

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Diplomová práce

2019

Martina Jenišťová

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální pedagogiky

Role nízkoprahového komunitního centra v životě mladých lidí bez domova

Diplomová práce

Autor: Martina Jenišťová
Studijní program: Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová, Ph.D.
Oponent: Mgr. et Mgr. Radek Vorlíček, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor:	B.A. Martina Jenišťová
Studium:	P17P0734
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Název diplomové práce:	"Role nízkoprahového komunitního centra v životě mladých lidí bez domova"
Název diplomové práce AJ:	"The role of a low-threshold community center in the life of homeless youth"

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce si klade za cíl zmapovat roli a význam nízkoprahového komunitního centra v životě mladých bezdomovců. Hlavní výzkumnou otázkou tedy je "Jaká je role nízkoprahového komunitního centra v životě mladých lidí bez domova?" Teoretická část popisuje problematiku mladých bezdomovců, jejich specifické problémy z pohledu sociální pedagogiky a také jejich potřeby (na základě teorie potřeb podle Pessa Boyden). Dále pak představuje specifika práce s touto skupinou a služby centra. Empirická část práce mapuje význam nízkoprahového denního centra v životě mladých lidí bez domova. Výzkumné šetření je zaměřeno na kvalitativní výzkum, kdy veškerá data jsou shromážděna metodou polostrukturovaných rozhovorů a jejich transkripce. Závěr práce představuje výsledky výzkumu a krátké shrnutí.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální pedagogiky, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Radek Vorlíček, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	6.11.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

Dále prohlašuji, že diplomová práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 19/2017, Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK.

V Liberci, dne 6. dubna 2019

Martina Jenišťová

Poděkování

Děkuji Mgr. Gabriele Caltové Hepnarové, Ph.D. za odborné vedení práce, poskytování rad a vřelý přístup.

Anotace

JENIŠTOVÁ, Martina. *Role nízkoprahového komunitního centra v životě mladých lidí bez domova*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2019. 78 s. Diplomová práce.

Diplomová práce pojednává o problematice bezdomovectví u mladých dospělých, se zřetelem k možnostem pomoci v rámci nízkoprahových center určených pro tuto cílovou skupinu. V teoretické části jsou popsány hlavní pojmy a oblasti, kterými jsou bezdomovectví, potřeby mladých lidí, na které je nahlíženo přístupem Pessu-Boyden, a též jsou zmíněny možnosti pomoci těmto lidem ze strany nízkoprahových center. V praktické části je popsán výzkum, jehož cílem bylo zjistit, jaký je přínos spolupráce s nízkoprahovým komunitním centrem pro mladé osoby bez domova, které centrum navštěvují. Dílčím cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí současnou situaci bezdomovectví mladých lidí v Severočeském kraji. Výzkumný soubor tvořilo sedm mladých osob bez domova a tři pracovníci KC Naděje v Liberci. S probandy byly vedeny polostrukturované rozhovory, k analýze dat bylo užito otevřeného kódování.

Klíčová slova: attachment, bezdomovectví, dospívání, Housing First, mladá dospělost, nízkoprahové centrum, Pessu-Boyden.

Annotation

JENIŠTOVÁ, Martina. The role of a low-threshold community center in the lives of homeless young people. Hradec Králové: Pedagogical Faculty, University of Hradec Králové, 2019. 78 p. Diploma Dissertation Degree Thesis.

The diploma thesis deals with the issue of homelessness in young adults, with regard to the possibilities of assistance in the low-threshold centers designated for this target group. The theoretical part describes the main concepts and areas that are homelessness, the needs of young people, which is viewed by the Pessó-Boyden approach, and also are mentioned the possibilities of helping these people by low-threshold centers. The practical part describes the research, whose aim was to find out what is the benefit of cooperation with the low-threshold community center for young homeless people who visit the center. The partial aim was to find out how social workers evaluate the current situation of homelessness of young people in the Northern Bohemia Region. The research sample consisted of seven young homeless persons and three KC Naděje employees in Liberec. Semi-structured interviews were conducted with the probands, and open coding was used to analyze the data.

Key words: adolescence, attachment, homelessness, pubescence, Housing First, young adulthood, low-threshold center, Pessó-Boyden.

OBSAH

ÚVOD	9
1 PROBLEMATIKA BEZDOMOVECTVÍ	11
1.1 Charakteristika bezdomovectví.....	11
1.2 Příčiny bezdomovectví	14
1.3 Pomoc poskytovaná osobám bez domova	18
1.3.1 Realizace pomoci osobám bez domova v České republice	18
1.3.2 Realizace pomoci osobám bez domova v zahraničí	24
2 SPECIFIKA POMOCI MLADÝM LIDEM BEZ DOMOVA V NÍZKOPRAHOVÝCH DENNÍCH CENTRECH.....	27
2.1 Charakteristika mladé dospělosti	27
2.1.1 Život mladých lidí bez domova	31
2.2 Potřeby mladých lidí bez domova dle Pesso-Boyden	33
2.3 Pomoc mladým lidem bez domova v nízkoprahových denních centrech.....	37
2.3.1 Charakteristika nízkoprahových denních center.....	37
2.3.2 Pomoc mladým osobám bez domova v nízkoprahových denních centrech	38
3 POPIS VÝZKUMU	43
3.1 Výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky.....	43
3.2 Metodika výzkumu	44
3.3 Charakteristika výzkumného souboru	47
4 VÝSLEDKY VÝZKUMU	49
4.1 Kategorie vytvořené otevřeným kódováním.....	49
4.2 Prezentace výsledků s využitím techniky vyložení karet	58
5 DISKUSE	65
ZÁVĚR	68
6 SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ	71
7 SEZNAM TABULEK	77
8 SEZNAM PŘÍLOH	78

ÚVOD

Jednou z nejvýznamnějších hodnot, které člověk má, je domov. Jedná se též o potřebu mít bezpečné místo na zemi, které netvoří pouze čtyři stěny. K domovu se váží většinou příjemné vzpomínky, stává se útočištěm před nepřízněmi a ohrožením ve vnějším světě, zejména však domov tvoří blízcí, milovaní lidé. Mít domov znamená mít v nejistém světě alespoň trochu jistoty.

Existují však lidé, kteří domov nemají. Někteří jej nikdy nezažili, někteří o něj přišli. Specifickou skupinu představují mladí lidé bez domova. Tito lidé často domov zažili, a to i funkční. Nebo jej brzy ztratili, když rodina selhala a oni se ocitli v ústavní výchově. V dospívání však učinili pár chyb, které jsou s touto životní fází úzce spojeny a pro které se užívá označení rizikové chování. To většinou odezní bez větších následků na konci adolescence. U některých jedinců jsou však následky až fatální. Tuto osobní historii nalézáme u mladých osob bez domova.

Šance, jak nepříznivý vývoj zvrátit, představuje mimo jiné záchranná síť nízkoprahových center, určených pro tyto jedince. Nicméně cesta do nich nebývá snadná a mnohdy ji mladá osoba bez domova nenajde. Pokud ji najde, nemá vyhráno. Jedná se teprve o začátek cesty ke změně, tedy cesty k opětovnému návratu do společnosti, začátku budování života, který měl být utvářen mnohem dříve, bez větších obtíží.

Diplomová práce si klade za cíl zmapovat roli a význam nízkoprahového centra v životě mladých osob bez domova, konkrétně je zkoumán přínos pro tuto skupinu osob ze strany NC Naděje v Liberci.

K naplnění cíle je nejprve provedena literární rešerše. Popsána je problematika bezdomovectví, jeho příčiny a možné formy pomoci, a to jak v České republice, tak i v zahraničí. Uvedena jsou specifika mladých osob bez domova, jejich potřeby, na které je nahlíženo z hlediska konceptu Pessó-Boyden. Zřetel je kladen na pomoc, které se těmto osobám dostává ze strany nízkoprahových center.

K přiblížení problematiky je vycházeno z odborné české a zahraniční literatury. Bezdomovectví je věnována odbornou veřejností pozornost, méně však již bezdomovectví u mladých lidí. Výjimku představuje dílo M. Vágnerové, L. Csémyho a J. Marka *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Staršího data jsou

publikace manželů Hradeckých, kteří přiblížili téma bezdomovectví české odborné i laické veřejnosti v době, kdy se bezdomovectví teprve začalo v českém prostředí stávat sociálním problémem.

Na teoretická východiska je navázáno realizací vlastního výzkumu, jehož cílem bylo zjistit, jaký je přínos spolupráce s nízkoprahovým komunitním centrem pro mladé osoby bez domova, které centrum navštěvují. Dílčím cílem výzkumu bylo zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí současnou situaci bezdomovectví mladých lidí ve Středočeském kraji.

Výzkum byl koncipován jako kvalitativní, výzkumný soubor tvořilo sedm mladých osob bez domova a tři pracovníky KC Naděje v Liberci. S probandy byly vedeny rozhovory, k jejichž analýze bylo užito otevřené kódování jako jeden z analytických postupů, který nacházíme u zakotvené teorie. Zjištěné výsledky jsou prezentovány pomocí techniky vyložení karet.

Zvolená problematika představuje významné společenské téma, kterému není věnována potřebná pozornost. Situace mladých osob bez domova je důsledkem selhání rodiny, prevence ve školství, činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí. V mladých lidech bez domova je zapotřebí vnímat z velké části stále děti, které neměly možnost dospět vhodným způsobem. Je úkolem státu pečovat o všechny občany, děti obzvlášť. Práce může být přínosem pro odbornou i laickou veřejnost, všechny rodiče dnešních dětí, které může potkat obdobný vývoj. Zejména však lze spojit její přínos s probandy výzkumu: účast na rozhovorech může napomoci uvědomit si oblasti, které jsou deficitní a v nichž je vhodná změna. Podobně může být účast na rozhovorech přínosná pro samotné osoby bez domova, neboť může poskytnout možnost reflexe vlastní situace, potřeb, což je prvotní podmínka pro případnou změnu.

1 PROBLEMATIKA BEZDOMOVECTVÍ

První kapitola diplomové práce přibližuje téma bezdomovectví. V úvodu jsou charakterizovány hlavní atributy tohoto fenoménu, podána je definice bezdomovectví. Dále je pojednáno o možných příčinách bezdomovectví a závěr kapitoly je věnován způsobům pomoci osobám bez domova, zejména v kontextu sociálních služeb.

1.1 Charakteristika bezdomovectví

Bezdomovectví je podle Jandourka „*životní situace lidí, kteří postrádají pravidelný a přiměřený příbytek k přenocování.*“ (2012, s. 39) V této definici je kladen důraz na absenci stálého bydlení, což je bezpochyby hlavní atribut bezdomovectví, dle mého názoru však není tato definice zcela přesná. Přiměřenost příbytku je pojmem relativním. Mnozí lidé bez domova mají k dispozici určitý přístřešek, v němž přebývají, mohou se v něm nacházet a mohou mít k danému místu i citovou vazbu. Zároveň nemusí pociťovat deficit v tomto způsobu života. Přiměřenost týkající kvality bydlení tak dle mého názoru nelze považovat za kritérium pro stanovení bezdomovectví.

Kopecká označuje za bezdomovectví „*určitý způsob života... sociální pád s výsledkem celkového psychosociálního selhání a naprostou ztrátou společenské prestiže.*“ (2015, s. 86)

Domnívám se, že ani tuto definici nelze vnímat jako zcela přiléhavou a vyčerpávající, neboť jak již bylo uváděno, ne pro všechny osoby bez domova představuje bezdomovectví psychosociální selhání – pro některé jedince bez přístřeší je tento životní styl svobodnou a dobrovolnou volbou. Ztotožňuji se však s nahlížením na bezdomovectví jako na specifický způsob života, který se vyznačuje ztrátou společenské prestiže.

Marek, Strnad a Hotovcová vysvětlují, že bezdomovectví je jevem, který existuje, pro nějž však chybí jasné vymezení definice, což zároveň vede k obtížně uchopitelné pomoci lidem, kteří jsou bez domova. (2012, s. 16) Autoři soudí, že by bylo vhodné nahlížet na bezdomovectví jako na speciální diagnózu, která by zároveň umožnila poskytování odborné pomoci, např. vhodné terapie. Bezdomovectví podle tohoto zdroje neznamená pouze absenci bydlení: u osoby bez domova bývají přítomny další vnitřní

a vnější bariéry, které vedly k životu na ulici a které zároveň brání dotyčným ulici opustit. Jak autoři dále uvádějí: *Vznik celonárodní definice bezdomovectví by znamenal jeho uznání jako komplexního problému, jenž nelze redukovat pouze na aktuální sociální problém klienta.*“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 16).

To, že dosud tedy žádná obecně přijímaná definice bezdomovectví nebyla vytvořena a přijata, vypovídá o negativním postoji veřejnosti vůči lidem bez domova. Termín bezdomovec dnes již představuje pojem pejorativní. Schwarzová vysvětluje, že tento termín je zatížen mnoha stereotypy, vhodnější je užívat pojmy jako osoba bez přístřeší nebo osoba bez domova. (2012, s. 315) K tomuto přístupu se také v diplomové práci kloním. Slovo bezdomovec užívám zejména v případě citací odborné literatury či výroků respondentů, kteří se zúčastnili průzkumu popsaneho ve čtvrté kapitole práce.

Kdo jsou to tedy lidé bez domova? Podle Průdkové a Novotného se jedná o osoby, které postihlo, a to z různých důvodů, společenské vyloučení a ztráta bydlení, přičemž zároveň platí, že mezi osoby bez přístřeší patří i lidé, kterým ztráta bydlení hrozí. Lidé bez domova tedy žijí na ulici, resp. na veřejných místech nebo v nevhodných bytových podmínkách. To, co je však pro ně nejvíce charakteristické, je podle autorů absence domova, který nepředstavuje pouze bydlení, ale má pro jedince význam psychologický, symbolický, neboť domov je místo, kam jedinec patří, v němž je obklopen láskou a péčí, které představuje bezpečné zázemí, jistotu, do níž se může člověk v případě potřeby vracet. Domov je také soukromí, ale i možnost sdílení pocitů, myšlenek, bytí. Lidé bez domova jsou tedy podle tohoto zdroje nejen lidé bez střechy nad hlavou, ale také lidé, kteří jsou opuštěni, bez vztahů, kterým nezřídka chybí sebevědomí, naděje či smysl života. Pro bezdomovectví je dále charakteristická chudoba, ale i neschopnost či neochota osob, kterých se bezdomovectví týká, účastnit se na společenském životě a žít tak, jak činí většinová společnost (Průdková, Novotný, 2012, s. 315).

Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci FEANTSA vytvořila typologii bezdomovectví a též vyloučení z bezdomovectví, která je nazvána ETHOS. Typologie je založena na předpokladu, že mít domov může být chápáno ze tří různých hledisek. První představuje oblast fyzická (mít domov znamená mít přiměřené bydlení, které lze užívat výlučně), další oblast sociální (mít domov je spojováno s možností mít prostor pro vlastní soukromí, možnost rozvíjet sociální vztahy apod.) a poslední oblast právní (tj. mít domov znamená mít prostor, jež může jedinec právně užívat).

