změna jeho životního standardu jej velice zasáhla, poskytnuta psychická podpora. 24.3. Klient je opět ve velmi špatném psychickém stavu. Rozhovor s klientem o jeho životní situaci, nalézání vlastní hodnoty a těžkém začátku nového života bez družky, ke které klient stále chová citový vztah. Opětovné připomenutí již zvládnutých kroků, které klient učinil. Motivace klienta, aby ve své snaze vrátit se do běžného života vytrval a pokračoval dále. Klient po celou dobu komunikoval, dostal příležitost se v ústraní vyplakat a uvolnit. V mezidobí se tedy Alena rozhodla mluvit s Jiřím o možnosti využití odborné pomoci a nabídla zprostředkování psychoterapie s tím, že ona sama není odborníkem a neumí mu dostatečně pomoci, i když jej vždy vyslechne. Jiří po nějaké době souhlasil, což mu do budoucna jistou úlevu přineslo, viz. zápis z databáze: 5.4. Klient již absolvoval jednu schůzku s psychoterapeutkou, která mu prý pomohla, a má domluvenou další schůzku tento měsíc.*

Z krizového lůžka se Jiří díky zprostředkování přesunul do azylového domu pro muže a ženy a s Alenou začali na Jiřího přání intenzivně hledat zaměstnání. Alena sehnala od dárců Jiřímu starší, ale funkční hodinky a také budík, jelikož se ukázala neznalost aktuálního času jako problém. Později přes známého sehnal Jiří i starý telefon, domlouvání proto bylo o mnoho snazší. Nejprve společně sestavili profesní životopis, s Aleninou dopomocí si jej v podstatě Jiří sestavil na počítači sám. E-mailovou schránku měl již založenou a pamatoval si přihlašovací údaje, takže si životopis rozeslal na několik nabídek zaměstnání, které byly jednak nedaleko Ústí nad Labem, ale i v rámci České republiky, i s ubytováním.

Později se ozval personalista z firmy na výrobu automobilových částí a byl domluven pohovor. Na tento se Jiří s Alenou připravoval formou praktických nácviků možných scénářů. Pohovor dopadl úspěšně, překážkou bylo, že zaměstnavatel požadoval, aby měl Jiří bankovní účet, bez něj ho prý nevezmou. Jiří měl ale dle svého sdělení spoustu exekucí, dalo se tedy předpokládat, že by mu byl účet v brzké době zablokován. Zde jsme přikročili k obraně oprávněných zájmů klienta a sepsali dopis, kde jsme zaměstnavateli nabídli možnost vyplácení v hotovosti, i když to pro něj není příliš komfortní. Potenciální zaměstnavatel sice nebyl nadšený, ale nabídl tedy Jiřímu, že mu mzdu bude vyplácet v hotovosti. Musí si tedy vyřídít výpis ze zdravotní dokumentace a jít na vstupní lékařskou prohlídku k závodnímu lékaři. Toho se Jiří trochu obával, jelikož měl zhoršený sluch. V tu dobu neměl finance, proto jsme sepsali doporučení pro obvodního lékaře s popisem situace Jiřího a žádostí o laskavé bezplatné vydání výpisu ze zdravotní dokumentace, což lékař akceptoval. I vstupní prohlídka dopadla dobře a Jiří nastoupil do zaměstnání. Díky šatníku byly zajištěny pracovní oděvy, zaměstnavatel je měl poskytnout až po zkušební době.

Jiří byl zpočátku nadšený a do práce pravidelně docházel s vidinou odchodu z azylového domu, pracovní doba byla od pondělí do pátku od sedmi do půl čtvrté. Problémy se dostavily krátce po nástupu, Jiří si uvědomil, že výplatní termín k třicátému dni v měsíci je příliš vzdálen, znamená to chodit do práce dva měsíce bez peněz a příspěvek na živobytí stále ne a ne dorazit. Kontinuálně ale stále hledal jiné zaměstnání, které by mu více vyhovovalo. Zastavil i starý mobilní telefon. Zaměstnavatel mu vyšel částečně vstříc a poskytl tisíc korun zálohu. Stravu alespoň částečně zařizoval azylový dům formou potravinových balíčků.

I když Jiří chodil do zaměstnání a měl kde složit hlavu, psychické problémy neustávaly, takže je občas řešil alkoholem. To se mu stalo osudným, když nadýchal v azylovém domě po příchodu 0,4 promile a byl vyloučen na šest měsíců. Uvědomoval si, že o ubytování přišel svou nerozvážností, ale nedalo se již nic dělat. Prozatím mohl pobývat u známého, Alena se snažila Jiřího motivovat, aby hlavně nezůstával na ulici a nepodléhal alkoholu, někdy by mohl na noc jít do noclehárny, tam ovšem Jiří nechtěl, jelikož byla součástí azylového domu. Situace se ale zhoršovala, viz. zápis v databázi: *Práce v terénu, kde jsem potkala známého klienta, ten sdělil, že se klient často nachází*

v obchodním centru. Přejezd do obchodního centra. Klient nalezen zhroucený ve velice špatném psychickém i fyzickém stavu v OC v jídelnách, byl špinavý, hladový a mírně podnapilý. Komunikoval, byl rád, že za ním někdo přišel. Konzultace na místě nebyla vhodná, klient se zde necítil dobře, lidé na něho pohlížejí s despektem, chtěl do prostor poradny. Domluveno, že se projde, aby se vydýchal, a přijde na pobočku.

Asi po deseti dnech Jiří telefonoval, že byl hospitalizován v Psychiatrické nemocnici Horní Beřkovice, chtěl se domluvit na dalším postupu, do azylového domu již nechtěl, měl nějaké peníze ze mzdy a chtěl do ubytovny, nebo se upínal na možnost práce s ubytováním, na kterou posílal životopis. Ze současné práce měl informaci o ukončení pracovního poměru ve zkušební době. Alena zatím připravila seznam nabídky ubytování, a když byl Jiří z nemocnice propuštěn, rozhodl se nakonec pro využití noclehárny s tím, že se vyvaruje alkoholu. Také se vyřídil opět krátkodobý pobyt na krizovém lůžku v jiné organizaci. Mezitím se mu na Alenin telefon ozvali z firmy v Kralupech, kam zaslal životopis, pokud přijede na pohovor a domluví se, mohl by se rovnou ubytovat, firma nabízí k práci i možnost ubytování v dělnické ubytovně. Jiří však potřeboval peníze na cestu a začátek, šel proto darovat krevní plazmu. Musel si také zajistit výpis z rejstříku trestů, kde měl záznam za nehrazení výživného, obával se proto, že výpis z rejstříku trestů bude překážkou – telefonicky ověřeno s personalistkou, aby Jiří nevážil cestu zbytečně. Zjištěno, že záznam tohoto charakteru nebrání zaměstnání Jiřího. Jiří se oholil a slušně oblékl, Alena mu zjistila cestu do Kralup na místo, kde měl proběhnout pohovor, vysvětlila vlakové spojení a cestu, také provedla motivační rozhovor ohledně užívání alkoholu. Byli domluveni, že se Jiří ozve, jak dopadl.