Na základě těchto kritérií jsou v rámci typologie rozlišovány čtyři následující formy vyloučení z bydlení:

- **Bez střechy:** do této kategorie spadají osoby přežívající venku a osoby v noclehárně. Jedná se o jedince, kteří využívají nízkoprahové noclehárny, nebo žijí na ulici (pod mostem, na nádraží, v odstavených vagónech, vracích aut, ve sklepech a na půdách domů apod.);
- **Bez bytu:** do kategorie patří osoby v ubytovnách pro osoby bez přístřeší (azylový dům pro osoby bez přístřeší, přechodná ubytovna – tj. komerční ubytovna či osoby v přístřeší po vystěhování z bytu, přechodné podporované bydlení), dále osoby v pobytových zařízeních pro ženy (důvodem je zkušenost s domácím násilím), osoby v ubytovnách pro imigranty (azylová zařízení pro žadatele o azyl, ubytovny pro migrující pracovníky), osoby před opuštěním instituce (ústavní výchova, vězení) a uživatelé dlouhodobější podpory (např. lidé s postižením či senioři dlouhodobě pobývající v azylovém domě);
- **Nejisté bydlení:** tato kategorie se týká osob žijících v nejistém bydlení (např. U přátel, příbuzných, jedná se i o nezákonné obsazení pozemku v případě squaterů), osob ohrožených vystěhováním a osoby ohrožené domácím násilím;
- **Nevyhovující bydlení:** poslední kategorie zahrnuje jedince žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, v nevhodném bydlení (tedy takovém, které není obyvatelné) a též osoby žijící v přelidněném bytě (FEANTSA, n.d.).

Tato typologie je přínosná svým rozlišením dílčích forem bezdomovectví, v nichž je již do určité míry indikována možná forma pomoci. Běžněji se však v odborné literatuře setkáváme s jinou klasifikací, v níž jsou podle Marka, Strnada a Hotovcové lidé bez domova děleni na zjevné, skryté a potenciální bezdomovce (2012, s. 14-15). Zjevní bezdomovci nejčastěji žijí na ulici, svoji situaci neskrývají a vnější pozorovatelé je za osoby bez přístřeší označují. Oproti tomu skrytí bezdomovci také nemají možnost stálého bydlení, brání se však pobytu na ulici a raději volí přespání u známých, v noclehárně apod. Potenciální bezdomovci jsou podle autorů lidé, kteří doposud bydlí, nicméně možnost stálého bydlení pro ně není aktuální, a naopak je u nich zvýšené riziko bezdomovectví.

Jako problematická se jeví skutečnost, že právě tito lidé (osoby potenciálně ohrožené bezdomovectvím), kterým by mohlo být pomoci a u nichž je i vysoká šance, že by

s dopomocí mohli změnit svoji situaci tak, aby se u nich riziko bezdomovectví výrazněji snížilo, služby (ambulantní, terénní apod.) nevyužívají. Důsledkem nezřídka bývá zhoršení jejich bytové či psychosociální situace a „pád“ na ulici, kterou je následně obtížné opustit. Podle Kopecké jsou lidé bez domova často citově vyhaslí, mají otupělé prožívání, nemají vyšší cíle, nezřídka je jejich prožívání zúženo na saturaci bazálních potřeb, nezřídka týkajících se konzumace drog. Sníženy jsou jejich sociální schopnosti – tyto lidé se špatně orientují ve světě, neví, jak požádat o sociální dávky, jak si vyřídít nový občanský průkaz apod., chybí jim také dostatečně rozvinuté sociální vazby. Jejich sebepojetí bývá nízké, podobně jako sebeúcta. Negativní sebeobraz zvyšuje podle autorky rezignaci na změnu (Kopecká, 2015, s. 88).

Bezdomovectví s sebou tedy přináší do života osob bez domova specifika, která znesnadňují změnu životní situace. Schwarzová užívá termín „*začarovaný kruh marginality*“: jestliže se jedinec ocitá na okraji společnosti, je z ní vyloučen, má to negativní dopad nejen na jeho zdravotní stav, ale i psychické prožívání, v němž se mohou objevovat deprese, ale i úvahy o suicidálním jednání. (2010, s. 320) Bezdomovectvím bývají ohroženi lidé, jejichž postavení ve společnosti je již tak ohrožené, neboť jsou u nich přítomny různé handicap – např. tělesné či mentální postižení, vysoký věk, psychiatrická diagnóza apod.

Pokud tedy jedinci chybí zdroje nutné ke změně situace ještě předtím, než se na ulici dostane, dotýčný se ocitá ještě ve svízelnější situaci. Dosud limitované zdroje ke změně jsou násobeny obtížností nové situace. Nutno však podotknout, že mnohdy lidé sami jednají tak, že se ocitnou v riziku bezdomovectví. Nejčastějšími příčinami bezdomovectví se zabývám dále v textu.

1.2 Příčiny bezdomovectví

Borchard uvádí, že příběh každé osoby bez přístřeší je příběhem jedinečným, individuálním, tedy i příčiny bezdomovectví jsou různé a u každého jedince jiné. (2005, s. 56) Přesto lze identifikovat některé hlavní oblasti, které k bezdomovectví vedou. Podle Kirst-Ashmanové spočívá vnější příčina v neschopnosti zajistit si či udržet dostupné bydlení, tj. v neschopnosti z přibližně 30 % příjmů jedince zajistit si stabilní a vhodné bydlení. V tomto ohledu je tedy podle autorky bezdomovectví úzce provázáno

s chudobou. Dílčími příčinami může být neštěstí, které postihne rodinu (velká finanční ztráta, onemocnění člena rodiny, který zajišťuje živobytí apod.), mladí lidé se často stávají osobami bez přístřeší, protože utíkají z domova, který je pro ně hostilní – v rodinách jsou týráni, zanedbáváni apod. Ke strukturálním faktorům bezdomovectví tedy řadí autorka nedostupnost vhodného nízkonákladového bydlení, zvyšují se počet jednočlenných rodin v populaci, zvyšující se nezaměstnanost a nedostatečnou nabídku rozmanitých pracovních míst, nárůst pracovních míst s nízkým platovým ohodnocením, ale i neoptimální péči o osoby s duševním či jiným postižením. Kromě toho patří dle téhož zdroje k příčinám bezdomovectví také osobnostní faktory, jakými jsou např. psychické obtíže či závislost na návykových látkách (Kirst-Ashmanová, 2017, s. 256).

Podobně Průdková a Novotný dělí příčiny bezdomovectví na vnější a vnitřní faktory. K vnějším (objektivním, strukturálním) patří ekonomicko-politická situace země a celkové společenské klima. Vliv má sociální politika státu, v důsledku může být v zemi vysoká nezaměstnanost, chudoba, seniorům se nedostává vhodného sociálního zabezpečení ve stáří a nemoci, bydlení je pro velkou část populace finančně nedostupné, diskriminováni jsou příslušníci menšin apod. K vnějším faktorům patří i institucionální příčiny, kdy mezi osobami bez přístřeší je velký počet osob propuštěných z ústavní výchovy (to se týká mladých osob, které po odchodu např. z dětského domova nemají k dispozici bydlení, případně nejsou dostatečně připraveni na samostatný dospělý život vlivem výchovy institucionální) či z výkonu trestu (jako problematický se jeví přístup k resocializaci těchto osob). K vnitřním příčinám řadí autoři materiální, vztahové a osobní podmínky jedinců i celých rodin. K materiálním podmínkám lze přiřadit nízký příjem, ztrátu zaměstnání, zadluženost, ztrátu bydlení apod. Pokud je jedinec dlouhodobě nezaměstnaný, ztrácí pracovní návyky, především však sebedůvěry. Mnohým osobám bez přístřeší chybí dle téhož zdroje i dostatek profesní kvalifikace a též optimálně rozvinuté sociální dovednosti, což vede k obtížnému uplatnění na trhu práce, ale i k nesnadnému fungování jedince v sociálních vztazích. V osobní historii osob bez domova bývá často přítomna nefunkční rodina, konflikty v partnerství, rozvod, narušené vztahy apod. Co se týče osobních podmínek, k nim lze přiřadit např. kromě již uváděného tělesného či zdravotního postižení také poruchy osobnosti, prožitá traumata apod. (Průdková, Novotný, 2008, s. 15-16).

Přesto však pochopitelně existují lidé, jejichž osobní život byl složitý, v němž se vyskytovaly výše uvedené jevy, avšak tito jedinci se osobami bez přístřeší nestali.

Dle mého názoru je tedy výrazným preventivním faktorem vzniku bezdomovectví či ohrožení tímto jevem tzv. resilience neboli psychická odolnost. Podle Hoskovcové se jedná o schopnost jedince (ale i proces nebo výsledek) úspěšně se adaptovat na nepříznivé podmínky či život obecně, schopnost přežít stresor, či se některým stresorům vyhnout. (2006, s. 45) Paulík považuje resilienci za charakteristiku ovlivňující míru zátěže, ale i reakci na zátěž. Roli podle autora hrají vrozené dispozice (síla, vytrvalost, odolnost nervového systému, imunity), ale i schopnost jedince osvojit si vhodné strategie, jak zátěž zvládat (jedná se o tzv. copingové strategie), posledním významným faktorem je aktuální situace jedince, která se týká momentální schopnosti účinně se adaptovat na zátěž za určitých okolností. (Paulík, 2017)

Marek, Strnad, Hotovcová vysvětlují, že se příčiny bezdomovectví nejčastěji dělí na subjektivní a objektivní, případně situační a dispoziční. V této klasifikaci se podle autorů odráží atribuční teorie, v níž má jedinec tendenci přisuzovat příčiny určitého jevu vnějším nebo vnitřním jevům, přičemž nezřídka dochází k tzv. atribuční chybě, kdy dotyčný přisoudí určitý aspekt dispozici nebo situaci, avšak nesprávně. Toto jednání považují autoři za nebezpečné z hlediska sociálního pracovníka, který může nesprávně identifikovat příčinu bezdomovectví u klienta, a dle toho i nevhodně profesně intervenovat. Autoři se domnívají, že bezdomovectví bývá výsledkem souhry více faktorů. Na počátku bezdomovectví je většinou krize, která však může jedince překvapit, velmi zatížit, takže se např. přestane starat o ekonomické záležitosti. Lidé v těchto situacích využívají většinou sociální síť svých příbuzných, přátel, známých, avšak pokud jedinec z nějakého důvodu tuto síť nevyužije (stud, absence kvalitních mezilidských vztahů), zůstává v krizi sám, přichází o bydlení, ocitá se na ulici. Dle téhož zdroje je mnohdy takřka nemožné přesně určit příčiny bezdomovectví, tedy příčiny primární – má však smysl zabývat se příčinami sekundárními, tj. proč dotyčný na ulici zůstává, a příčinami terciárními, tedy proč se na ulici vrací (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17-19).

Z mého pohledu nevhodnější klasifikaci příčin bezdomovectví nabízí Prudký, který rozlišuje čtyři následující cesty k bezdomovectví:

- **Dlouhá cesta:** tato cesta má podle autora podobu celoživotní dráhy. Na počátku je nulový nebo dokonce záporný sociální, kulturní či ekonomický kapitál jedince. Tato příčina se dle autora týká 30 % všech zjevných a skrytých bezdomovců v České republice a týká se zejména osob mladších, osob vyrůstajících mimo

rodinu, osob s nejnižším vzděláním, osob, které se již rodí do tzv. exkludované situace. Jedná se o začarovaný kruh (Schwarzovou uváděný kruh marginality), z něž existuje podle autora jen velmi nízká možnost úniku;

- **Krátká cesta:** tato cesta představuje shluk vlivů, které v dané kombinaci mohou poměrně rychle vést k bezdomovectví. K těmto faktorům patří např. zadlužení, krátkodobá nezaměstnanost, zdravotní potíže, vysoké mandatorní náklady na chod domácnosti v porovnání s příjmy jedince či nevhodné řešení problémů (zadlužování, útek od řešení problémů formou kompenzace, kterou představuje např. užívání návykových látek, gambling, trestná činnost). To vše vede u dotyčného k rozpadu rodiny, jedinec je vyloučen z domácnosti a stává se osobou bez přístřeší, nebo mu bezdomovectví hrozí. Podle autora se tato cesta týká všech osob v populaci, častěji jsou jí ohroženi lidé s nižší pracovní kvalifikací, nižším dosaženým vzděláním, nejčastěji se jedná o muže s dětmi. Autor spojuje tuto situaci s konzumním způsobem života, kdy se jedinec snaží dosáhnout štěstí prostřednictvím vlastnictví určitých věcí, prezentovaných např. V reklamě, řídí se tím, jak je šťastný a plnohodnotný život zobrazován v médiích, neohlíží se však na své možnosti a závazky. Do této skupiny osob však spadají podle autora i senioři, kteří odchodem do starobního důchodu mívají obtíže pokrýt mandatorní náklady spojené s bydlením, často jsou osamělí a méně zdatní v úkonech jakými je např. výměna většího bytu za menší. Roli však má podle autora i stát, který jen málo reguluje způsob půjčování financí lidem, vymáhání dluhů apod. Dle téhož zdroje představují lidé spadající do této kategorie přibližně polovinu osob bez přístřeší, jejich podíl stále narůstá, a s touto skupinou osob je obtížné i profesně pracovat, neboť změna jejich situace znamená radikální změnu dosavadního životního stylu, hodnotového žebříčku apod.;
- **Zdravotní cesta:** osobami bez přístřeší se stávají lidé, jejichž zdravotní stav jim znemožňuje zvládat obvyklé způsoby životního stylu, přítomny bývají i psychická onemocnění. Podíl těchto osob ve skupině osob bez domova tvoří 10-15 %, s narůstající délkou života se jejich počet zvyšuje;
- **Bezdomovectví jako volba:** podle autora si bezdomovectví dobrovolně volí častěji lidé ze zahraničí, jedná se o vyjádření nesouhlasu se životním stylem většinové společnosti. (Prudký, 2014, s. 29-31)

Hradecká a Hradecký uvádějí, že v problematice bezdomovectví existují rozdíly mezi muži a ženami. Muži jsou mezi touto skupinou osob zastoupeni více, avšak počet žen mezi osobami bez přístřeší narůstá. K dílčím příčinám bezdomovectví u žen patří např. časné těhotenství, kdy je dívka vyhoštěna z rodiny, případně mladé dívky utíkají z domovů, nezřídka končí na ulici jako prostitutky. Ženy jsou však obecně diskriminovány na trhu práce, roli hrají velmi často domácí násilí, nebo partnerský rozchod, kdy se žena ocitá po odstěhování ze společné domácnosti bez přístřeší. Podle autorů tak osamělé ženy bez domova pocházejí z nejvíce znevýhodněných vrstev společnosti. Oproti mužům však ženy častěji volí latentní bezdomovectví, k čemuž přispívá i skutečnost, že tyto ženy se ocitají na ulici mnohdy i se svými dětmi, a snaží se tedy tuto realitu utajit před okolím. Bezdomovectví představuje pro ženy větší stigmatizaci než pro muže. Zatímco ženy, které se staly osobami bez přístřeší, byly podle autorů nejčastěji vdané, v případě mužů se většinou jedná o osoby nerozvedené, ale též nikdy ženaté či pobývajících dlouhodobě v partnerském svazku. Společná je oběma pohlavím chudoba, sociální nezralost nebo emoční nevyrovnanost, podobně také obě pohlaví nemají příliš velkou víru ve změnu své situace. (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 43-45)

1.3 Pomoc poskytovaná osobám bez domova

Pomoc osobám bez domova se odvíjí od koncepce pomoci těmto osobám vymezené státem. Velký význam v dané oblasti má pomoc ze strany sociálních služeb a neziskových organizací. V následující kapitole pojednávám nejprve v obecné rovině o formě pomoci osobám bez domova existující v České republice. Dále v textu uvádím příklady, jak je možné situaci lidí bez domova řešit jiným, často patrně vhodnějším způsobem, všímáme-li se rychlosti a dostupnosti dílčích forem pomoci. Uvedeny jsou koncepce z Anglie, Holandska.

1.3.1 Realizace pomoci osobám bez domova v České republice

Schwarzová rozlišuje sociální práci zaměřenou na osoby bez domova do tří hlavních skupin, kterými jsou preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a služby cílené na reintegraci a soběstačnost. K preventivním aktivitám řadí

autorka zejména sociální poradenství, v němž se pracovník snaží přivést klienta k soběstačnosti. Tito lidé bývají nejistí v kontaktu s úředníky, neznají svá práva, nerozumí požadavkům, které vůči nim úředníci mají. Pracovník služby tak klientovi pomáhá zorientovat se v možnostech, které ve své situaci má, může jen doprovodit na úřad, pomoci mu v jednání s úředníkem, předává kontakty na pomáhající organizace apod. Ke službám zaměřených na saturaci základních potřeb patří např. noclehárny či azylové domy. To, co ve své situaci aktuálně tito lidé každý den potřebují, je mít místo k odpočinku, jídlo, být v teple, mít přístup k dostupné zdravotní péči, moci provést základní hygienu a mít k dispozici vhodné ošacení. Jedná se o zcela bazální potřeby, které jsou však nezbytnou podmínkou k případné reintegraci jedince do společnosti. Podle autorky je žádoucí, aby služby nabízející tuto pomoc byly soustředěny do jednoho místa a byly tak těmto klientům snáze dostupné. Dobrou praxí je i ordinace praktického lékaře v kontaktním centru apod. Soustředěnost služeb v jedno místo má i další význam: pokud se osobě bez domova dostane péče v uspokojení těchto základních potřeb, lze snáze dotyčného motivovat ke změně jeho situaci – nabídnout mu např. možnost bydlení apod. U těchto klientů je velmi významným faktorem změny čas – využití zlepšení situace klienta, jeho vůli ke změně, bezprostředně na ni reagovat. Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost se týkají výcviku v potřebných dovednostech (jedná se zejména o dovednosti sociální) a též se jedná o služby podporující zaměstnanost. Skutečností však podle autorky zůstává, že např. nabídka vzdělávacích a rekvalifikačních služeb pro osoby bez přístřeší je velmi malá, navíc k dispozici ve větších městech, a totéž platí i pro možnost např. chráněného či podporovaného zaměstnání. (Schwarzová, 2010, s. 320-328)

Nejčastěji je s osobami bez přístřeší pracováno v sociálních službách, které mohou být ambulantní a terénní. Ambulantní služby jsou orientovány především na podporu klienta, patří k nim nízkoprahová centra a terénní služby. Oproti tomu pobytové sociální služby vycházejí z přístupu orientovaného na změnu, tj. klient musí chtít změnit svoji situaci, musí být aktivní, musí spolupracovat, pokud chce využívat těchto služeb. Úsilí klienta se pak odráží v konkrétní formě pomoci, která je odstupňovaná – nejnižší pomyslný stupeň představují noclehárny, dále azylové domy, domy na půl cesty, ubytovny, sociální byty a poslední stupeň představuje byt vlastní, resp. byt v běžném pronájmu apod. Tato cílová skupina se však vyznačuje tendencí neřešit své problémy, nelze tedy spoléhat na to, že daný klient bude ke změně motivován a spolupráce bude

probíhat bez potíží. V praxi je tedy nutné kombinovat oba přístupy (orientovaný na podporu a orientovaný na změnu), přičemž v počátečních fázích by měl být akcentován přístup harm reduction, tj. strategie zaměřená na snižování rizik. Klienti jsou podporováni v jejich základních potřebách, je předpokládáno, že saturace těchto potřeb eliminuje výskyt nevhodného, rizikového chování, přičemž po uspokojení základních potřeb lze již předpokládat vyšší motivaci klienta ke změně (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115-115).

Nízkoprahovými centry se detailněji zabývám ve třetí kapitole práce. Terénní práce nebo též streetwork se podle Richterové a Orgoníkové soustřeďuje na kontaktování osob, které samy od sebe nevyhledávají pomoc ve své situaci, případně ji odmítají, cílem je pomoci těmto lidem v krizových životních situacích. Pomoc je realizována v jejich přirozeném prostředí. Z konkrétních technik a metod práce, které jsou v rámci streetwork užívány, lze jmenovat např. depistáž, navazování kontaktu, poskytování sociální pomoci či mapování lokality. Terénní pracovníci nejprve musí vyhledat místa, kde se lidé bez domova scházejí, a do těchto míst se následně terénní pracovníci vydávají. Cílem je navázat kontakt, získat důvěru jedince, určit možnou zakázku a motivovat dotyčného ke změně. V rámci této formy pomoci je nejkritičtějším okamžikem situace navazování kontaktu s jedincem bez přístřeší, neboť právě tato situace, způsob jejího zvládnutí ze strany sociálního pracovníka, velmi často rozhoduje o tom, zda bude osoba bez přístřeší dále ochotna v kontaktu pokračovat, a tedy případně i řešit svoji situaci. Výhodou je, má-li terénní pracovník možnost jedinci něco nabídnout, ve smyslu pomoci: např. léky, potravinový balíček, může se však i jednat o povzbuzení či saturaci potřeby sociálního kontaktu (Richterová, Orgoníková, 2008, s. 5-7).

Noclehárna je určena osobám bez domova, které chtějí využít možnosti v tomto sociálním zařízení přenocovat. K dispozici je hygienický, potravinový servis, a to zdarma, případně za drobnou úhradu. Nocleh bývá poskytován na jednu noc, ale této služby lze využít opakovaně. Při příchodu se musí klient prokázat platným dokladem, což bývá mnohdy problém, neboť osoby bez přístřeší často žádné doklady nemají. Většinou tedy lze prokázat se náhradním dokladem, nebo podpisem stvrdit správnost uvedených údajů nutných pro započítání využívání služby. Standard bydlení bývá v noclehárnách nízký, většinou se jedná o pokoje s více lůžky. Klient může do noclehárny přijít večer, ale ráno ji musí opustit. Po celou dobu pobytu jsou klientům

k dispozici pracovníci služby. Poskytují jim potřebné informace, základní a odborné sociální poradenství, v případě zájmu s nimi probírají další možnosti řešení jejich situace. Velmi často využívají noclehárny lidé, kteří nechtějí bydlet např. v azylovém domě, nebo nejsou schopni splnit podmínky, které jsou v azylovém domě stanoveny a které jsou opět náročnější než podmínky v noclehárně (Novotný a Průdková, 2008, s. 44).

Azylové domy poskytují ubytování osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Provozují je většinou sociální služby či charitativní organizace, k nejznámějším patří Armáda spásy, Naděje, Česká katolická charita. Většina organizací je členem Sdružení azylových domů, které mimo jiné koordinuje jejich činnost, zastupuje je v mezinárodních organizacích (např. FEANTSA), sdružení je také aktivní v oblasti plánování sociálních služeb a jejich rozvoji (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008, s. 17). Pobyt v azylovém domě může trvat i mnoho měsíců, v zařízení je již sledován cíl samostatnosti klienta. S klientem je sestaven individuální plán, v němž jsou uvedeny konkrétní aktivity, které klient hodlá podniknout, včetně termínů, kdy mají být určité kroky naplněny (běžně se jedná o vyřízení dokladů, získání zaměstnání, a to trvalejšího charakteru, získání bydlení, řešení dluhů apod.). Klient si za poskytované ubytování platí, to je taktéž na vyšší úrovni než v případě noclehárny. Klient si může vařit, k dispozici je počítač s přístupem na internet, je možné ve společenské místnosti přijímat návštěvy apod. Poskytována je nejen sociální pomoc, k dispozici bývá i psycholog, psychoterapeut, lékař, zdravotní sestra atd. Azylové domy bývají pro muže, ženy, nebo ženy/muže s dětmi či rodiny s dětmi (Průdková, Novotný, 2008, s. 44-48). Azylové bydlení lze podle Schwarzové rozdělit na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé, přičemž dlouhodobé azylové bydlení může být osobě bez přístřeší k dispozici i po několik let. Míra svobody, ale i vlastní odpovědnosti je v daném typu ubytování nejvyšší. Předpokládá se, že si klienti již osvojili (znovu obnovili) potřebné sociální návyky a dovednosti, jsou dostatečně odpovědní. K formě dlouhodobého azylu řadí autorka také cvičné byty a chráněná bydlení, která jsou nejbliže nárokům skutečného života. Minimalizována je izolace i stigmatizace klientů, neboť ti bydlí v běžné bytové výstavbě. Těchto bytů je ovšem málo, a jsou tak k dispozici jen velmi malému počtu osob bez přístřeší. Jak autorka dále vysvětluje, popsání služby jsou uspořádány pyramidově, tedy jedna na druhou navazuje a jejich využívání závisí na schopnostech a situaci klienta. Silně motivovaný klient, schopný vysoké spolupráce,

mající zaměstnání apod., tak nemusí samozřejmě absolvovat všechny předchozí stupně (např. bydlení v noclehárně), ale v případě možnosti může rovnou začít využívat střednědobé bydlení v azylovém domě (Schwarzová, 2010, s. 323-324).

Toto vícestupňové bydlení či sociální pomoc se označuje jako koncept Housing Ready, který vychází z předpokladu, že na osoby bez domova je nutné nejprve na samostatné bydlení připravit, teprve poté je možné jim takové bydlení nabídnout. Standardní bydlení se tak stává až posledním stupněm v procesu sociální integrace osob bez přístřeší. Odlišný přístup představuje koncept Housing First, v němž je naopak osobě bez přístřeší (či jiné osobě v nepříznivé sociální situaci zahrnující mimo jiné absenci bydlení) standardní bydlení poskytnuto co nejdříve, tj. dotyčná osoba se nemusí „osvědčit“, nedostává toto bydlení do určité míry „za odměnu“, následně ovšem dochází k podpoře těchto lidí v jejich samostatnosti a změně životního stylu tak, aby nastala optimální integrace do společnosti. V praxi se ukazuje být tento druhý přístup vhodnější, efektivnější, a to zejména z toho důvodu, že velká část osob bez přístřeší nepřekoná existující bariéry u dílčích typů bydlení, do samostatného bydlení se tak často vůbec nedostanou. Oproti tomu u Housing First bývá uváděna až 80% úspěšnost klientů udržet si dlouhodobě bydlení (Romea, 2014).

Koncept Housing First je v České republice nový, pilotní studii představuje projekt „bydlení především“, realizovaný v Brně v roce 2016. V loterii sociální a zdravotní komise Rady města Brna bylo z celkem 421 rodin s dětmi žijících v bytové nouzi (v azylových domech a apod.) vylosováno 50 rodin, kterým bylo nabídnuto bydlení v nesegregovaných bytech, rodinám je poskytována pomoc ze strany magistrátu města, který mimo jiné koordinuje činnost Oddělení sociálně právní ochrany dětí, Úřadu práce, Odboru školství atd. Po roce tohoto pilotního projektu, který je navíc randomizovaného kontrolovaného experimentu vedeného univerzitami v Brně a Ostravě, si bylo schopno od svého zabydlení celkem 96 % těchto rodin udržet bydlení. Za pozornost také stojí, že byla v roce 2016 českou vládou schválena Strategie boje proti sociálnímu vyloučení, jejímž cílem je mimo jiné zajištění bydlení do roku 2020 pro 6 000 rodin z ubytoven, a to ve standardních bytech (Platforma pro sociální bydlení, 2018).

Volker Busch-Geerts, koordinátor Evropské observatoře pro bezdomovectví a též koordinátor projektu Housing First Europe, který se specializuje na problematiku bezdomovectví v Evropě, zejména v Německu, soudí, že právě Housing First představuje optimální model k reintegraci osob bez přístřeší do společnosti. Tento

koncept mimo jiné přináší deinstitucionalizaci a decentralizaci sociálních služeb, sociální pomoc se uzpůsobuje potřebám klienta, jeho situaci, tedy není to klient, který se především musí přizpůsobit službě, jako je tomu u vícestupňového modelu bydlení. Výhodou je také skutečnost, že klient není neustále přestěhováván – v Housing First zůstává na jednom místě, je mu poskytována podpora v jeho situaci, která je ukončena, jakmile ji již klient nepotřebuje. Navíc v Housing Ready je často klient veden k osvojování některých dovedností, které nejsou k udržení samostatného bydlení potřebné. Tím, že takový systém existuje, se také zhoršuje situace osob bez domova či v bytové nouzi, které běžní pronajímatelé bytů odmítají s odkazem na využívání sociálních služeb. Dle Busch-Geerts *„příliš mnoho klientů se cestou k cíli ztratí. V některých případech tyto systémy vedou spíše k nárůstu bezdomovectví než k jeho útlumu nebo řešení“*, což je např. případ Švédska, v němž po zavedení vícestupňového konceptu bydlení bezdomovectví vzrostlo. Dle téhož zdroje *„Housing First je založeno na snaze ukončit bezdomovectví spíše než jeho zvládnutí.“* V Housing First je na klientovi, jaké sociální služby bude využívat, byt je poskytnut i např. osobě závislé na návykových látkách, povinností je však umožnění pravidelných týdenních návštěv a též placení nájmu, nicméně ten je placen pronajímateli bytu, nikoliv tomu, kdo Housing First zajišťuje. V tomto systému selže dle Busch-Geerts maximálně 20 % klientů, hledáno pak bývá další řešení (druhá, třetí šance, kongregované bydlení s podporou přímo na místě, v Dánsku je vycházeno vstříc potřebám těchto osob např. tím, že lze bydlet na lodí, v zahradních domcích apod. (Snopek, Ripka, 2014).