Jiří byl do zaměstnání přijat, bydlí v dělnické ubytovně, ale dobře se dle jeho slov necítí, jelikož je tam většina zaměstnanců a spolubydlících mladších než on a práce je těžká – vykládka kamionů. Je však motivován a chce vydržet v zaměstnání alespoň tři měsíce, aby stihl něco našetřit – doporučeno se zkusit domluvit v práci, zda by si nemohl peníze ukládat tam, aby ho nelákalo je utratit, nebo aby ho někdo neokradl. Po dvou měsících se telefonicky Alena s Jirím domluvili, že ve spolupráci nelze kvůli vzdálenosti pokračovat a bude ukončena. Zdálo se, že Jiří si v práci zvykl a hodlá tam zůstat, přiznává však, že alkohol užívá stále, snaží se ale vyčkat na volno. Alena poslala

na e-mail Jiřímu kontakty na organizace poskytující sociální služby v blízkosti zaměstnání, aby Jiří nezůstal úplně bezprizorní, a rozloučili se.

Výsledky, vize, doporučení

Spolupráce s Jiřím trvala půl roku a byla velmi intenzivní. Došlo k nalezení zaměstnání i bydlení a Jiří se dostal i ke svým věcem, což považoval osobně za důležité. Zpětně se dá zhodnotit, že tak činil spíše proto, aby mohl vidět svou bývalou družku, což mu dříve nedovolovala, až po jednání s Alenou a v její přítomnosti to bylo možné. Velký vliv na spolupráci měla Jiřího motivace, jeho úspěšné kroky však ztěžovala jeho závislost na alkoholu a jeho špatné psychické zdraví. Spolupráce byla ve finále úspěšná, i když ji provázely problémy, Jiřího nejvíc tížila skutečnost, že musí ve svém věku začínat vše od začátku, s tím a se změnou svého statusu se nedokázal vyrovnat. Spolupráci ovlivnilo to, že Jiří byl na ulici zatím jen půl roku, jeho vnitřní motivace ke změně tudíž byla vcelku silná. Celkově však Jiří zhodnotil spolupráci jako „bezvadnou“ a cítil se Aleně za pomoc zavázán, jelikož, když byl na ulici, nikdo si ho nevšiml a nikdo do něj nevkládá naděje.

V podobné situaci by pro příště mohlo dojít k větší motivaci klienta v oblasti abstinence a práce se závislostí. Mohl by mu být třeba doporučen program pro anonymní alkoholiky místní organizace pracující s osobami závislými na návykových látkách.

3.2 Jaroslav, 66 let

Charakteristika jedince, důvod vstupu do služby

Jaroslav nám byl znám poměrně dobře ještě před začátkem spolupráce. Přebýval ve stavební buňce o velikosti 2x3 metry v blízkosti pobočky poradny a otvíral bránu vedoucí do firmy přijíždějícím a odjíždějícím nákladním automobilům. Za to ho lidé z firmy nechávali v buňce bydlet. S Jaroslavem jsme vždy prohodili pár slov a začali jsme nosit zbytky jídla pro jeho psa, statného hodného rotvajlera. Ten byl pro Jaroslava vším, co měl, a co se týče jídla, měl vždy přednost pes před ním a jeho potřebami, které více než s jídlem souvisely s pořízením alkoholu, většinou piva. Sám pan Jaroslav byl

hubený menší muž se svižným krokem, převážně oblečen do montérek, lehce zarostlý, s brýlemi a horším chrupem. Občas jsme se zmínili, že pokud by potřeboval s něčím pomoci, může se na nás kdykoli obrátit. Někdy tedy přišel s drobnostmi jako pro uvařenou vodu na kávu, když mu nešla elektřina, kterou si musel hradit sám a podobně. Na ulici se dle jeho výpovědi dostal po rozvodu, kdy manželce všechno zůstalo, a on odešel pouze s několika věcmi osobní potřeby a psem. Více se však o minulosti bavit nikdy nechtěl, o bývalé manželce mluvil hanlivě. Poprvé se na nás obrátil, když mu exekutor zablokoval bankovní účet, kam mu chodil příspěvek na živobytí. Na hmotné nouzi byl veden jako osoba bez přístřeší.

Spolupráce při řešení zakázek

Stanovení zakázky nebylo nutné dlouho rozmýšlet a řešení nesneslo odkladu. Pan Jaroslav měl na účtu své peníze z hmotné nouze a byl tím pádem naprosto bez financí. Klíčovou pracovnící se stala Jindřiška. Ze zkušeností již věděla, jak v takovém případě postupovat. Bylo nutné sepsat Jaroslavovi žádost o výplatu dvojnásobku životního minima pro banku. Na účtu měl necelých 3 600 Kč. V bance mu na základě žádosti vyplatili obnos, který na účtu měl. Kdyby tam měl peněz více, vyplatili by mu pouze 6 820 Kč. Také bylo nutné zajistit výplatu příspěvku na živobytí formou poštovní poukázky. Vzhledem k tomu, že neměl Jaroslav žádný exekuční příkaz či platební rozkaz ani jiné usnesení, nevěděl, o jaký dluh a věřitele se jedná, a chtěl to zjistit.

Jindřiška chtěla v první řadě přimět Jaroslava, aby si zatelefonoval na exekutorský úřad a zjistil, o jakého věřitele se jedná a jaké je číslo jednací. To se panu Jaroslavovi vůbec nelíbilo, ačkoli chtěl znát původ svého dluhu, nebyl zvyklý někam telefonovat a cítil ostych, rezolutně to odmítl. Jindřiška tedy nabídla, že pro tentokrát zavolá sama a on bude pozorovat, co říká, jak vystupuje a někdy to zkusí sám, nerad, ale souhlasil. Bylo zjištěno číslo jednací a také, že se jedná o Dopravní podnik města Ústí nad Labem, to jsou jedny z nejčastějších dluhů našich klientů v Ústí nad Labem. Následovalo sepsání žádosti o zaslání usnesení, exekučního příkazu a platebního rozkazu. Domluvili jsme se s panem Jaroslavem, že popíšeme jeho situaci a může uvést adresu naší pobočky kvůli doručování pošty (některé pošťačky již pak věděly, že poštu můžou zanést přímo panu Jaroslavovi do buňky a pokud ho nezastihly, nechaly poštu v naší poštovní schránce

a my jsme zajistili předání). Jaroslavovi exekutor dokumenty na základě žádosti zaslal, zjistil, že se jedná o dluh, kde jistina činí 298 Kč. Bylo mu vysvětleno, že by bylo výhodnější uhradit jistinu, respektive určit, že částka, kterou posílá, má být použita na úhradu jistiny. Výhodnější je to z důvodu výpočtu úroků z prodlení. Pracovnice dále navrhla, že Jaroslav může zkusit podat návrh na zastavení exekuce pro nemajetnost, jelikož vzhledem k jeho věku, zdravotnímu stavu a poměrům nelze očekávat, že by dluh, který s náklady řízení a náklady exekutora činil necelých 20 000 Kč, splatil. Jaroslav byl rád za takovou pomoc a souhlasil. Postupně během další spolupráce však začaly na povrch vyplouvat další a další Jaroslavovy závazky. Hodně dluhů bylo právě za jízdy bez jízdního dokladu v městské hromadné dopravě. Pro Jaroslava jsme později udělali alespoň to, že jsme požadovali sloučení exekucí v případech, že se jednalo o stejného věřitele a stejného exekutora, čímž se výrazně snížily náklady jednotlivých exekucí. V některých případech bylo rozhodnuto na základě rozhodčí doložky, což dříve sice bylo možné, bylo ale také možné rozhodčí doložku napadnout. Později došlo k novele zákona a rozhodčí řízení zejména ve spotřebitelských úvěrech výrazně změnilo podmínky ve prospěch dlužníků.