Pochopitelně pomoc, která je osobám bez domova nabízena, se netýká pouze ubytování. Nabízeno je také např. chráněné či podporované zaměstnání. V rámci chráněných dílen či tréninkových pracovišť není s jedincem uzavírána běžná pracovní smlouva, cíl není sledován výrobní, ale spíše terapeutický a rozvojový. Klienti pracují s minimální zátěží. Podporované zaměstnání je mezistupněm mezi sociální službou a otevřeným pracovním trhem. Jedinec již uzavírá pracovní smlouvu. Sledována je reintegrace jedince, tj. na dotyčného jsou kladeny nižší nároky, nicméně přítomny jsou jasně definované povinnosti a kompetence zaměstnance. Cílem je připravit jedince na vstup na trh práce. Chráněných či podporovaných zaměstnání však není dostatek, stejně jako vzdělávacích či rekvalifikačních služeb pro osoby bez přístřeší (Schwarzová, 2010, s. 325-326).

1.3.2 Realizace pomoci osobám bez domova v zahraničí

Zatímco v České republice se koncept účinné pomoci osobám bez přístřeší postupně a relativně pomalu rozvíjí, v mnoha zahraničních zemích má pomoc poskytovaná těmto lidem mnohaletou tradici. Síť sociální či zdravotnické pomoci a péče je hustá, rozvinutá, a dává tedy osobám bez přístřeší mnoho příležitostí, jak změnit svoji situaci. Zmínit můžeme např. situaci v Nizozemí.

Jak uvádí Levinson, bezdomovectví představuje v Holandsku minoritní problém, což je dáno mnoha faktory, k nimž patří zejména vysoká úroveň sociálních služeb, systém sociální pomoci osobám nezaměstnaným či s postižením, významná je i koncepce poskytované zdravotnické péče. Většina tamějších osob bez přístřeší nemá zaměstnání, což je dáno jejich nízkým vzděláním. 75 % osob bez domova však pobírá sociální dávky, které ovšem značnou měrou odcházejí na úhradu dřívějších dluhů, pojištění apod. Co se týče pomoci v oblasti ubytování, až do poloviny 80. let minulého století byly osobám bez přístřeší k dispozici tři hlavní formy ubytování, a to ubytovny, hostely a centra denní péče. Od poloviny 80. let však nastal rozmach v poskytování sociálních služeb této cílové skupině, a to dle motta, že prevence je vhodnější a dosažitelnější než následná léčba či nákladné intervence. Cílem je tedy zamezit lidem, aby upadli např. do dluhové spirály, zabránit jim pobytu na ulici. V zemi existuje široká nabídka podporovaného bydlení, těmto lidem se dostává edukace v oblasti finanční či počítačové gramotnosti, je snadno dostupná lékařská péče (existují tzv. sick bays, tedy místa určená pro osoby nemocné), rozvíjeny jsou programy zaměřené na zvýšení zaměstnanosti a zaměstnatelnosti těchto osob, programy věnované bezpečnosti, k dispozici je duchovní péče apod. Co se týče ubytování pro osoby bez přístřeší, k dispozici jsou formy bydlení pro různé cílové skupiny – osoby bez přístřeší, které trpí duševními poruchami a obtížemi, pro mladé osoby bez přístřeší, pro ženy, závislé na návykových látkách, osoby bez přístřeší staršího, seniorského věku apod. (Levinson, 2004, s. 413-416) Podle Chapella (2016) k nízkému počtu bezdomovectví přispívá také bytová politika. Ceny pronájmů jsou relativně nízké, bydlení je tak dostupné i pro nízkopříjmové skupiny obyvatelstva, které např. pobírají sociální dávky. Přesto i v Holandsku dochází podle autora k nárůstu počtu osob bez přístřeší. Nejedná se však o rodilé Nizozemce, ale o přistěhovalce, imigranty. K pobírání sociálních dávek je nutný soustavný pobyt ve městě po dobu minimálně dvou let, což nově příchozí nesplňují, a propadají tak sítím sociální pomoci. Z nejnovější zprávy organizace Feantsa vyplývá,

že v Holandsku je 31 000 osob bez přístřeší, přičemž 40 % z nich se nachází v největších městech země: Amsterdam, Rotterdam, Haag a Utrecht, užívá se označení G4 (Chapell, 2017, s. 1)

Srovnáme-li tato data s Českou republikou, v níž žije přes 10 miliónů obyvatel, zatímco v Holandsku přes 17 milionů obyvatel, v Holandsku se osob bez přístřeší nachází méně, neboť jak uvádí Vyroubalová, podle odhadů žije v České republice přes 68 000 osob bez přístřeší (2018). Podle organizace Feantsa, nastala v Holandsku decentralizace péče o tyto osoby, odpovědnost byla přenesena ze státu na místní samosprávu. Důraz je kladen na péči o osoby s mentálním postižením, kterým se dostává komplexní pomoci, takže nepropadají sítem sociální pomoci. Stále více osob s mentálním postižením, drogovou závislostí či bezdomovectvím v osobní historii je zaměstnáno u organizací poskytujících přístřeší, iniciativa Housing First se rozrůstá, aktuálně působí v 17 městech. Problematická je pomoc imigrantům, neboť ti nenaplnují požadavky na pobyt v určité lokalitě po období 2-3 let, obtížná je pomoc mladým lidem, kteří nemají nárok na sociální dávky až do svých 21 let, neboť odpovědnost za tyto osoby nesou rodiče, podobně problematická je také situace mladých lidí opouštějících v 18 letech ústavní péči (Feantsa, 2017, s. 1-2).

Podle Pittini a Laino zaujímá ve třetině zemí Evropské unie sociální bydlení přibližně 10 % ze všech dostupných, existujících objektů k bydlení. Rekordní nabídka sociálního bydlení je v Nizozemí, v němž činí 32 % ze všech dostupných bytů (2011, in Bratt, Rosenthal, Wiener, 2016, s. 2). Nizozemsko se vyznačuje pozitivním přístupem k pomoci sociálně potřebným, přičemž ekonomické hledisko není zřetele. Odpovědnost za občany je decentralizována, resp. stát dává městům a obcím k dispozici finanční prostředky pro pomoc sociálně slabým, včetně osob bez domova. Je pak na každé obci, jak s těmito prostředky naloží. Od roku 2015 neplatí omezení týkající se poskytnutí pomoci pouze lidem majícím potřebné dokumenty. Ve čtyřech největších městech navíc v rámci pilotního projektu iniciovaného nizozemskou vládou byla nabídnuta pomoc drogově závislým, lidem s psychickými obtížemi aj. Pokud této pomoci využili, a to včetně poskytnutí potřebné lékařské péče, dostali k dispozici zdarma možnost bydlet. Tímto způsobem našlo nový, stabilní životní styl, včetně střechy nad hlavou, více než 5 000 osob, přičemž každé investované euro přineslo úsporu dalších 2-3 eur (*Homeless in Amsterdam*, 2015).

Koncept Housing First či Bydlení především existuje také ve Velké Británii, rozvinut je

zejména v Glasgow, je však specifický tím, že se osobám bez přístřeší dostává podpory zejména ze strany osob, které mají s bezdomovectvím vlastní zkušenost. Poskytování podpory uživatelům je vysoce individuální, může se měnit z týdne na týden dle potřeb uživatele. Podpora je poskytována přibližně 2x týdně, návštěvy klienta však nemusí probíhat v jeho domácnosti, ale např. v kavárně (Pleace, 2017, s. 114). Co se týče nabídky sociálního bydlení, byty vlastněné obcí přešly z velké části do vlastnictví bytových asociací. Ukazuje se však, že tyto asociace neposkytují byty některých skupinám osob bez domova (lidem závislým na návykových látkách apod.). Zavedena byla také daň za pokoj, kterou hradí lidé užívající větší sociální bydlení, než které mohou z hlediska počtu osob v bytě využívat. Obce nabízejí sociální byty lidem, kteří byli oficiálně označeni za osoby bez domova, nově však musí jedinec či rodina s nabídnutým bytem souhlasit, i když bytová úroveň není vysoká, jinak dotyčný ztrácí bezdomovecký status. Obce musí jedinci či rodině zajistit bydlení v případě, kdy se tito ocitnou bez střechy nad hlavou, přičemž krizový tým funguje i v nočních hodinách. Lidem je tak zajištěno ubytování alespoň na jednu noc, dále je hledáno řešení bydlení, a to v samostatných bytech, v soukromých bed and breakfast, v hotelech, v pokojích azylových domů apod. Dále se rozlišuje, je-li dotyčný bez domova vlastním přičiněním či nikoliv – pokud ne, osoba (rodina) má nárok na získání sociálního bydlení (přičemž si může vybírat, v jaké části města chce bydlet, nicméně na byt může čekat i mnoho měsíců, neboť nabídka sociálních bytů není příliš rozsáhlá), pokud ano, osoba si hledá bydlení nabízené neziskovými organizacemi (Lindovská, 2017, s. 83-109).

2 SPECIFIKA POMOCI MLADÝM LIDEM BEZ DOMOVA V NÍZKOPRAHOVÝCH DENNÍCH CENTRECH

Druhá kapitola práce je věnována popisu specifik mladých osob bez přístřeší. V úvodu se nejprve zabývám charakteristikou dospívání a mladé dospělosti, přičemž se zaměřuji především na novější koncept tzv. vynořující se dospělosti.

Dále se zabývám potřebami mladých lidí, které jsou primárně popsány z hlediska přístupu Pessu-Boyden, který se jeví jako přílehlavý s ohledem na faktor dospívání a další příčiny života na ulici, k nimž je řazeno nevhodné rodinné prostředí, zanedbávání či týrání dítěte v dětství.

V závěru kapitoly je přiblížena problematika nízkoprahových denních center. Nejprve je stručně charakterizována jejich činnost a možnosti pomoci, na což je navázáno popisem této formy pomoci cílové skupině mladých lidí bez domova.

2.1 Charakteristika mladé dospělosti

Mladá dospělost je konceptem užívaným ve vývojové psychologii, nicméně s tím, jak se proměňuje životní způsob dnešních mladých lidí, osoby věkově příslušející do této vývojové fáze se vyznačují jinými charakteristikami, než tomu bylo v minulosti. Značná pozornost je věnována konceptu vynořující se dospělosti. Ten reflektuje zkušenost, že dnešní mladí dospělí ještě nenaplnují atributy mladé dospělosti, které byly v minulosti formulovány vývojovými psychology. Mnohem častěji se u těchto osob setkáváme s přítomností charakteristik příslušejících adolescenci. Dále v textu tedy stručně popisují hlavní znaky adolescence a mladé dospělosti, na které navazují přiblížením fenoménu mladé dospělosti.

Termín adolescence je odvozen od latinského výrazu adolescens, což je překládáno jako mladý, dospívající. Období adolescence představuje věk jedince přibližně mezi 12.-13. rokem věku až do 19 let. V této době se dítě postupně proměňuje v dospělého člověka, přičemž tato proměna probíhá ve všech oblastech bio-psycho-sociálního vývoje. Nástup dospívání bývá označován jako puberta a jsou pro ni charakteristické zejména tělesné

změny dané produkcí pohlavních hormonů (Thorová, 2015, s. 414).

Macek zdůrazňuje, že na dospívání nelze pohlížet jako na homogenní období života jedince, naopak se jedná o životní úsek velmi proměnlivý. Postupně dochází k rozvoji kognitivních schopností, které se stávají složitějšími, což umožňuje jedinci provádět náročnější logické operace, operovat s abstraktními pojmy, hledat alternativní řešení problémů apod. Rozšiřuje se také horizont myšlení, kdy minulost, přítomnost a budoucnost nabývají nového významu. Zatímco časná adolescence se vyznačuje zvýšenou emoční labilitou, na konci tohoto období náladovost odeznívá. Osobnostní charakteristiky, zkušenost z rodiny či situační faktory mají vliv na průběh adolescence, nicméně podle autora lze také rozlišit rozdíly v rámci pohlaví, kdy z hlediska subjektivní pohody je prožívání adolescence náročnější pro dívky (Macek, 2003, s. 43-44).

Nový způsob myšlení vede podle Langmeiera a Krejčířové také k novému přístupu k vnějšímu světu, lidem v něm, ale i k sobě samému. Dítě mladšího školního věku ještě nahlíží na svět realisticky, přičemž se z velké části opírá o autority, které představují zejména rodiče a učitelé. Adolescent však vychází především z vlastní kognice, případně přikládá význam postojům, názorům svých vrstevníků. Uvažuje nikoliv pouze o tom, co je, ale též co by mohlo být, poměřuje realitu s ideálním stavem, je značně kritický, zejména vůči dospělým. Zažívá také deziluzi, zklamání, nespokojenost, frustraci, stupňován může být pesimismus. Rozvíjí se morální usuzování, které v této době může dosahovat možného vrcholu. Úkolem dospívajícího je především utvoření vlastní identity, nicméně důležité je také uvolnění se ze závislosti na rodičích a rozvíjení diferencovanějších vztahů k vrstevníkům (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 152).

Tylera et al. zjistili, že způsob prožívání adolescence má vliv na bezdomovectví. S bezdomovectvím se setkáváme častěji u těch dospívajících, kteří mají tendenci vstupovat do vrstevnických vztahů, jež především nahrazují absentující kladné a bezpečné vztahy s rodiči. To, co tito mladí znají, je mnohdy především bezcílné toulání se, nestrukturovanost volného času, což dává příležitost k rozvíjení rizikového chování (Tyler et al., 2000, s. 370). Rizikové chování představuje aktivity jedince nebo skupiny, které vedou k problémům různého charakteru (zdravotního, psychologického, sociologického apod.). Jedná se o termín zastřešující různé aktivity, jakými jsou např. užívání návykových látek, kriminalita, šikana, rizikové sexuální chování, sektářské aktivity apod. (Skopal, Suchá a Dolejš, 2012, s. 24).

Thorová zmiňuje, že byť rodiče ztrácejí pro dospívajícího svůj dřívější význam (autority apod.), stále jsou pro něj důležití, i když si to dospívající nemusí připouštět. Je jisté, že je zapotřebí určité uvolnění vzájemných vztahů, postupné vyvazování se ze závislosti na rodičích, ve smyslu získání vlastní autonomie a budování identity. Rodiče by se však podle autorky neměli vzdávat kontroly svých potomků (kontroly ve smyslu monitoringu), nicméně důležité je volit citlivý přístup, nezasahovat příliš do soukromí adolescenta (Thorová, 2015, s. 416-417). Říčan zdůrazňuje respekt k dospívajícímu, který neznačí podvolování, ignoraci či blahosklonný přístup: dospívající vítá a potřebuje, aby jej rodiče (ale i širší sociální okolí) brali vážně. Neznamená to ani vzdát se případné kritiky – tu sice adolescent obtížně unáší, byť velmi často sám vytváří konfliktní situace, ale pokud je vztah mezi ním a rodiči pevný a láskyplný, umí ji přijmout a je i důležitá pro jeho osobnostní rozvoj (Říčan, 2010a, s. 213-214).

Mladá dospělost představuje období přibližně do 30 let věku a hlavními úkoly jsou zakotvení v profesi a uspořádání mezilidských vztahů. Důležité je budování intimity, tj. schopnosti navazovat a udržovat blízké vztahy, vyznačující se důvěrou, otevřeností, reciprocitou. Oproti dospívání tak již vztahy neplní roli prostoru, v němž jedinec formuje svoji identitu – v tomto věku se člověk učí nejen přijímat, ale i dávat (Říčan, 2010b, s. 163). I toto období je tak velmi citlivé a rizikové pro jedince. Velký vliv na formování osobnosti mají vnější události, které představují jakýsi „bod obratu“, a to zejména v rámci sebepojetí a formování osobnosti. V dané fázi se také zúročují předchozí zkušenosti, ale i síla osobnosti. Pokud jedinec nemá propracované takové aspekty svého Já, jakými jsou kladné sebepojetí či schopnost seberegulace, zvyšuje se riziko nevhodného životního nasměrování, což se týká i členství v sociálních skupinách vyznačujících se nevhodným životním stylem. Nicméně i v tomto věku má sociální okolí na jedince značný vliv, jehož míra závisí na stabilitě osobnosti (Millová, 2016, s. 121-124).

Mladá dospělost se časově vymezuje věkem v rozmezí 20-35 let. První třetina se překrývá se studiem na vysoké škole, je pro ni charakteristické experimentování s nově vytvořenou identitou, a to zejména v oblastech kariéry a partnerských vztahů. Z tohoto důvodu mladí dospělí často střídají zaměstnání, stěhují se, navazují nové mezilidské vztahy. Druhá část je klidnější. Úspěšné zvládnutí mladé dospělosti se vyznačuje dosažením ekonomické nezávislosti a nalezením profesní role (tím se jedinec odpoutává ze závislosti na původní rodině, pracovní oblast slouží k vlastní seberealizaci). Dalšími

rysy je vytvoření stabilního partnerského vztahu a rodičovství. O rodičovství mladí dospělí minimálně uvažují, často se však i rodiči stávají (Blinka a kol., 2015, s. 97).

Je zřejmé, že mladým osobám bez domova se nedaří tyto úkoly naplnit. Mohou na ně rezignovat, neboť se jim zdají obtížně dosažitelné, nemusí však mít pro ně význam. Uvažovat lze také o nedostatečné psychické zralosti, resp. možných příčin, proč v této oblasti do určité míry mladí dospělí bez domova selhávají, existuje patrně velké množství. Jedním z možných vysvětlení je již zmíněný koncept vynořující se dospělosti, jejímž autorem je J. J. Arnett.

Cesta z dospívání do dospělosti je v moderních vyspělých státech v posledních letech pomalá a nevyznačuje se sociálním přechodem (nalezení profesní role, stabilní partnerský vztah, rodičovství). Mladí dospělí mnohem více touží experimentovat se svým novým postavením, chtějí, aby byli respektováni okolím, společností, chtějí provádět vlastní rozhodnutí a chtějí být ekonomicky nezávislí. To jsou jejich cíle, nikoliv ty, které byly v minulosti spojovány s mladou dospělostí. Nejedná se však o prodloužení adolescence, toto období má jiné kvality, jiné zaměření. Vyznačuje se nezávislostí na rodičích a touhou být nezávislý, kdy je již možné i s ohledem na věk činit vlastní rozhodnutí. Nicméně vynořující se dospělost není ani totéž co mladá dospělost, neboť nejsou u těchto jedinců naplněny atributy, s nimiž je mladá dospělost spojována. Jedná se tedy o historicky novou životní epochu, rozprostírající se mezi roky 18-25 let, pro kterou se jeví jako nejvhodnější název vynořující se dospělost. Koncept vynořující se dospělosti byl vytvořen na americké populaci. Existují tedy kulturní rozdíly v tom, jak tato fáze probíhá, co je jejím obsahem, avšak jedná se fenomén existující celosvětově (Arnett, 2015, s. 2).

Pro vynořující se dospělost je charakteristické odkládání vstupu do dospělosti, za současného prožívání opuštění etapy adolescence. Neznamená to, že jedinci v tomto věku nechtějí převzít závazky dospělosti, ale chtějí tak učinit až kolem 30. roku věku, neboť jejich přijetí znamená „zavření dveří – konec nezávislosti, spontaneity a široce otevřených možností.“ (Arnett, 2014, in Hanková, Vávrová, 2016, s. 37). Jedinec tedy prozkoumává svoji identitu, ověřuje si své možnosti v oblasti zaměstnání a vztahů, avšak tyto oblasti jsou v jeho životě nestabilní, experimentuje v nich a nemá potřebu pevného zakotvení. Tito mladí dospělí, ale již zároveň nejsou pod kontrolou dospělých, přesto na nich částečně závislí zůstávají, minimálně v oblasti financí, neboť na sebe nechtějí převzít závazky spojené s dospělostí (Hanková, Vávrová, 2016, s. 37).

Domnívám se, že koncept vynořující se dospělosti úzce souvisí s mladými osobami bez domova. Ti jako by také nechtěli převzít status, který je od nich společností očekáván. Experimentují v mnoha rolích (partnerských, v otázce bydlení, hledání zaměstnání), vyznačují se životním stylem, který je blízký adolescenci (rizikové chování). Pokud přijímají pomoc zvenčí, neobrací se na rodiče, ale své přátele, známé, pracovníky sociálních služeb. Ti všichni mohou zastupovat rodičovskou figuru, plnit roli rodiče, zároveň však není přítomna vnucená závislost na těchto osobách. Pro účely diplomové práce se tak jeví vynořující se dospělost jako koncept nejpřiléhavější a toto hledisko bylo také jedno z klíčových při formulování vlastního výzkumného šetření.

2.1.1 Život mladých lidí bez domova

O mladých lidech bez domova se však často soudí, že jejich způsob života je volbou alternativního životního stylu. Tento životní styl se ovšem vyznačuje nejistotou příjmu, nedostatečnou podporou ve smyslu zdravotní a sociální pomoci, avšak jako nejvíc problematické, s ohledem na věk těchto osob, se jeví nedostatek v oblasti sociální podpory, která je důležitá jak pro dospívající, tak i pro mladé dospělé, resp. pro období přechodu z dětství do dospělosti. Důležité ovšem je uvědomit si, že mladí lidé bez domova netvoří homogenní skupinu, a tedy způsob života může být u těchto osob, byť obdobného věku, značně odlišný (Oliver, 2013, s. 22).

Podle Vágnerové, Csémyho a Marka mladí lidé bez domova nejčastěji využívají jako zdroj obživy charitativní organizace, tj. kooperují se sociálními službami či jinými institucemi, které těmto lidem pomáhají. Druhým nejčastějším zdrojem příjmu jsou krádeže. Je to dáno tím, že v takovém případě nepocítuje jedinec ve větší míře ztrátu sebeúcty či ponížení, které je patrné při žebrání (žebrání u těchto osob představuje druhou nejméně častou formou obživy, ihned za vybírání vyřazeného jídla ze supermarketů. Muži nejméně často přistupují k prostituci, které se častěji dopouštějí mladé ženy bez domova). Dalším častým zdrojem obživy je tzv. fárání, tedy vybírání jídla z popelnic (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 72-73).

Mezi mladými osobami bez přístřeší je také mnoho těch, kteří utekli z domova. Pro ně je pak většinou uzavřena možnost využívat sociální služby, neboť se obávají, že po nich rodiče či jiní blízcí vyhlásili pátrání. Důvodem útěku většinou bývá neharmonické rodinné prostředí, s prvky násilí, zneužívání, týrání či zanedbávání. To, co je pro tyto jedince charakteristické, je velká vůle žít. Jsou velmi flexibilní, tvořiví, pakliže bojují za

přežití, a dokáží zvládnout náročné situace, které jsou pro většinu lidí nepředstavitelné. Jsou však také sociálně nezralí, což je činí velmi křehkými a ohroženými. Charakteristické pro ně bývá uzavírání se před vnějším světem, ve smyslu přijetí pomoci od cizích lidí např. na ulici (Slesnick, 2004, s. 61-62).

Co se týče bydlení, mladí lidé bez domova volí nejčastěji squaty, resp. k tomuto zjištění dospěli Vágnerová, Csémy a Marek, kteří realizovali vlastní výzkum na vzorku 90 mladých osob bez přístřeší. Výzkum byl prováděn v Praze, převažovali muži (60 mužů), všichni jedinci byli ve věku 19-26 let. Dále byly uváděny noclehárny či ubytovny, třetí v pořadí byl zmiňován život na ulici, venku, a to nikoliv na krytém místě. Oslovené osoby také využívali loď Hermes, nebytové prostory, ženy častěji uváděly zahradní chatky. Squat se jeví být jako specifikum této skupiny osob bez přístřeší, nicméně nejedná se o idylický život: nutností je přizpůsobit se ostatním obyvatelům, zvyknout si na nedostatek soukromí, nepořádek a špínu, blechy či vši a častým jevem jsou i požáry (2013, s. 86-93).

Neexistuje oficiální klasifikace mladých lidí bez domova, přesto však v rámci této skupiny osob můžeme rozlišit tři velké pomyslné kategorie. První představují lidé vyznačující se potřebou osvobodit se ze závislosti na rodičích, druhou osoby, které opustily ústavní péče, a třetí mladí lidé, kteří zvolili život na ulici jako řešení odchodu z dysfunkční rodiny, v níž bylo přítomno např. násilí, časté konflikty, závislost rodičů na návykových látkách apod. (Homeless Hub, 2017). Povšimnout si tedy můžeme provázanosti se situací mladých lidí bez domova s problematickým průběhem adolescence či vynořující se dospělosti.

Pokud jedinec zvolí život na ulici jako alternativní životní styl, velmi často se podle Marka, Strnada a Hotovcové jedná o osoby, které vyrůstaly v relativně funkční rodině, nicméně rodině, která na ně kladla určité požadavky, požadovala dodržování pravidel v rodině, na což nechtěli tito lidé přistoupit. Jiná situace pak nastává u mladých dospělých, kteří skončili na ulici vlivem odchodu z ústavní péče. Zatímco mladí lidé bez domova nejsou skupinou, která by byla primárně závislá na alkoholu, také u těchto osob bez přístřeší se ve zvýšené míře objevuje závislost na návykových látkách, avšak jedná se o drogy, zejména heroin a pervitin. Užívání drog je chápáno u těchto osob nejen jako útek od reality, ale též jako možnost naplno žít, uvědomit si v opojném stavu něco důležitého, kdy bezdomovectví je často bráno jako dovolená, uvolnění ze školy, odložení nutnosti začít žít dospěle a zodpovědně. Počátky života na ulici mohou být

prožívány jako relativně příjemné, jako vítězství nad dospělými, ale velmi brzy okolnosti tohoto způsobu života začínají mladým lidem vadit, a to i v souvislosti se zdravotními riziky. Dochází tak ke ztrátě iluze ze života na ulici, což může být velmi důležitý okamžik pro realizaci změny (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 93-95).

2.2 Potřeby mladých lidí bez domova dle Pesso-Boyden

Potřeba vyjadřuje stav nedostatku či přebytku v organismu (v rovině biologické, psychické či sociální), který je zdrojem síly či přání dosáhnout změny, a to ve smyslu obnovení rovnováhy. Saturace potřeb pak úzce souvisí s kvalitou života jedince (Šamánková, 2011, s. 12).

Na potřeby mladých lidí budu dále v textu nahlížet v kontextu přístupu či psychoterapie Pesso Boyden, neboť právě tento koncept považuje potřeby za fenomény, které umožňují žít svůj život spokojeně, s naplněním vlastního potenciálu. Vágnerová uvádí, že u mnohých osobnostně nezralých jedinců se jejich životní trajektorie vyznačuje tendencí okamžitě uspokojovat své potřeby, což platí pro mnohé mladé osoby bez přístřeší (Vágnerová, 2016, s. 189). Užití Pesso Boyden v nahlížení na mladé jedince bez přístřeší však dává možnost, zejména v souvislosti s realizací sociální práce, změnit základní pozici, postoj, z něhož vycházejí dílčí intervence i způsob vztahování se k druhému, včetně klientů. Jedná se o přístup do určité míry optimistický, humanistický, který klienta ihned v úvodu nedevaluje např. tím, že jej označí za někoho, kdo se nedokáže ovládat, a kdo je tak řízen primárně svými potřebami, jež mohou být vnímány jako nerespektující druhé či sebedestruktivní.

V rámci systému Pesso-Boyden (dále též jako PBSP) „*je první zásadní a životně důležitou potřebou „dospět“ ve zralého šťastného člověka.*“ (Pesso, Boyden-Pesso, 2009, s. 61). Předpokladem splnění tohoto cíle je saturace pěti základních potřeb, které jsou v této teorii nazývány jako tvar. Pěti základními vývojovými potřebami jsou potřeba místa, sycení, podpory, ochrany a mezí či limitů. Život člověka je pak určen tím, jak byly tyto potřeby uspokojovány a zároveň jak byly uloženy v paměti, neboť to má následně vliv na to, jak se jedinec chová a jak prožívá (Pesso, Boyden-Pesso, 2009, s. 61-69).

Terapie Pesso Boyden se pak zaměřuje především na práci s tělem a emocemi. Nejde

o to bolestně se vracet do minulosti, v níž vývoj jedince neprobíhal optimálním způsobem. V tomto přístupu se vytvářejí nové vzpomínky, které se následně ukládají do mozku, a mění tak následné chování a prožívání člověka. Podobně nedochází ke složité reparaci minulých událostí, odstraňování symptomů spojených s nedostatečnou či nevhodnou saturací významných potřeb, ale jedinec v rámci této terapie mění své vzpomínky na minulost, což má opět pozitivní dopad na kognici a emoce (Heřman Frys, 2018, Arnfinsen, 2014).

Potřeba místa je naplněna v těle matky. Kontaktem matkou, který by měl být bezpečný, se učí jedinec cítit se také bezpečně ve svém těle a ve vnějším světě, ve vztazích apod. (Pesso, Pesso-Boyden, 2009, s. 69). „*Pokud ale dítě nemá správný zážitek místa, není doma nikde. Když takové dítě vyroste a nevyléčí se, stane se z něj bludný poutník – člověk bez kořenů.*“ (Pesso, Pesso-Boyden, 2009, s. 70).

Kiddey uvádí, že potřeba místa či domova představuje nejzákladnější potřebu člověka, a to nejen v dětském věku. To je také důvodem, proč je lidem chudým, kteří domov ztratili, pomáháno ze strany charity či sociálních služeb. Nicméně jak autor uvádí, nezdá se soudit, že lidé bez přístřeší sami zvolili tento způsob života jako pro sebe nejvhodnější, čímž tedy vyjadřují i určitou rezignaci na tuto základní potřebu. Je však otázkou, zdali skutečně lidé bez domova si sami, ze své vůle, život na ulici dobrovolně volí, či zda se nejedná jen o nedostatek kompetencí tuto potřebu naplnit (Kiddey, 2017, s. 39).