Jaroslav si vůbec nepřipouštěl, že by se mu v buňce žilo špatně, byl spokojený a věděl, že v režimu hmotné nouze a se psem jsou jeho možnosti k získání ubytování značně omezené. Občas měl brigády, většinou bez písemného ujednání, a leckdy za svou práci vzhledem k absenci pracovní smlouvy nedostal zapláceno. Postupně ho tedy Jindřiška motivovala, aby si našel zaměstnání na pracovní smlouvu a ačkoli si byl Jaroslav vědom toho, že mu exekutoři začnou hned ze mzdy strhávat srážky, o zaměstnání začal vážně uvažovat. Jindřiška mu proto nabídla, že mu pomůže se sestavením profesního životopisu a hledáním vhodných nabídek práce na internetu. Bylo nabídnuto ještě využít služeb personálních agentur, inzerátů v tisku či „po známých“, což byl často osvědčený způsob hledání zaměstnání. Je vhodné zvolit několik způsobů hledání práce, jelikož se tím zvyšuje šance k jejímu nalezení. Jaroslav měl bohaté pracovní zkušenosti, což hrálo v jeho prospěch, často u klientů terénních programů není do životopisu co napsat. Jaroslav roznášel životopisy i osobně a díky tomu se ozval na telefon pracovnice (svůj telefon klient neměl) zaměstnavatel přímo z vyloučené lokality Krásné Březno. Díky blízké vzdálenosti buňky od pobočky poradny mohla Jindřiška jít za Jaroslavem

a zprostředkovat telefonát. Jaroslav byl pozván na svůj první pohovor po několika letech.

Jak bylo již řečeno, byl klient nervózní už jen z telefonátů, proto bylo zapotřebí ho na pohovor dobře připravit, jelikož první dojem je velmi důležitý. Někdy se stalo, že po příchodu pracovnice za klientem ho našla v lehce podroušeném stavu a museli se domluvit třeba na následující den, času však bylo málo, pohovor se konal za týden. Jindřiška Jaroslava připravila na to, že není vhodné, aby se na pohovor dostavil opožděně, ale také by neměl přijít příliš brzy, při vstupu do místnosti musí přítomné pozdravit a pamatovat na pevný stisk ruky, odpovídat by měl jasně a zřetelně, neuhlat. Upozornila ho na možné časté otázky personalistů, společně si vyhledali o firmě stručné informace, aby byl Jaroslav v obraze, čím se firma zabývá. Vzpomněla také na minimalizaci funění, smrkání a podobné projevy.

Štěstí přeje připraveným a Jaroslav byl do zaměstnání přijat. V buňce byl spokojen a nechtěl na ubytování nic měnit, v tuto chvíli se tedy Jindřiška stáhla, ačkoli spolupráci neukončila úplně, občas se za Jaroslavem zastavila, aby se zeptala, jak se mu vede a zda se snaží práci si udržet. Po roce a půl se již Jaroslav na práci necítil a chtěl požádat o předčasný starobní důchod. Mezitím došlo ke změně pracovnice a novou klíčovou pracovnící se stala Hanka. Ta Jaroslavovi vysvětlila nevýhody předčasného odchodu do důchodu a trvalost snížení částky důchodu. Jaroslav přesto chtěl o důchod požádat. Oproti jiným klientům, kteří nemají na výplatu důchodu nárok, měl dostatek odpracovaných let a získaná doba pojištění byla dostačující. Hanka ho tedy doprovodila na okresní správu sociálního zabezpečení, kde ho podpořila při podání žádosti a pak Jaroslav vyčkával. Těšil se na důchod a vzhledem k tomu, že firma, které patřila buňka, jí hodlala zrušit, musel začít řešit i jiné bydlení, azylový dům však se psem nepřicházel v úvahu. V této době ale také řešil skutečnost, že mu zaměstnavatel neproplatil dovolenou, kterou si nevybral. Zahájili jsme tedy kroky vedoucí k ochraně oprávněných zájmů klienta. Písemně jsme požádali zaměstnavatele o proplacení dovolené a Jaroslav to osobně donesl do firmy. Dostalo se mu ústní odpovědi, že si měl dovolenou vybrat a má tedy smůlu. Na to konto jsme museli přitvrdit a Hanka ve spolupráci s právníkem pobočky sepsala takzvanou předžalobní výzvu s tím, že ji pošle Jaroslav doporučeně. Ten byl ochoten jít i do případného soudního sporu, jelikož byl jednáním bývalého

zaměstnavatele rozezlen. Na základě výzvy zaměstnavatel též písemně odpověděl (ze zkušenosti se protistrana zalekne takového dokumentu a věc chce začít řešit). Uznal svůj závazek s tím, že má Jaroslav sdělit číslo účtu, kam mu může peníze poslat. Moc dobře věděl, že bývalý zaměstnanec účet nemá, vyplácel mu celou dobu mzdu v hotovosti. Následovala opět odpověď, aby peníze zaslal zaměstnavatel poštovní poukázkou a chvíli se nic nedělo. Právník poradny se již chystal k sepsání žaloby a osvobození od soudních poplatků, když přišel pan Jaroslav se složenkou a bonboniérkou pro Hanku. Peníze mu zaměstnavatel poslal.

Po přiznání důchodu ve výši 8 643 Kč (exekuční srážka však činila necelých 1 000 Kč) jsme začali intenzivně hledat bydlení. Jaroslav sám nejprve zkoušel ubytovny, ale nelíbilo se mu prostředí a platit cca 6 000 Kč za takový nekomfort mu přišlo hodně. Zvažoval i půjčku na kauci, aby si mohl dovolit pronájem garsoniéry. Na jeden pronájem se byl podívat, ale majitel nebyl ochoten přistoupit na splátky kauce, tudíž z toho sešlo. Situace byla ztížena i tím, že jakmile měl Jaroslav peníze z důchodu a zároveň měl hodně volného času, jelikož již nechodil do práce, začal více nadužívat alkohol a občas si zahrál automaty. Buňku srovnali se zemí a Jaroslav neměl kam jít. Ačkoli měl důchod, nedokázal s ním smysluplně hospodařit a většinou byl bez peněz. Asi měsíc byl Jaroslav na ulici, přespával na lavičkách a pod schody u zastávky v centru města. Telefon pořád měl, takže s Hankou byl v kontaktu, nosila mu poštu, kterou k nám nosila pošťačka, a také ošacení z šatníku či domluvený potravinový balíček od spolupracující organizace. Ze záznamu v elektronické databázi: 4.5. *„Potkala jsem klienta v terénu. Odpočíval na lavičce. Zatím nemá zpětnou vazbu o vyhledaném zaměstnání a bydlení. Dostal jídlo od známé i pro psa. Domluvili jsme se s klientem, že kdyby něco potřeboval ohledně naší zakázky nebo něco jiného, tak ať mě prozvoní nebo vyhledá na pobočce, pokud nebudu v terénu.“* 17.5. *„Našla jsem klienta na lavičce na Mírovém náměstí, jak jsme se domluvili. Předala jsem mu lístek od pošťačky a zítra si dopis na poště vyzvedne. Domluvili jsme se, že se zítra zastaví na pobočce a dám mu nějaké letní oblečení.“* Po měsíci se domluvil Jaroslav se známým, že ho nechá dočasně v chatce na jeho zahradě v Zálezlech, kde sekal trávu a štípal dřevo. *„Předala jsem klientovi dopis z ČSSZ, který přišel k nám do schránky. Když si ho otevřel, tak nerozuměl obsahu, vysvětlila jsem mu, že se jedná o dluh, který je další v řadě ve srážkách z jeho důchodu. Jedná se o spol. O2 a jistinu cca 2 000 Kč. Dále mi klient*