Potřeba sycení udržuje a zachovává život. Mnozí lidé nezažili v dětství saturaci této potřeby, někdy skutečně trpěli hladu, nicméně potrava je zde pojímána i na symbolické úrovni, a to jako láska, pozornost, vyprávění, učení apod. Potřeba podpory je také velmi důležitá, neboť dítě se rodí zcela bezmocné. Podpora je poskytována dítěti fyzicky (podpora hlavy, zad apod.), ale v symbolické rovině se jedná o podporu sebedůvěry a samostatnosti dítěte (Pesso, Boyden-Pesso, 2009, s. 70).

Při zamyšlení se nad touto koncepcí lze vnímat podobnost s teorií attachmentu. Teorie attachmentu či bezpečné vazby, citového pouta, připoutání, předpokládá, že každý novorozenec je vybaven systémem, jehož funkcí je vytvořit si a udržet vazbu s druhými blízkými lidmi ve skupině. Nejprve se jedná o matku, později o další osobu, která ji de facto nahrazuje. Během neustálých interakcí s matkou si dítě vytváří určitá poznávací schémata, která se stávají reprezentací druhých lidí i dítěte samotného, a tato schémata se pak stávají programy budoucích mezilidských vztahů. Jedinec pak očekává, nebo

neočekává v blízkých vztazích péči, zájem o něj, pomoc, podporu, a to v závislosti na tom, jaká vazba byla v raném dětství utvořena (bezpečná, nejistá, vyhýbavá, ambivalentní). Styl vazby pak ovlivňuje také zpracování emocí, orientovanou pozornost a paměť (Koukolík, 2016, s. 240). Jak však upozorňuje Kalina, „*bezpečný vzorec přimknutí může být získán sekundárně, když člověk v pozdějším životě zažije jiný významný vztah, který je dostatečně bezpečný a nosný. Může se jednat o přátelský či milostný vztah, ale také o důsledek psychoterapie.*“ (2008, s. 147). I v případě vytvoření nevhodné vazby je pak tedy možné ji reparovat, a to jak v terapii, tak obecně v jakémkoliv blízkém vztahu, který mimo jiné bývá součástí i vztahu sociální pracovník-klient. Za pozornost stojí, že J. Bowlby, který je tvůrcem teorie attachmentu, svoji koncepci vyvinul právě při práci s dětmi žijícími na ulici, kdy pracoval pro Světovou zdravotnickou organizaci (Johnston, 2013, s. 196). Podle Vágnerové, Csémyho a Marka sice i mladí lidé bez domova nezřídka žili ve funkčních rodinách, nicméně v historii těchto osob se nejčastěji vyskytuje nefunkční rodinné zázemí, tedy nejisté a nikoliv bezpečné. Velmi často je to dáno drogovou závislostí rodičů či výskytem duševní poruchy (2013, s. 15-16).

Potřeba ochrany pak v Pesso-Boyden značí, že má člověk „*štit proti nebezpečí*“. Ten opět může být fyzický i psychický. I když je v tomto konceptu předpokládáno, že se člověk rodí předurčen ke spokojenému životu, dítě je pojmáno jako soubor sil, které mají tvořivou i destruktivní povahu. V rodinném rámci se dítě učí, že žádná z těchto sil není nekonečná a onipotentní. Uspokojování potřeb pak probíhá bezpečně, kdy se dítě může projevit, rodič umí přijmout i destrukci dítěte, respektuje dítě a jeho sílu, zároveň však stanovuje hranice jejího projevení, a to tak, aby nebyla v ohrožení integrita druhého jedince. Cílem pak je, aby se dítě neztratilo ve své vášni, ve svých potřebách, ale umělo ve svém jednání respektovat i druhé (Pesso, Boyden-Pesso, 2009, s. 71).

Nenaplněnost důležitých životních potřeb se pochopitelně odráží v životě jedince. Podle Průdkové a Novotného si lidé bez domova vytvářejí vlastní specifickou kulturu. Specifickými oblastmi jsou majetek (veškerý majetek si osoba bez domova nosí s sebou – v igelitových taškách, vozíku), ošacení (důležitá je jeho praktičnost), péče o zevnějšek (možnosti jsou v tomto ohledu u osob bez domova omezené, což hůře snášejí ženy), bydlení (někteří udržují svůj „příbytek“ v čistotě a pořádku, jiní žijí ve špíně, mezi odpadky, se psy), zdroj obživy (žebrání, kontejnery, příležitostná práce – např. prodej časopisu Nový prostor), volný čas (prakticky všechen čas, kterým lidé bez domova

disponují, je podle autorů volný. Vyplňován bývá bezcílým potulováním, ve skupinách jiných osob bez domova, často ve spojitosti s konzumací návykových látek), komunikace (převládají monology než reciproční diskuse). (Průdková, Novotný, 2008, s 23-34).

Na způsob života mladých lidí bez domova tak lze nahlížet jako na úsilí zabezpečit si alespoň základní potřeby, s využitím dostupných zdrojů. Pes může pro osoby bez přístřeší představovat objekt hodný lásky, lásku poskytující, ale i zázemí a jistotu. Tito lidé hledají určité zakořenění, jak je popisováno v koncepci Pesso-Boyden. Potřebují integritu a zázemí, což může vysvětlovat potřebu nosit své věci neustále s sebou. Potřebují i podporu, proto tráví čas s dalšími lidmi. Jiným druhem podpory je pomoc odborná. Odhodlat se k ní však může nárokovat vybavenost velkou odvahou, zejména má-li mladý dospělý špatnou zkušenost se spoléháním se na druhé v rámci své primární rodiny.

Jak již bylo uváděno v předchozím textu, k základním vývojovým potřebám v Pesso-Boyden patří potřeba místa, sycení, podpory, ochrany a mezí či limitů. Je zřejmé, že tyto potřeby nejsou u mladých lidí bez domova dostatečně saturovány, patrně ani nebyly vhodně uspokojovány v jejich dětství. V návaznosti na koncept attachmentu a teorii Pesso-Byoden lze nahlížet na pomoc mladým lidem bez domova v sociálních službách, zejména v nízkoprahových centrech, jako na reparaci neúspěšné životní trajektorie, dosycení jedince v potřebách, které nebyly optimálně uspokojeny. Důležité ovšem je, aby pracovník centra či jiné služby nebo organizace mohl být pro mladého člověka bez domova osobou, která mu umožní projít úskalími dospívání a vynořující se dospělosti, doplnit si potřebné dovednosti, rozvinout relevantní schopnosti, aby byl možný přechod z období dětství či dospívání do dospělosti, a to tak, jak je vyznáváno většinovou společností. Možností je také žít život mimo parametry dané majoritní společností. Cílem by měl být (viz opět koncepce Pesso-Boyden) žít spokojený dospělý život, „*dospět*“ *ve zralého šťastného člověka.*“ (Pesso, Boyden-Pesso, 2009, s. 61). I v tomto může být odborná pomoc užitečná.

2.3 Pomoc mladým lidem bez domova v nízkoprahových denních centrech

V kapitole 1.3 byly popsány možnosti pomoci lidem bez domova. U skupiny mladých osob bez domova je zapotřebí dostatečně zohledňovat příčiny bezdomovectví a specifika věku. Z těchto hledisek je jeví jako jedna z nejúčinnějších forem pomoci podpora a dílčí pomoc realizované v nízkoprahových denních centrech.

V následující kapitole je tedy nejprve stručně pojednáno o těchto zařízeních a následně je již detailněji věnována pozornost konkrétní pomoci mladým lidem bez domova v nízkoprahových denních centrech.

2.3.1 Charakteristika nízkoprahových denních center

Nejčastěji se pro zařízení, kterým se v práci věnuji především, označují jako nízkoprahová denní centra, nicméně setkat se můžeme i s částečně odlišnou terminologií – hovoří se o komunitních centrech, klubech apod. Bez ohledu na označení zařízení se však jedná o služby, většinou sociální, pro které je charakteristická nízkoprahovost, tedy snadná dostupnost pro klienty, kterým jsou zařízení určena. Nízkoprahovost podle Geisslerové et al. značí, že *„se zařízení snaží nabízet své služby tak, aby byla svým klientům co nejnáze přístupná – a tak je možné přijít a odejít kdykoliv během otevíracích hodin, návštěvu není potřeba předem ohlašovat, pobývání v klubu je zdarma...“* (2012, s. 190).

Nízkoprahové denní centrum je sociální zařízení, které je určené lidem bez domova. Většinou má podobu velké místnosti se stoly a židlemi. Klienti si tak zde mohou odpočinout, pobýt v čistém, suchém, teplém prostředí. Do zařízení je možné přinést si jídlo, nebo si jej zakoupit přímo v centru za symbolickou cenu. Velmi často také mají klienti k dispozici vařič nebo alespoň rychlovarnou konvici. Do zařízení mohou přijít lidé bez domova, jedinou podmínkou bývá bezkonfliktní jednání a neohrožení dalších osob, což v praxi znamená, že zařízení není otevřené pro jedince pod vlivem návykových látek, osoby agresivní a osoby mající infekční onemocnění. Na počátku je s klientem veden pracovníkem zařízení řízený rozhovor a kdykoliv jedinec navštíví zařízení opakovaně, vždy může využít kontaktu s pracovníky zařízení a žádat je o pomoc ve své situaci. Tito pracovníci poskytují nejen základní sociální poradenství, ale je-li to nutné či vhodné, poskytována je také krizová intervence, je možné pomáhat se

zprostředkováním zaměstnání, uplatňování práv klienta apod. (Průdková a Novotný, 2008, s. 43).

Většinou komunitní centra vznikají ve větších městech. Termín komunitní odkazuje k možnosti vzájemného setkávání osob v obdobné situaci, kdy lze v těchto zařízeních zažít relativně běžný sociální kontakt, v suchém, čistém a teplém prostředí, s podporou zařízení v podobě možnosti uvařit si kávu apod. Děti osob bez přístřeší zde mají možnost věnovat se školní přípravě, zajišťovány jsou také – dle možností centra – různé služby a programy – např. pro ženy, pro mládež, seniory, jazykové kurzy, čtenářský či sportovní klub, klub pro matky s malými dětmi apod. (Anon, 2012, s. 13).

Samotná podobě nízkoprahových komunitních center může být také různá. Ne vždy se jedná o kamenné budovy – setkat se lze např. se stany, lodí. V Praze tak existuje jako komunitní centrum, ale též jako noclehárna autobus, který má kapacitu 50 míst. Projekt Autobus vytvořila nezisková organizace Seven Roses. Lidé bez přístřeší mají k dispozici nejen nocleh, ale i drobné občerstvení a kulturní servis v podobě četby literatury, promítání dokumentárních filmů či sledování televize (ČTK, 2014).

2.3.2 Pomoc mladým osobám bez domova v nízkoprahových denních centrech

V souvislosti s nabídkou pomoci stojí za pozornost, že tato centra, resp. obdobná zařízení existují i v zahraničí, nicméně nabídka pomoci se může lišit. V komunitních centrech určených pro osoby bez domova bývá např. v Kanadě klientům k dispozici multidisciplinární tým, který tvoří psychiatři, zdravotní sestra, osoba, která zastupuje samotné centrum (většinou vedoucí zařízení) a též terénní pracovník. Cílem je poskytovat pomoc, kterou jedinec ve chvíli, kdy zařízení navštíví, potřebuje především – může se jednat o zajištění zdravotní péče, ale též o započítání podpory ve smyslu bydlení – většinou se jedná o Housing First (Guirguis-Younger, McNeil and Hwang, 2014, s. 283).

Důvody, proč lidé tyto služby využívají, mohou být podle Marka, Strnada a Hotovcové různé. Klient může chtít se sociálním pracovníkem vyřešit svůj konkrétní, aktuálně prožívaný problém. Jinou možností je využívání materiální či potravinové pomoci. Nezřídka není vstup do centra primárně veden zájmem klienta, ale tento vychází z doporučení terénního pracovníka, který jej kontaktoval v jeho přirozeném prostředí. Velmi často zde však lidé bez domova hledají pouze alespoň na krátkou chvíli

odpočinek, kontakt s druhými lidmi apod. Pokud klient dochází pravidelně, je žádoucí, aby s ním byl vytvořen individuální plán, v němž již je sledován cíl integrace do společnosti. Jak autoři dále uvádějí, v nízkoprahových centrech není vhodné tyto plány vytvářet příliš podrobné, neboť velmi často klienti ztrácí motivaci ke spolupráci a do zařízení postupně přestanou docházet. S ohledem na situaci a stav klienta není vhodné podávat mu příliš mnoho detailních informací, ale pouze ty, které jsou v dané chvíli opravdu důležité. První pohovor by měl být směřován k cíli, který může klient dosáhnout bez většího rizika selhání. To pochopitelně následně zvyšuje jeho motivaci ke spolupráci. Individuální plán tak tvoří soubor dílčích cílů či kroků, kdy se postupuje od nejméně náročných ke složitějším. Je nutné také počítat s tím, že klient bude selhávat. Poté je nutné hledat příčiny selhání, které mohou být spojeny s nevhodně sestaveným individuálním plánem, včetně definice dílčích cílů, ale velmi často se týkají samotných klientů. K těmto důvodům řadí autoři samotnou situaci klientů, kteří mnohdy bývají příliš vyčerpaní a nemají dostatek sil ani motivace ke spolupráci. Často také realizace změny vyžaduje alespoň malý finanční kapitál (na zaplacení správních poplatků apod.), kterým ovšem tito klienti většinou nedisponují. Velmi často však mají tito lidé jinou představu pomoci a ve výsledku nesouhlasí se stanoveným plánem, i když se na něm původně s pracovníkem domluvili (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 130-131).

Pokud klient nespolupracuje, tj. nepostupuje dle dohodnutého individuálního plánu, je v některých případech nutné zvolit represivní přístup. To v praxi znamená, že je omezena nabídka služby pro klienta. Měnit se může také přístup ke klientovi, a to ve smyslu ověřování informací, které klient poskytuje. Tito lidé nezřídka lžou, neboť se obávají, že bude odhalena některá skutečnost, která jim zabráni službu využívat. S tímto přístupem ze strany osob bez přístřeší je nutné počítat, sociální pracovník by na něj měl být připraven – velmi často se nejedná o projev nedůvěry, ale o strach. Podobně je nutné vždy hledat příčiny např. agresivního chování, které může sloužit klientovi jako obrana (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 132).

Z těchto poznatků tedy vyplývá, že nízkoprahová centra zacílená na mladé osoby bez přístřeší v sobě zahrnují do určité míry rodičovský aspekt. Je kladen důraz na rozvíjení schopností, které si klienti nemohli dosud osvojit – oproti starším osobám bez přístřeší jim chybí zkušenosti, mnohé základní návyky, navíc je však u nich možná určitá flexibilita, změna.

Na téma konkrétní činnosti těchto center pracujících s mladými osobami bez přístřeší se mi podařilo dohledat výzkum realizovaný v rámci bakalářské práce, v němž Netíková obdobně jako v této diplomové práci zkoumala, jaká je role nízkoprahových denních center v životě mladých lidí bez domova. Výzkum probíhal v nízkoprahovém denním centru Naděje Bolzanova, kdy se třemi osobami ve věku 24-26 let navštěvujícími toto zařízení minimálně jeden rok byly vedeny polostrukturované rozhovory. Výzkumem bylo zjištěno, že pro klienty jsou nejvíce cenné okamžité benefity, okamžitá pomoc, např. v podobě poskytnutí jídla, oblečení, klienti mají přístup na internet. Důležitý je také kontakt s lidmi v obdobné situaci či obecně sociální kontakt, který je také nezřídka zdrojem vzájemné pomoci – klienti si předávají informace týkající se jejich žití na ulici, hledání způsobů, jak na ní přežít. S odstupem času si však respondenti začali uvědomovat, že jim centrum vnáší do jejich života určitý řád – omezili tak např. bezcílné potulování se po okolí, začali se učit respektovat pravidla, zohledňovat ve svém životě časový rozměr, kdy život na ulici je de facto životem naplněným pouze volným časem. Centrum však bylo vnímáno i jako místo, které v klientovi podporuje závislost, neboť jeho návštěva je pojímána po čase jako pravidelná rutina, navíc klienti uváděli, že je pro ně nezvyklé přijímat pomoc, dostávat věci zadarmo – těžko se jim i takové formě pomoci věří. Naopak ceněny byly nevšední aktivity, jako výlety do přírody. Pokud byla zjišťována možnost změny, respondenti uváděli, že osoba bez přístřeší potřebuje bezpečný kontakt s jedním pracovníkem, který bude nabízet nejen pomoc, ale především podporu a stabilní průvodcovství touto situací. Důležitá je i motivace, kdy klient potřebuje často chválit a být oceňován i za drobné pokroky (Netíková, 2015).

V níže popsaném výzkumu jsem zkoumala, jaký je přínos nízkoprahového centra pro mladé osoby bez přístřeší. Pojem „přínos“ lze definovat jako výhodu, zlepšení, získání něčeho navíc, pozitivní dopad. I s ohledem na výše uvedené, tj. specifika mladé dospělosti a popsaných možnosti pomoci nízkoprahových (denních, komunitních) center, pak v práci nahlížím na přínos těchto zařízení pro mladé osoby bez přístřeší ve dvou hlavních rovinách:

- přínos nízkoprahového centra pro rozvoj osobnosti – rozvoj osobnosti chápu ve výše popsaných intencích, tj. ve smyslu plnění vývojových úkolů tak, jak je popsal E. Erikson (zkoumat budu zejména oblast identity a intimity), a dále ve smyslu saturace potřeb dle Pessó-Boyden;

- přínos nízkoprahového centra pro rozvoj klíčových kompetencí pro život.

První oblast přínosů lze označit s určitým zjednodušením jako sociální dovednosti, neboť to, že jedinec je schopen věřit sobě samému, je pevně ukotven v realitě, rozumí sobě samému, kdy se zaměřuje ve svém osobním vývoji na stabilitu, integritu osobnosti a její zralost, a v závislosti na tom dokáže také navazovat a udržovat blízké mezilidské vztahy, včetně vztahů intimních, bývá zahrnuto právě pod sociální dovednosti.

Sociální dovednost definuje Vajner jako „schopnost adekvátního chování a jednání ve společnosti. Jedná se tedy o schopnost empatie, sociální percepce (schopnost odhadnout druhého člověka při prvním kontaktu), schopnost řešit konflikty.“ (2007, s. 31). Podle Krejčové značí sociální dovednost chování vedoucí k úspěchu v interakci s druhými lidmi, chování přínosné ve smyslu sociálních zisků, jakými jsou akceptace okolím, zvýšená popularita v sociální skupině, pozitivní ocenění druhými (2011, s. 49). Na sociální dovednosti lze nahlížet v užším pojetí také jako na sociální kompetenci, kterou je „schopnost umět jednat s různými lidmi přiměřeně dané situaci“ a jedná se např. o schopnost prosadit se, schopnost týmové spolupráce, schopnost dělat kompromisy, přijímat kritiku, vcítit se do druhých apod. (Brenner, 2008, s. 32).

Ve výzkumu se tedy budu zaměřovat na přínos působení nízkoprahového centra na rozvoj sociálních dovedností či sociální kompetence u zkoumaných osob, což reflektuje také pojetí potřeb v Pessó-Boyden, kdy je za nejdůležitější potřebu považováno dosažení zralosti, ve smyslu zralého, šťastného člověka, který má saturován potřeby místa (pevné místo v sobě samém, ve společnosti), sycení (lásky), podpory, ochrany a mezí, tedy dokáže regulovat své emoce, přání (Pessó, Boyden-Pessó, 2009, s. 69-71).

Klíčové kompetence vymezuje Veteška jako „souhrn vědomostí, dovedností, schopností, postojů a hodnot důležitých pro osobní rozvoj a uplatnění každého člena ve společnosti.“ (2008, s. 141). S tímto konceptem se v posledních letech pracuje zejména ve školství, kdy jsou v rámcových vzdělávacích programech klíčové kompetence definovány a pojetí výuky je vztahováno k jejich rozvoji. V Evropském referenčním rámci byly vymezeny, i s ohledem na Lisabonskou smlouvu, klíčové kompetence, které se staly podkladem pro koncept klíčových kompetencí zdůrazňovaných ve školství (Srbecká, 2010). Do klíčových kompetencí patří i sociální kompetence. Ve výzkumu jsem se zaměřila pouze na vybrané kompetence, definované Evropským referenčním rámcem, a to zejména ty, které jsou důležité pro optimální fungování mladých osob bez

domova v běžném životě – tedy zejména v pracovní oblasti, při jednání na úřadech, při zvládnání běžných nároků života (např. finanční gramotnost, schopnost stanovovat si cíle v životě).

Zajímat mne tedy budou kompetence matematické (zejména v souvislosti s finanční gramotností), jazykové (např. výuka cizího jazyka), kompetence k práci s digitálními technologiemi (počítačová gramotnost), kompetence k učení (zájem o další vzdělávání, zvyšování profesní kvalifikace), smysl pro iniciativu a podnikavost (plánování profesní kariéry, cílů v osobním životě apod.), kompetence občanská, která se týká plného zapojení do občanského života (Srbecká, 2010). Občanskou kompetenci či odpovědnost popisuje Syslová jako schopnost uznávat a dodržovat postoje a hodnoty důležité pro společnost, v níž jedinec žije, jednání v souladu s udržitelným rozvojem, za podpory hodnot národní, evropské i světové kultury, samostatné jednání, iniciativní, v zájmu jedince i druhých, dodržování zákonů, respektování práv a osobnosti druhých, jednání v souladu s morálními principy a zásadami společenského chování, respekt k hodnotě života (2013, s. 122).

Východiskem pro toto pojetí je i vymezení charakteristik zralé dospělosti, k nimž patří „samostatnost fungování, nezávislost, ekonomická soběstačnost, efektivní pracovní a společenské uplatnění, zralé fungování v mezilidských vztazích (formálních, přátelských, intimních), schopnost adaptace na nové životní situace, odolnost vůči zátěži, kontrola emocí, schopnost reálného plánování budoucnosti.“ (Thorová, 2015, s. 435).

Bliže je koncept výzkumu popsán v následující kapitole.

3 POPIS VÝZKUMU

V následující kapitole je popsán koncept výzkumu. Uveden je výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky, popsána je užitá metodika a průběh výzkumu. V závěru kapitoly je charakterizován výzkumný soubor.

3.1 Výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky

Výzkumný problém zněl: Jaká je role nízkoprahového komunitního centra v životě mladých lidí bez domova?

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaký je přínos spolupráce s nízkoprahovým komunitním centrem pro mladé osoby bez domova, které centrum navštěvují. Dílčím cílem výzkumu bylo zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí současnou situaci bezdomovectví mladých lidí ve Středočeském kraji.

Hlavní výzkumná otázka zněla: Jak probíhá spolupráce osob bez domova s KC Naděje Liberec?

Od této výzkumné otázky byly odvozeny tři dílčí výzkumné otázky, jejichž zodpovězení následně umožnilo nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku. Dílčí výzkumné otázky vznikly na základě operacionalizace pojmu spolupráce, tedy rozpracovány byly v těchto dílčích otázkách jednotlivé oblasti spolupráce klientů nízkoprahových komunitních center pro mladé osoby bez domova, kdy bylo vycházeno z teoretických východisek.

Dílčí výzkumné otázky (DVO) byly následující:

DVO1: Jak je pomáháno osobám bez domova ze strany KC Naděje v oblasti materiální?

DVO2: Jak je pomáháno osobám bez domova ze strany KC Naděje v oblasti sociální?

DVO3: Jak je pomáháno osobám bez domova ze strany KC Naděje v oblasti psychologické?

3.2 Metodika výzkumu

Jako nejvhodnější výzkumný design byl zvolen kvalitativní výzkum. Reichel (2009, s. 40-41) vysvětluje, že tento typ výzkumu umožňuje zkoumat zvolený jev do hloubky, studována je velké množství aspektů u menšího počtu objektů. V tomto typu výzkumu není vycházeno z hypotéz, resp. nedochází k jejich ověřování, naopak kvalitativní výzkum často vede k formulaci nových teorií. Rizikem je zkreslení výsledků výzkumu osobou badatele. Výsledky nelze generalizovat na celou populaci, resp. populaci, z níž vychází výzkumný soubor.

Výzkumný soubor tvořily mladé osoby bez domova využívající nízkoprahové komunitní centrum pro tuto cílovou skupinu, a též pracovníci centra. Metodou výzkumu byl rozhovor, konkrétně rozhovor polostrukturovaný a nestrukturovaný. Polostrukturované rozhovory byly vedeny s klienty centra, nestrukturované rozhovory s pracovníky centra. V oddílu příloh je uvedeno schéma polostrukturovaného rozhovoru (Příloha č. 1) a též ukázka jednoho rozhovoru s klientem centra (Příloha č. 2) a rozhovoru s pracovníkem centra (Příloha č. 3).

Před vlastní realizací rozhovorů byl proveden předvýzkum, a to na vzorku jedné osoby bez domova, která nebyla dále zahrnuta do výzkumného souboru. Dle Dismana (2011, s. 122) umožňuje předvýzkum otestovat nástroj, který má být užit, tedy v tomto případě polostrukturovaný rozhovor. Na základě zpětné vazby byla upravena formulace některých otázek, aby byly srozumitelnější, zejména však bylo zřejmé, že bude zapotřebí značné flexibility a pokládání doplňujících otázek, aby byly získány co nejvíce detailní informace.

Sběr dat probíhal od listopadu roku 2018 do března roku 2019. Délka sběru dat se odvíjela od průběhu výzkumu, kdy bylo zapotřebí odchýlit se od původního výzkumného plánu oslovit pouze mladé osoby bez domova (18-28 let) navštěvující Denní centrum KC Naděje v Liberci, neboť nebylo možné získat dostatečný počet osob k účasti ve výzkumu.

Se získáváním respondentů vypomáhali pracovníci centra. První rozhovor měl proběhnout se dvěma doporučenými mladými osobami bez domova, plánem bylo realizovat rozhovor v restauraci, během oběda, kdy tedy bylo předpokládáno, že nabídka možnosti najíst se bude těmito jedinci hodnocena kladně a zvýší jejich motivaci k účasti k rozhovoru, stejně jako jejich případnou otevřenost.

Nicméně během cesty do zvolené restaurace se tyto potenciální respondenti mezi sebou pohádali, jeden z nich se odpojil ze skupiny s konstatováním, že „*žádný rozhovor nebude*“, druhý respondent krátce poté prohlásil, že „*dnes nemám náladu na rozhovor*“ a též odešel. Dle slov vedoucího centra, kterému byl výsledek pokusu o realizaci dvou rozhovorů sdělen, se nejednalo o překvapující vývoj, neboť „*ti lidé nemají vůbec žádný pocit odpovědnosti, téměř všichni bojují s nějakou závislostí, mají psychické problémy, žijí ze dne na den, a tak náhlé změny v chování nejsou ničím ojedinělým. Navíc, oni Vás vůbec neznají a nemají k Vám důvěru.*“

I po poradě s pracovníky centra byl tedy zvolen odlišný výzkumný plán. Cílová skupina byla ponechána, ovšem zařízení, v nichž probíhal sběr dat, tvořila kromě denního centra též přidružená Noclehárna Kateřinky (zatímco denní centrum se nachází přímo ve městě, noclehárna je situována na kraji města, v lese. Vede k němu lesní cesta z města, zároveň je před budovou zastávka autobusu), ve které pobývají klienti již více motivovaní ke změně, a též terapeutická komunita Advaita, která není organizačně propojena s těmito dvěma zařízeními, ovšem je s nimi v praktické rovině v úzké spolupráci (blíže jsou všechny zařízení, zejména jejich činnost, popsána v kapitole 3.3).

Postupně tedy byli osloveni doporučení klienti těchto zařízení se žádostí o účast ve výzkumu. Mnoho z nich odmítlo, nebylo výjimkou, že tyto jedinci odmítli účast již přímo v den smlouvaného setkání. Samotné rozhovory probíhaly vždy přímo v zařízení, v místnosti sociálních pracovníků, které byly pro tyto účely uvolněny. Před realizací výzkumu byli nejprve respondenti seznámeni s cílem výzkumu, jeho účelem, průběhem, tyto informace již měli také k dispozici od pracovníků zařízení při domluvě na účasti ve výzkumu. Od respondentů byl získán ústní souhlas s účastí ve výzkumu, kdykoliv měli možnost rozhovor ukončit, čehož nevyužil žádný z respondentů. Rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon, následně přepsány do programu Microsoft Office, Word.

Obdobným způsobem probíhaly též rozhovory s pracovníky zařízení, kdy účast na výzkumu byla dobrovolná, nicméně pracovníci zařízení byli velmi ochotní ke spolupráci, rozhovorů se zúčastnil vedoucí denního centra, vedoucí noclehárny a sociální pracovnice noclehárny. Pracovníci terapeutické komunity nebyli do výzkumu zahrnuti, neboť toto zařízení nespadá pod KC Naděje, navíc nepracuje výlučně s osobami bez domova, ale obecně s jedinci se závislostí.

K analýze dat byly zvoleny analytické postupy vycházející ze zakotvené teorie. Zakotvená teorie je komplexní metodou analýzy kvalitativních dat, bylo rozpracováno

více možných přístupů, jak kvalitativní data tímto způsobem analyzovat. Zvolen byl postup dle Strausse a Corbinové, ovšem nebyly realizovány všechny tři dílčí fáze kódování (otevřené kódování, axiální a selektivní kódování), ale zvolena pouze první z nich, tedy otevřené kódování.