sdělil, že nyní pracuje každý den na jedné zahradě v Dolních Zálezlech a může tam přespávat v chatce. Je rád, že nemusí být na ulici, ale hovořili jsme o tom, že je to jen na určitou dobu. Klient si chce najít stálé bydlení. Opakovaně mu doporučuji začít například na ubytovně, kam může vzít i svého psa. Klient neví, jak by vyšel s penězi, a tak to necháváme prozatím otevřené. Budu dále hledat levné pronájmy.“ V chatce na zahradě byl Jaroslav zhruba dva měsíce, když se podařilo Hance najít levnou garsonku mimo vyloučené lokality na Skřivánku (jedná se o lepší čtvrť města). Známý ho tedy nechal osprchovat, vzal si čisté věci ze šatníku a společně s Hankou šli na prohlídku bytu za účelem zjištění podrobností. Bohužel se na místě od majitele dozvěděli, že se jedná o podnájem, Hanka hned upozornila Jaroslava na možná rizika především v tom, že nebude moci čerpat ani částečně příspěvek na bydlení a na doplatek na bydlení z režimu hmotné nouze nedosáhne kvůli důchodu (úřad práce navíc samozřejmě nepřihlíží k exekučním srážkám a počítá do příjmů celý důchod). Po zaplacení nájmu a energií by tedy Jaroslavovi nezbylo více jak 3 000 Kč, což není ani životní minimum. Hanka doporučovala hledat ještě jiné bydlení, kde by měl smlouvu o pronájmu bytu a mohl alespoň čerpat příspěvek na bydlení. Jaroslav se ale rozhodl jinak. Garsonka se mu líbila, majitel byl ochoten kauci rozložit na splátky po 500 Kč a Jaroslav už chtěl mít klid a normálně bydlet.

Podpořili jsme ho tedy při kontrole podnájemní smlouvy, která se zdála být v pořádku, a Jaroslav se nastěhoval. Do dnešního dne stále v garsonce bydlí, i když musí hodně šetřit a omezovat se. Uvažoval i o oddlužení, ale právník poradny mu to nedoporučil, poučil ho o tom, že oddlužení není vždy a za všech okolností výhodou, srážka z důchodu by se zvýšila (přednostní pohledávka) a ještě by musel platit náklady insolvenčního správce. Občas se mu podaří mít nějaký přivýdělek, zejména přes léto. Stále využívá možností šatníku poradny a občasně i potravinových balíčků. Na prvním místě je stále pes, kterému schováváme na pobočce zbytky jídla.

Výsledky, vize, doporučení

Jaroslava známe asi pět let a spolupráce s ním trvala s občasnými přestávkami v různých obdobích více či méně intenzivně čtyři roky. Za tuto dobu se s ním řešilo na dvacet zakázek převážně se týkajících dluhové problematiky, ale také hledání

zaměstnání, spor se zaměstnavatelem, dávkové poradenství a podpora při hledání bydlení. Zvláštností Jaroslava bylo, že v sobě měl jakousi zodpovědnost, která ho nenechala chladným vůči dluhům, které měl a snažil se je dle svých možností řešit nebo alespoň komunikovat s věřiteli. Obvyklejší přitom bývá, že zadlužení jedinci strkají před svými závazky a problémy hlavu do písku. Pozoruhodné také bylo, že se sám Jaroslav nepovažoval za osobu bez přístřeší, dokud bydlel v buňce, ani necítil potřebu hledat si vhodnější bydlení. Zvrat nastal v okamžiku, kdy musel buňku, jeho domov, opustit.

Při spolupráci došlo ke znovuobnovení pracovních návyků, Jaroslav se stal soběstačnějším v oblasti komunikace s lidmi a institucemi, dokázal si vyřídit telefonicky různé záležitosti a nakonec se dostal i z ulice. Celé období provázelo Jaroslava užívání alkoholu a někdy měl kvůli tomu nepříjemnosti, jako když si posilněn alkoholem dovoloval na partu mladých hochů, kteří ho pak napadli. Jednalo se o kontinuální popíjení, které Jaroslav nepovažoval za problém, a pití ke svému životu zkrátka přiřazoval jakožto normální jev. Hlubší sociální vztahy nevyhledával, necítil nijak silnou potřebu najít si partnerku, ani mít kamarády, což vysvětloval tím, že se v lidech zklamal. Překážkou v umístění Jaroslava do různých forem bydlení byl pes, někdy v bytech odmítli trpět tak velké plemeno, u sociálních služeb je pro osoby bez přístřeší toto omezení limitující. Problém absence azylových domů, kde by bylo možno mít zvíře, je na zamyšlenou. Osob na ulici, které tam jsou pouze z toho důvodu, že nemohou využít služeb noclehárny či azylového domu se svým zvířetem, je nemálo.

I po nalezení bydlení a částečné stabilizaci životní situace žije Jaroslav v chudobě a měsíčně musí vyjít s částkou nižší než je životní minimum.

3.3 Luboš, 56 let

Charakteristika jedince, důvod vstupu do služby

Luboše potkala na ulici terénní pracovnice Světlana, když byla s Hankou v lokalitě provádět depistáž. Byl květen roku 2016. Na první pohled bylo zřejmé, že žije na ulici delší dobu. Jednalo se o Roma, jeho zevnějšek byl zanedbaný, oblečení ušpiněné, tvář

měl zarostlou a vypadal strhaně. Okolí by mu mohlo hádat tak o deset let více. Pracovnice mu nabídky svou pomoc a představily službu terénní programy. Luboš velice špatně mluvil, huhlal a nebylo mu dobře rozumět. Hanka měla s porozuměním problémy, ale Světlana se orientovala v tom, co říkal, lépe. Vzala si jej proto na starost ona. Luboš okamžitě žádal pomoc s nalezením bydlení, proto chtěl vstoupit do služby. První, co Světlanu napadlo, byl azylový dům, ale pro nevyužití jeho služeb měl Luboš své důvody. Měl přítelkyni a bez ní nechtěl jít nikam, raději by si s ní našel byt, kde by měli svůj klid a prostor.

Později jsme se dozvěděli, že Luboš je stále ženatý, neví ale, kde se jeho manželka nachází. Celý život měli problém s udržením si stálého bydlení, často se stěhovali a žili v nuzných poměrech. Luboš ve svém životě pracoval hlavně do roku 1989, poté již jen sporadicky a spíše načerno. Dochodil jen stěží zvláštní školu (dnes by je jednalo o označení základní škola praktická). Neumí moc psát ani číst, obsahu psaného textu, například v různých úředních listinách, rozhodnutích a podobně, nerozumí vůbec. Nějakou dobu (nepamatoval si jakou) byl ve výkonu trestu odnětí svobody údajně za výživné. Luboš má šest dětí.

Spolupráce při řešení zakázek

Světlana si dohodla s Lubošem schůzku hned na další den na daném místě. Obávala se, že tam nebude, tak se s ním domluvila, že by mu přinesla čisté věci, menší potravinový balíček a seznam na přímé majitele bytů a on může přijít i s přítelkyní, aby se poznali. Hodlala využít toho, že se zdál být motivovaný, aby byli s přítelkyní v teple a mohli spolu začít žít. Domlouvání bylo složitější, jelikož Luboš neměl mobilní telefon, řekl ale pracovníci, kde se nejčastěji zdržuje.

Další den Luboš skutečně na místě čekal, ale sám, přítelkyně prý shání jídlo. Za balíček ošacení a jídla byl rád a děkoval. Společně pak obvolali jednotlivé majitele ze seznamu, který si postupně pracovníci na pobočce utvořili, a průběžně ho aktualizují. Telefonovala Světlana, jelikož s Lubošovým řečovým handicapem by se nemuseli ničeho dopracovat. Jediný vhodný byt o velikosti 1+1 se nacházel v nechvalně známé sociálně vyloučené lokalitě Předlice. Jednalo se o majitelku, která dlouhodobě pronajímá domy v těchto lokalitách, a leckdy její přístup není považován za solidní.

Světlana na tuto skutečnost Luboše připravila a informovala ho o možných rizicích, nicméně nabídla, že by ho celým případným procesem získání pronájmu provedla, jelikož vypadal odhodlaně a chtěl jít na prohlídku. Domluvili se tedy potom s majitelkou na prohlídce bytu. Bylo s podivem, že se volný byt našel ihned, to nebývá často. Svou roli sehrál i fakt, že Lubošovy nároky nebyly přehnané, jak se občas u klientů, kterým hrozí ztráta bydlení, a hledají jiné, stává.

Byt se zdál být v pořádku, topení fungovalo, teplá voda tekla, jen nájemní smlouva, jejíž vzor majitelka předložila, nebyl dle Světlaniných představ. Některá ujednání byla pro Luboše nevýhodná, a tak se zkusila s majitelkou domluvit na jejich opravě s tím, že by ji odpoledne poslala do e-mailu, co by bylo dobré změnit. Vzor smlouvy si vyfotila do telefonu, aby vše mohla v klidu v kanceláři zpracovat. S majitelkou se měli sejít druhý den s tím, že si Luboš vyzvedne naspořené finance v ústeckém azylovém domě. Tam bydlel dříve a po svém odchodu se domluvil, že si tam může nechat peníze ještě nějaký čas uschované. Světlana ještě ten den zpracovala připomínky k nájemní smlouvě a zaslala je majitelce.

Druhý den se sešli v bytě znovu, Luboš se opozdil, takže Světlana s majitelkou na něj musely čekat (později Světlana zjišťuje, že Luboš nezná hodiny, orientuje se jen dle informací od lidí, kterých se na čas zeptá). Přináší dle domluvy necelé 3 000 Kč a přidává ze svého příspěvku na živobytí do 3 500 Kč, které hradí jako vratnou kauci oproti pokladnímu dokladu. Příspěvek na živobytí bere Luboš částečně i ve formě stravenek, na otázku proč, nedokázal odpovědět, ale důvodem bude zřejmě požívání alkoholu. S prvním nájemným majitelka počká, jelikož si Luboš musí vyřídít dávky na bydlení. Majitelka ručně doplňuje vzor smlouvy, na který je zvyklá, s úpravami od Světlany. Moc často se nestává, že by byl majitel ochoten ustoupit z toho, jak uzavírá nájemní smlouvy běžně a něco upravil ve prospěch nájemce, ale zřejmě hrála roli neustálá Světlanina přítomnost. Problém nastal, když se pracovnice začala zajímat, jak to bude s Lubošovou přítelkyní, ten ji totiž do smlouvy nechtěl záměrně uvést, jelikož věděl, že by ve finále měli dohromady menší finanční obnos z úřadu práce, jelikož by byli společně posuzováni. Majitelce to bylo jedno, pokud budou hradit dostatečné zálohy za vodu. Světlaně se však tento postup nezamlouval a důrazně Luboše upozorňovala na důsledky takového jednání v případě, že jim z úřadu práce

přijdou na šetření a přítelkyni tam najdou. Luboš si stál za svým s tím, že přítelkyně má kde přespávat a u něj bude jen občas.

Následovalo přehlášení trvalého bydliště na magistrátu města – evidence obyvatel. Tam se sešel Luboš se Světlanou s nájemní smlouvou, ale u úřednic a jejich byrokratických postupů narazili. Smlouvu totiž majitelka vyplňovala černou propisovací tužkou, což se úřednicím nelíbilo a žádaly přepsání modrou tužkou. To tedy Luboš zařídil a po přehlášení trvalého bydliště následovalo podání žádostí o doplatek na bydlení z referátu hmotné nouze a příspěvek na bydlení z režimu státní sociální podpory. Když bylo vše vyřízeno a dávky byly přiznány, byla zakázka na hledání bydlení uzavřena, ale Světlana s Lubošem se domluvili na další podpoře při snaze o udržení stávajícího bydlení. V počátku byla spolupráce velmi intenzivní, takřka každodenní. V další fázi se jednalo už spíše o motivaci klienta, podporu při vzniklých potížích a návštěvy v domácnosti klienta cca jedenkrát do týdne.

Světlana podporovala Luboše zejména v pravidelné úhradě nájmu, dalších žádostí o příspěvek na bydlení za každé čtvrtletí a komunikaci s klientem ohledně jeho života. V prvních čtyřech měsících bylo vše v pořádku, majitelka Luboše chválila, ale často chodila na kontrolu bytu, přičemž si chtěla zkontrolovat stav svého majetku, úklid a podobně. Lubošovi to nevadilo a někdy se sešla Světlana v bytě i s majitelkou. Ve prospěch klienta bylo sepsáno zproštění mlčenlivosti mezi majitelkou a pracovníci v rozsahu nezbytně nutném. Bylo vysvětleno, z jakého důvodu považuje tento krok Světlana za důležitý, i když k němu nepřistupujeme často. Luboš potřeboval maximální podporu při udržení bydlení a bez součinnosti majitelky to nešlo provést. Souhlasil s takto navrženým postupem, postupně se vztah mezi pracovníci a klientem prohluboval, cítili vzájemnou důvěru a respektovali jeden druhého. Někdy se pak stalo, že majitelka volala Světlaně s prosbou o pomoc, jelikož Luboš například nekomunikoval, zapíral se a dlužil jí peníze. V takovém případě pracovnice mohla zasáhnout, Lubošovi domluvit a pomoci mu zjednat nápravu namísto pasivního přístupu, viz. elektronická databáze Arum: *„Telefonát od majitelky bytu, žádá promluvit s p. D..., dluží jí 500 Kč za lednici, kterou mu sehnala. Také je prý v bytě okno od krve a p. D... neotvírá, ačkoli ho slyší uvnitř, střídají se tam nějaké ženy. Vyhledání jízdního řádu do Předlic. Návštěva u p. D... v domácím prostředí. Klient požívá alkohol, a tak*

mu nezbyvají peníze na jídlo. Také u něj žijí různé ženy. Klient má zranění na krku a na ruku. Na otázku, co se stalo, nebyl schopný odpovědět. Doporučeno nechat se ošetřit u lékaře. V bytě je nepořádek a klient je v podroušeném stavu, včera zde proběhla zřejmě nějaká oslava, klient nemluvný, kouká do země. Domluveno, že se stavím pozítří, až na tom bude klient lépe. Proveden motivační rozhovor ohledně udržení bydlení a respektování pořádku v domě.“ Následně bylo zjištěno, že se v bytě ony ženy popraly, proto nepořádek i zranění klienta. Bývalá přítelkyně jej opustila.

Postupně se chování Luboše moc nelepšilo, ačkoli pracovnice do spolupráce vkládala mnoho energie, největší podíl na tom mělo častější užívání alkoholu, na což si stěžovali i sousedé. Luboš měl nájemní smlouvu na rok, Světlana ho proto často motivovala ke změně životního stylu a předávala i letáčky skupiny alkoholiků. Na jaře dalšího roku však majitelka dům prodala, a ačkoli ostatním nájemníkům nový majitel bydlení dál poskytl, u Luboše se tak na základě špatných referencí od majitelky nestalo a ten zůstal na ulici.

Zhruba tři týdny byl Luboš na ulici, někdy přespával v noclehárně, když se mu podařilo sehnat nějaké peníze díky sběru papíru a kovu. Od nového měsíce měl slíbené místo v azylovém domě, vše začalo nanovo – vyřízení dávek, motivace klienta ke spolupráci v azylovém domě, zdržení se užívání alkoholu. Luboš byl také podpořen v žádosti o invalidní důchod, přičemž byl uznán invalidním, ale z důvodu nesplnění podmínky získání potřebných dob pojištění neměl nárok na výplatu důchodu. To jej přimělo k tomu, aby začal přemýšlet o zaměstnání. Stále probíhaly pohovory na téma zodpovědnosti a nadužívání alkoholu, což si klient v zaměstnání nemůže dovolit. Také ho vyděsilo, že v případě získání zaměstnání mu budou postupně odebrány sociální dávky a bude hospodařit se mzdou, čemuž nedokázal porozumět. Na hmotné nouzi na něj také tlačili ohledně manželky, jelikož byl Luboš stále ženatý. Pokud se s ní nestýká a neví, kde se zdržuje, měl by dle referentky požádat o rozvod manželství kvůli dávkám. Světlana proto pomohla sepsat žalobu o rozvod manželství a žádost o osvobození od soudních poplatků. Bylo třeba doložit oddací list, který klient neměl. Podání žaloby o rozvod jsme tedy zatím odsunuli do doby, než získá oddací list od manželky, o které slyšel, že se zdržuje v Teplicích, zkusí ji tedy přes známé vyhledat.

Po získání oddacího listu si Luboš rozmyslel podání žaloby, jelikož viděl manželku a chtěl by být zase s ní, i když zjistil, že má přítele. Maluje si, že by mohli bydlet spolu na ubytovně a vzít si do péče svou čtyřletou dceru, která je v Klokánku, v azylovém domě má prý našetřeno 7 000 Kč. O čtrnáct dní později se Luboš dostavil na pobočku s tím, že vybral peníze a zaplatil si pronájem na Klíši. Manželka se vrátit nechce, je s přítelem, takže je v bytě 1+kk sám. Takové rychlé jednání se zdá Světlaně nerozvážené a unáhlené, klient se ani neporadil, v minulém bytě selhal kvůli popíjení. Potřeboval by větší podporu v bydlení (např. chráněné byty), ale klient chce být samostatný. V bytě je ale vše na elektřinu a Luboš má u společnosti ČEZ dluh, takže si nemůže elektřinu nechat napsat na sebe. Později se však klient chlubí, že mu již elektřina jde, dluh zaplatil. Byl pochválen za samostatnost. Aby se Světlana pokusila zabránit opakování selhání jako v prvním pronájmu, začala přemýšlet o tom, jak Luboše zabavit, aby neměl tolik volného času

na popíjení a zahálku v podobě vodění žen do bytu a podobně. Postupně tedy Luboš motivovala v tom, aby začal pracovat, mohli si dovolit hledat práce pro osoby se zdravotním postižením. Ačkoli Luboš neměl nárok na výplatu důchodu, status osoby zdravotně znevýhodněné měl a pro potenciální zaměstnavatele to znamená úlevy na daních. Po krátkém čase se zadařilo přes personální agenturu najít vodnou nabídku zaměstnání a Luboš mohl nastoupit k zaměstnavateli v městské části Střekov. Sešli se společně se Světlanou už při pohovoru, kdy pracovnice vysvětlila Lubošův problém s komunikací. Personalista se ale s Lubošem domluvil a ten byl přijat na nenáročnou manuální práci v podobě skládání krabiček na šest hodin denně. Úvazek byl sice zkrácený, ale Světlana měla obavu z toho, že Luboš selže, protože pracovní návyky u něj nebyly zachovány. Zůstala s ním proto v úzkém kontaktu. Otevřeli si spolu zakázku na udržení zaměstnání a čas od času se objevila i potřeba další podpory. Stalo se tak například v případě, kdy byl Luboš zapsán do rodného listu novorozence dítěte jeho ženy jako otec. Řízení o rozvodu manželství totiž nestačilo proběhnout a Lubošově manželce se s novým partnerem narodilo dítě. Bylo tedy potřeba podat návrh na popření otcovství a zároveň se spojit s manželkou, aby partner otcovství uznal.

Výsledky, vize, doporučení

Po půl roce je Luboš stále zaměstnán a do práce chodí, našel si tam i přátele a vypadá spokojeně, bydlení si zatím udržuje, i když občas se objeví menší problémy, které se ale zavčas řeší. Spolupráce trvá již třetím rokem, nelze však předpokládat, že by Luboš vzhledem ke svým osobnostním předpokladům mohl nadále fungovat naprosto bez podpory. Za dobu spolupráce se podařilo dostat Luboše z ulice do pronájmu a později k jeho selhání zejména kvůli nadužívání alkoholu. Aby Luboš vůbec vstoupil do služby, pomohla si pracovnice poskytováním materiální pomoci, a tím došlo k zajišťování základních životních potřeb. Klient byl podporován zejména při hledání bydlení a jeho udržení. Zaměstnání se řešilo až v poslední fázi spolupráce, nicméně se o něm průběžně hovořilo. Luboš byl podporován v záležitostech běžného života, které sám nevládal (vyřízení sociálních dávek, vysvětlení obsahu doručených písemností, komunikace s majiteli bytu). Důležité bylo postupné navázání úzkého profesionálního vztahu mezi pracovníci a klientem. Znát byla Lubošova potřeba blízkého vztahu, snad proto se obklopoval různými ženami bez domova, i když si stále myslel na svou bývalou ženu. V této kazuistice se ukázalo, jak moc by byla potřebná služba chráněného bydlení pro osoby bez domova. Pracovník terénních programů při své vytíženosti a množství klientů nemohl věnovat tolik času na podporu jednoho klienta při pomoci s chodem domácnosti, jak by se mu mohl věnovat pracovník chráněného bydlení.

3.4 Shrnutí případových studií

Jak bylo řečeno na začátku, osoby bez přístřeší nejsou primární cílovou skupinou terénních programů Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva. I přesto, nebo možná právě proto, by mohlo být srovnání práce terénních pracovníků zabývajících se především lidmi bez přístřeší a terénních pracovníků pracujících s osobami žijícími v sociálně vyloučených komunitách, přínosné. Služba není primárním poskytovatelem materiální pomoci, ačkoli má zřízen svůj šatník. Nezaměřuje se tudíž na zajišťování základních životních potřeb. Jejich zajištění je ale důležité zejména na začátku spolupráce k získání důvěry a navázání spolupráce. Při zajišťování materiální pomoci služba využívá nabídky spolupracujících organizací a zprostředkovává jejich služby.

Podrobně jste se mohli seznámit s příběhy tří mužů a mohli jste nahlédnout do zkrácené verze postupu při jejich resocializaci. Všichni klienti jsou individuální osobnosti, a proto zasluhují individuální přístup a naslouchání jejich potřebám. Jaroslav, i když s omezenými finančními možnostmi, chtěl řešit své dluhové problémy, naproti tomu Jiří, ačkoli byl též zadlužený, je řešit nechtěl, Lubošovi přišlo zabývat se svými závazky jako naprosto bezpředmětné. Jiří měl velké psychické problémy kvůli tomu, že skončil na ulici a často se ke svému psychickému stavu vracel a chtěl o něm mluvit. U Jaroslava ani Luboše žádné splíny zaznamenány nebyly. Vztahové problémy se prolínaly v různých úrovních, Jiří se nedokázal smířit se ztrátou manželky, Luboš si chybějící vztahy nahrazoval mnohými ženskými návštěvami a také u sebe nechával různé kamarády bez domova. Jaroslav se upnul pouze na svého psa a lidi nepotřeboval.

Do spolupráce a její úspěšnosti se prolínala spousta faktorů. Důležitým z nich byla doba, kdy byl jedinec na ulici. Obecně lze říci, že více motivovaný ke změně je člověk, který je na ulici krátce, ten má pak větší snahu se začlenit zpět do společnosti. Naproti tomu u jedince, který žije celý život v nestabilním bydlení a nikdy ho nedokázal zajistit sobě ani svým dětem, není motivace ke změně životního stylu velká. Lze říci, že i vzdělání jedince souvisí s jeho možnostmi ke znovuzачlenění, pro vyučeného Jiřího nebyl takový problém sehnat zaměstnání, kde mohl i kariérně růst, oproti tomu Luboš měl možnosti i vzhledem ke své negramotnosti značně omezené. Co se týče příčin vzniku bezdomovectví, můžeme hovořit o příčinách situačních, ale i patologických (jedinci však nechtěli příliš přiznávat, že by alkoholismus byl příčinou jejich problémů, ale odpovědnost přenáší spíše na nějakou negativní situaci). U všech tří případů hrál roli rozpad partnerského vztahu, u Luboše ho jistá nestabilita v bydlení provázela značnou část jeho života. Dalším jevem, který spojoval všechny tři aktéry, bylo užívání alkoholu, které bylo v jistých obdobích života častější a ve větším množství, a jindy šlo jen o lehčí formu popíjení. Nikdo se příliš nechtěl vracet k tomu, co bylo dříve, a jaké měli aktéři například dětství. Řešili aktuální stav a mysleli maximálně týden dopředu, nejvíce svou budoucnost řešil Jiří.

U Luboše a Jiřího můžeme pozorovat, že azylový dům pro ně nebyl odrazovým můstkem k novému začátku, ale spíše se jednalo o přechodné řešení jejich situace. Jiří si uvědomoval, že ztratil možnost bydlení v azylovém domě kvůli své chybě a cítil ostych,

na druhou stranu mu vadilo, že pracovníci azylového domu postupují tak formalisticky, a nechápal, proč jsou pravidla nastavená na „nulovou toleranci“, když obyvatelé azylového domu užívají dle něj alkohol všichni. Jaroslav možnost využití azylového domu neměl vůbec kvůli psovi. Je na zamyšlení, zda by se v těchto oblastech nemohly azylové domy více rozvíjet a hledat možnosti ke změně přístupu například díky absolvování stáží v zahraničí a převzetí jejich dobré praxe. I ze své zkušenosti z azylového domu mohu říci, že za zdi tohoto zařízení se nemůže jednat ze strany sociálního pracovníka o práci, která by pomohla klientovi k resocializaci, pokud tam nepůsobí ještě další aktéři a služby, třeba právě terénní programy. Prvním zájmem pracovníků azylových domů bývá zejména to, aby měli jeho klienti zaplacené ubytování.

Je patrné, že ze vzorku tří respondentů nelze postupy a závěry nijak zobecňovat. Jak bylo již řečeno, nejdůležitější je individuální přístup.

ZÁVĚR

V úvodu bakalářské práce byl vytyčen hlavní cíl, a to popsat možnosti a metody práce s osobami bez přístřeší především z pohledu terénního pracovníka. Tento cíl se podařilo naplnit jak v části teoretické, kde byly popsány různé formy pomoci osobám bez přístřeší od registrovaných sociálních služeb po příklady rozmanitých projektů a přístupů, tak v části praktické.

Čtenářům případových studií byl nabídnut komplexní přehled spolupráce terénního pracovníka a osoby bez přístřeší. Se třemi muži bez domova se čtenáři seznámí od počátečního kontaktu s pracovníkem a jsou svědky navázání profesionálního partnerství mezi oběma stranami. Dále jsou podrobně popsány jednotlivé kroky obou aktérů při plnění osobních cílů klienta až k ukončení spolupráce a závěrem jsou shrnuty problémy, které kooperaci provázely.

V teoretické části jsou zajímavé podkapitoly popisující ženy a mladé osoby bez domova. Žen bezdomovkyň není zdaleka tolik co mužů a jejich postavení na ulici je spjato především s pocitem ohrožení, ženy na ulici se většinou necítí nikdy v bezpečí. Pozoruhodná je i oblast zdraví bezdomovců a bezdomovci v kontextu kriminality.

Bezdomovectví je tématem, před kterým veřejnost zavírá oči, aktuálním se stane vždy na chvíli zejména vlivem médií, které ukazují osoby bez přístřeší ve světle momentálních událostí, například při útocích na bezdomovce. Lidé, kteří se ocitnou, ať už krátkodobě či dlouhodoběji, bez přístřeší, potřebují ve své nelehké životní situaci podporu. Nemělo by se jim ale pouze předkládat, co by měli udělat a jakým způsobem. Důležité je naslouchat a ukázat jim, že je zde někdo pro ně a záleží mu na jejich potřebách.

Osoby bez přístřeší potřebují všestrannou sociální pomoc. Tato bakalářská práce je zaměřena především na terénní sociální práci, ale bez kooperace různých aktérů a služeb by byla pouze terénní práce bezpředmětná. Je třeba využívat dostupných forem pomoci od institucí a organizací jako úřadů práce, azylových domů, nocleháren, soudů, lékařů a nemocnic, zaměstnavatelů, personálních agentur, soukromých majitelů bytů, matrik a dalších.

Bezdomovectví je výsledek celkového selhání jedince v důsledku ztráty běžných rolí. Pokud jedinec z těchto rolí vypadne na delší dobu, je návrat do společnosti o to složitější, délka pobytu na ulici je jedním z rozhodujících faktorů, které stanovují úspěšnost procesu resocializace. Cesta zpět je složitá a plná překážek. Významnou překážkou je přímo v Ústí nad Labem například opatření obecné povahy platné od 4. března 2019 vyhlášující celé město za oblast se zvýšeným výskytem sociálně nežádoucích jevů, tím pádem nemožnost pobírání doplatku na bydlení u nových nájemních smluv. Další novinkou zhoršující postavení nejchudších lidí je připravovaný návrh zákona o přídatku na bydlení, který de facto slučuje dvě sociální dávky z různých právních úprav, a to zákona o státní sociální podpoře a zákona o pomoci v hmotné nouzi. Tento návrh odborná veřejnost považuje za tristní a konkrétně pro osoby bez domova by se jeho schválením situace opět ztížila v době, kdy by se snažily dostat z ulice do standardního bydlení. Zadluženost klientů není jen bariérou při reintegraci do společnosti, ale také jednou z příčin vzniku bezdomovectví. Problém zadluženosti čím dál více zasahuje většinovou pracující populaci a v důsledku nízké finanční gramotnosti roste potenciální hrozba vzniku bezdomovectví.

Co víc tedy může systém udělat v boji s bezdomovectvím? Jak účinněji mohou jednotliví pracovníci různorodých služeb či měst podpořit osoby bez přístřeší? Jednotlivé odpovědi byly v bakalářské práci již nastíněny. Jedná se zejména o nastavení fungujícího systému sociálního bydlení či dostupného bydlení s větším zapojením samosprávných celků, rozšíření či úprava pravidel služeb pro bezdomovce již existujících, jako například azylových domů či rozšíření cílové skupiny chráněného bydlení, zaměření adiktologů na skupinu osob bez přístřeší a nabídka programů napomáhajících řešení jejich alkoholismu. Jednou z oblastí by mělo být určité posílení podpory práce s lidmi propuštěnými z výkonu trestu odnětí svobody, tam by mohl být velký potenciál ke změně a zlepšení. V současné době lze podporu ze strany probační a mediační služby označit za plochou a ne zcela efektivní.

Největší šanci na úspěch mají osoby bez přístřeší mající alespoň nějakou vnitřní motivaci ke změně. Tací, kteří ještě zcela nerezignovali na svůj život a své schopnosti. Právě to je základním stavebním kamenem na cestě k resocializaci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BARTÁK, Miroslav, 2011. *Bezdomovectví v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem.
ISBN 978-80-7414-441-7

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH, 2000. *Sociální práce na ulice, streetwork*. 1. vydání. Brno: Doplněk. ISBN 80-7239-048-1

FISCHER, Slavomír a Jiří, ŠKODA, 2008. *Speciální pedagogika: Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton.
ISBN 978-80-7387-014-0.

HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ, 1996. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje. ISBN 80-902292-0-4.

HRADECKÝ, Ilja a kol., 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vydání. Praha: NADĚJE. ISBN 978-80-86451-13-8.

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, 2013. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-072-3.

MACHOVÁ, Eva a kol., 2013. *Bezdomovectví v kontextu kriminality: Sborník z konference pořádané Charitou Olomouc u příležitosti 11. ročníku „Dnů o bezdomovectví“ a v rámci oslav 20. výročí činnosti Charity Olomouc*. Olomouc: Charita Olomouc. ISBN 978-80-905260-2-0.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed., 2005 *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
ISBN 80-7367-002-X.

NEŠPOROVÁ, Olga, Petr HOLPUCH, Kristýna JANUROVÁ a Věra KUCHAROVÁ, 2019. *Sčítání osob bez domova v České republice 2019: kategorie bez střechy a vybrané kategorie bez bytu podle typologie ETHOS*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-351-7.

POLÁČKOVÁ, Lýdie a kol., 2008. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita.

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

RICHTEROVÁ, Bohdana a Lenka ORGONÍKOVÁ, 2008. *Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství. ISBN 978-80-254-1562-7.

Spravedlnost na ulici: výstupní případová analýza, 2016. Praha: In Iustitia. ISBN 978-80-88172-18-5.

ŠTĚCHOVÁ, Markéta a Marina LUPTÁKOVÁ, KOPOLDOVÁ, Bedřiška, ed., 2008 *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 978-80-7338-069-4.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie, 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-4.

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

Seznam použitých internetových zdrojů

Housing first – Rapid Re-Housing Brno. Housing first [online]. Copyright © Platforma pro sociální bydlení, z.s. [cit. 20.01.2020]. Dostupné z:

<https://hf.socialnibydeni.org/rapid-re-housing-brno>

Chomutovský deník. Bezdomovce nalákali do Anglie, potom z nich udělali nevolníky [online]. Copyright © [cit. 14.01.2020]. Dostupné z:

<https://chomutovsky.denik.cz/zlociny-a-soudy/cvbezdomovce-nalakali-do-anglie-potom-z-nich-udelali-nevolniky-20130523.html>

Iglou. *Iglou je nouzový přístřešek pro lidi bez domova, kteří spí v zimě venku* [online]. Copyright © 2020 Iglou [cit. 17.01.2020]. Dostupné z: <http://iglou.cz/>

In IUSTITIA. *Kdo je ohrožen?* [online]. [cit. 13.01.2020] Dostupné z: <https://www.in-ius.cz/nasili-z-nenavisti/kdo-je-ohrozen/>

Jidelna Kuchařek bez domova. Jako doma [online]. Copyright © Copyright 2012 [cit. 17.01.2020]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/kucharky-bez-domova-2/>

MENDLOVÁ Zuzana. *Bezdomovcům žijícím u parovodů strážníci rozebrali přístřešky* [online]. iDnes zpravodajství. VIDEO. Copyright © [cit. 03.01.2020]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/usti/zpravy/bezdomovci-usti-nad-labem-kontrola-mestska-policie-magistrat-pristresky.A190130_114413_usti-zpravy_mi

Registr poskytovatelů sociálních služeb. Hlavní stránka. OKsystem [online].

[cit. 17.01.2020] Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1579218897879_1

Usnesení č. 2/1993 Sb., předsednictva České národní rady o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součástí ústavního pořádku České republiky.

In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2020 [cit. 18.12.2019]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>

Vteřina poté. Úvod – Vteřina poté [online]. Dostupné z: <http://www.vterinapote.cz/o-nas/>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2020 [cit. 18.12.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zpráva za rok 2017 o stavu vyřizování stížností podaných proti České republice k mezinárodním orgánům ochrany lidských práv. Aktuality – Portál justice [online].

Copyright © [cit. 13.01.2020]. Dostupné z:

https://www.justice.cz/documents/12681/722987/Zpr%C3%A1va_2017.pdf/6f9f76cb-5010-4d55-af78-dd6b113c0e65

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Ivana Šimánková

Obor: Speciální pedagogika – vychovatelství

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Resocializace osob bez přístřeší z pohledu terénní práce v Ústí nad Labem

Rok: 2020

Počet stran textu bez příloh: 51

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 17

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 11

Vedoucí práce: doc. PhDr. Jůzl Miloslav, Ph.D.