Při vytváření kódů byl dodržen postup navržený Straussem a Corbinovou (1999, s. 43-50), kdy jsou základem dva analytické postupy, a to porovnávání a kladení otázek, které byly užity ke kategorizaci získaných dat. Prvním krokem byla konceptualizace údajů, kdy byly jednotlivé výroky (věty) členěny na co nejmenší významové jednotky, které byly následně za pomoci otázky *Co to je, co daný jev reprezentuje* shlukovány do větších celků. Takto vznikaly podkategorie a jim nadřazené kategorie, které byly v závěru označeny názvem.

Jednalo se o neustálou revizi původních dat a již vytvořených kódů, v kapitole 4.1 jsou prezentovány konečné výsledky. Při této analýze dat bylo nutné vstupovat opakovaně do terénu, získávat další respondenty, aby bylo dosaženo teoretické nasycenosti, tj. aby nové rozhovory již nepřinášely nové informace. Nutno podotknout, že datový soubor nelze považovat za teoreticky nasycený, což byl také hlavní důvod, proč nebylo přistoupeno k dalším fázím zakotvené teorie, a tedy využita z ní byla pouze první část kódování. Jak bude dále v textu popsáno, mladí lidé bez domova tvoří velmi heterogenní skupinu. Mají odlišnou historii, různé charakteristiky, včetně přítomnosti patologií, ocitají se v různých fázích životní dráhy, tedy k získání teoretické nasycenosti by bylo nutné pravděpodobně realizovat desítky rozhovorů, což nebylo v mých možnostech.

Data získaná z rozhovorů s osobami bez domova a s pracovníky zařízení byla kódována zvlášť, neboť zaměření obou typů rozhovorů bylo velmi odlišné. V případě osob bez domova se jednalo primárně o jejich konkrétní přínos spolupráce s KC Naděje, se zohledněním vlastních zkušeností, představ, očekávání, potřeb apod., zatímco rozhovory s pracovníky zařízení byly cílené na hodnocení možností pomoci těmto klientům zařízením, průběh pomoci, spolupráce mezi zařízeními, zkoumány byly též názory na dosavadní stav pomoci této cílové skupině. Dílčí výsledky, tedy vytvořené kategorie a jejich obsah, jsou podány zvlášť, stručně popsány, k samotné prezentaci zjištěných výsledků byla zvolena technika vyložení karet.

Šedřová (2007, s. 226) uvádí, že je technika vyložení karet „*tou nejjednodušší nadstavbou nad otevřené kódování*“, kdy výzkumník „*kategorie vzniklé skrze otevřené*

kódování uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií.“ Do tohoto převyprávění již byly zahrnuty též výsledky získané analýzou dat rozhovorů s pracovníky KC Naděje, jedna z kategorií však byla popsána zvlášť v kapitole 4.1.

3.3 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořilo celkem 10 probandů, přičemž samotných osob bez domova bylo jen 7. Charakteristika výzkumného souboru je podána v tabulce 1.

Tabulka 1. Charakteristika výzkumného souboru

Proband	Věk	Zařízení	Důvod/Pracovní pozice
P1	22 let	TK Advaita	Drogy
P2	25 let	Denní centrum a TK Advaita	Drogy
P3	24 let	Denní centrum, Noclehárna Kateřinky	Vězení
P4	26 let	Denní centrum, Noclehárna Kateřinky	Drogy
P5	28 let	Denní centrum	Alkohol
P6	27 let	Denní centrum, Noclehárna Kateřinky	Automaty
P7	24 let	Denní centrum, Noclehárna Kateřinky	Vězení
P8	43 let	Denní centrum	Vedoucí pracovník
P9	38 let	Noclehárna Kateřinky	Vedoucí pracovník
P10	48 let	Noclehárna Kateřinky	Sociální pracovnice

Zdroj: autorka práce

Nejmladšímu probandovi bylo 22 let. Tento proband jako jediný nemá zkušenost přímo s KC Naděje, pobýval pouze v Terapeutické komunitě Advaita, která ovšem s KC

Naděje úzce spolupracuje. Většina probandů z řad osob bez domova má zkušenost s Denním centrem.

V tabulce 1 si lze povšimnout, že všichni probandi měli či mají obtíže se závislostním chováním, resp. v tabulce 1 je uveden důvod, který vedl tyto jedince na ulici. Pochopitelně důvodem je osobnost jedince, volba závislostního chování apod., nicméně cílem bylo v úvodu charakterizovat, s jakými obtížemi se jedinci potýkali či potýkají, což je pochopitelně významné i pro možnost změny. U probanda č. 5 převládal ze závislostního chování alkoholismus, proband P6 zmiňoval gambling a u probandů P3 a P7 je uvedeno, že měli zkušenost s vězením. Nutno podotknout, že všichni probandi více či méně užívali drogy, v tabulce 1 je uveden hlavní sociálně-patologický jev, který se u těchto osob úzce s bezdomovectvím pojí. Nejstarší byl proband P8, kterému bylo 28 let, kdy lze ještě tento věk považovat za mladou dospělost.

Co se týče výzkumného souboru tvořeného sociálními pracovníky, ve dvou případech se jednalo o vedoucí pracovníky (P8 a P9). Probandka P10 je sociální pracovnící v Noclehárně Kateřinky. O této osobě probandi velmi často hovořili, a to mnohdy jako o vzoru ideálního sociálního pracovníka, který je skutečně na svém místě.

4 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Dále v textu jsou prezentovány zjištěné výsledky. Nejprve je pro větší přehlednost podán výsledek analýzy dat získaných z rozhovorů, tj. vytvořené kategorie, v tabulkách, které jsou následně stručně popsány, vysvětlen je jejich obsah. Bližší popis je uveden u kategorie č. 1, která je svým obsahem specifická a váže se zejména k procesuální, organizační a obsahové formě pomoci mladým lidem bez domova ze strany KC Naděje. Tato charakteristika je též důležitá pro lepší porozumění dalších výsledků, již získaných od klientů zařízení.

Výsledky jsou v kapitole 4.2 podány s využitím techniky vyložení karet. Nadpisy vzniklého příběhu jsou in vivo kódy. Je-li to vhodné, získané výsledky jsou přiblíženy přímými výroky respondentů. Uváděny jsou celé věty či souvětí, delší celky, pro porozumění specifikům popisovaného jevu, přičemž z hlediska analýzy dat byla každá věta většinou rozřazena do více skupin kódů, z nichž vznikaly podkategorie, a tedy i kategorie. Data jsou jen výjimečně interpretována, resp. nastíněny jsou možné interpretace u dílčích výsledků. Reflexe výsledků, jejich vztažení k výzkumným otázkám a teoretickým východiskům, je podána v kapitole šesté (diskuse).

4.1 Kategorie vytvořené otevřeným kódováním

Z rozhovorů vedených se sociálními pracovníky byla vytvořena pouze jedna kategorie nazvaná Poskytování pomoci mladým lidem bez přístřeší. Tvoří ji tři podkategorie, a to Znalost charakteristik mladých osob bez přístřeší, Zajištění pomoci a Specifika prostředí.

Znalost mladých osob bez přístřeší je pochopitelně nejen teoretická, ale zejména praktická. Zde bylo patrné, že se obě zařízení jiným způsobem profilují, jiným způsobem je přistupováno k lidem bez domova, což také často, a to s nevolí, mnohdy velmi negativně, reflektovali probandi ze skupiny osob bez přístřeší.

V Denním centru je pracována se všemi z cílové skupiny osob bez přístřeší, tedy jedná se o velmi heterogenní skupinu, kterou tvoří lidé nemotivovaní ke změně, ale i ti, kteří si přejí svoji situaci změnit. Klientům je k dispozici strava jednou denně, pakliže dotyčný nemá zaměstnání, brigádu apod., jiný přístup je volen k lidem, kteří zaměstnání

mají: ti dostávají stravu 2x-3x denně, případně balíček jídla jako svačinu do práce. Je zde možné realizovat základní hygienu, vyprat prádlo apod. S klientem je po příchodu sepsána smlouva, sestaven individuální plán, který se průběžně modifikuje dle situace klienta.

Tabulka 2. Kategorie č. 1 (pracovníci KC Naděje)

Poskytování pomoci mladým lidem bez přístřeší		
Podkategorie	Vlastnosti	Dimenze
Znalost charakteristik mladých osob bez přístřeší	Teoretická znalost	Zbytná-nezbytná
	Praktická zkušenost	Rozsáhlá-nízká
Zajištění pomoci	Formální	Silné-slabé
	S osobní angažovaností	Náročné-nenáročné
	Dostupnost	Vysoká-nízká
Specifika prostředí	Regionální	Pomáhající-nepomáhající
	Lokální vymezenost	Nahoře-dole

Zdroj: autorka práce

Za pozornost stojí, že klienti mají k dispozici „kartičku na stravu a bez té mu tady jídlo nevydají, a to z toho důvodu, že i my musíme mít přehled o tom, kolik jídel jsme vydali a komu. A hlavně to musí být motivační, protože se snažíme o to, aby někdo té pomoci nezneužíval, protože, když by ten klient věděl, že si sem může kdykoliv přijít na jídlo, že je to neomezené, tak by ten klient neměl potřebu dělat něco proto, aby si na jídlo vydělal sám, a prostě by nám tady zůstal sedět, a to my nechceme.“ (P7).

V tabulce 2 je u teoretické zkušenosti uvedena jako dimenze rozsáhlá-nízká. Proband P7 velmi racionálně informoval o tom, jaký je chod zařízení, sám uváděl, že je v něm užívána metoda „cukr a bič“. Jak bude dále uváděno v textu, u některých osob bez domova je ovšem nutný individuální přístup, který dle probanda P7 bývá v některých případech volen, mnohdy spíše ale jako způsob, jak eliminovat konflikt: „Jsou ale

i klienti, kteří opakovaně ztrácí jejich kartičku a vlastně vůbec nemají pojem o tom, co je za den, kolikátého je, tak u těch to pak neřešíme, u těch řešíme to, aby se nám tady 2krát za týden umyl, aby nám tady neroznášel vši nebo svrab. Takže to je jako strašně individuální přístup.“ Proband P5 popisoval svoji zkušenost s Denním centrem, kdy mu naopak nebylo vyjito vstříc, což si tento proband spojoval s tím, že měl zkušenost s výkonem trestu odnětí svobody, a navíc je natolik potetovaný, že jej nikdo nechce zaměstnat. V Denním centru je značně dbáno na to, aby byla dodržována stanovená pravidla, kdy i volba individuálního přístupu je de facto pravidlem, je stanoveno, kdy jej lze využít. Lze ovšem uvažovat o tom, že tímto způsobem se sociální pracovník vzdaluje od možnosti pomoci klientovi, čemuž je dále věnována pozornost v diskusi.

Velkým tématem, probíraným zejména mladými osobami bez přístřeší, bylo zajištění pomoci. O této oblasti pracovníci KC Naděje hovořili, přičemž bylo potvrzováno, že je ke klientům výrazně odlišně přistupováno v obou zařízeních. Denní centrum se soustředí zejména na první pomoc, ve smyslu vyřízení dokladů, hledání zaměstnání, především ale zajištění stravy, hygieny apod. Denní centrum nedisponuje terénními pracovníky, ne vždy je možné zajít s klienty na úřad, pomoci jim v jednání s pracovníky úřadů, což se častěji odehrává v Noclehárně Kateřinka. Hlavní rozdíl, zejména pro klienty, spočívá v tom, že pobyt v Noclehárně je spojen s abstinencí od návykových látek, resp. zařízení není otevřeno těm, kteří nemají tuto oblast alespoň v základní podobě zvládnutou. Z formálního hlediska je rozdíl v nízkoprahovosti noclehárny, kdy není povinností zařízení poskytnout jedinci např. ošacení, hygienické potřeby, ovšem dle probandky P10 *„samozřejmě se snažíme mít v zásobě nějaké věci – ať už je to ošacení, nebo hygienické potřeby, takže většinou jsme schopni jim pomoci přímo tady. Jinak spolupracujeme s tím dením centrem, které je schopno zařídit klientům vše potřebné, včetně potravin... anebo jim přímo já vystavím takovou kartičku, kde společně vypíšeme, co potřebují, já jim pak vysvětlím, kam si mají zajet, popřípadě je tam odvezu, a kde na základě toho doporučení bezplatně dostanou vše, co potřebují. Stejně tak funguje i služba “Červeného kříže”.*

Nelze ovšem tvrdit, že by nebyli pracovníci obou zařízení angažovaní. Pro klienty se snaží vždy zajistit péči, vycházející z aktuální potřeby: jednat se může o rychlé zajištění noclehu, kdy jsou kontaktovány noclehárny i v jiných městech, psychiatrickou péčí, kdy je klient i přímo dopravován pravidelně k návštěvě psychiatra, pokud projeví zájem o léčbu závislosti, je vše zajištěno.

Pravidla jsou tedy nutná, ovšem mimo ně zbývá prostor pro vlastní, lidskou angažovanost. Probandka P10, tedy sociální pracovnice z Noclehárny Kateřinky, je v tomto ohledu velmi aktivní, dle klientů zařízení lidská, s opravdovým zájmem o klienta. Patrně se jedná o určitý osobnostní rys, který není spojen pouze s profesní rovinou. Výpovědi probandů jsou v souladu s vlastní zkušeností autorky práce. Poté, co byly vedeny rozhovory se všemi třemi pracovníky zařízení, obdržela autorka práce navíc e-mail od této probandky, která v něm shrnovala vše důležité, co služba zajišťuje, nabízí, podán byl celkový obraz toho, co bylo v rozhovorech probíráno, z velké části se jednalo o doplňující informace, kdy takto byl i e-mail adresován, týkající se toho, jaký je systém péče o osoby bez domova v České republice. Probandka P10 vyvinula vlastní aktivitu, patrně ve snaze pomoci autorce práce. Lze konstatovat, že označení „pomáhající pracovník“ je u této probandky zcela na místě. Z e-mailu také bylo možné vnímat vřelost a zájem probandky o své klienty, schopnost nahlížet na vnější svět z velmi pozitivního hlediska, s nalezením prvku, který lze hodnotit jak kladný, kdy tento přístup může být pro klienty velmi motivující. Dokladem je tato část z e-mailu probandky P10: *„Startovací byt KC Naděje: Smlouva na 1 rok, hrazení poplatku, který obsahuje nájem i energie v kanceláři Naděje, 3000 Kč. Mimochodem, byty jsou moc pěkné. Balkonky.“*

Poslední podkategorie je nazvána Specifika prostředí, první vlastnost je označena jako Regionální: probandi se vyjadřovali k tomu, jaká jsou specifika Středočeského kraje, což se odráží i např. na konceptu Housing First, který je v Liberci zaváděn. Podle probandů však v tomto prostředí nemůže být tento systém nikdy plně funkční: *„“Housing first” je sice velmi populární, ale tady v severních Čechách to prostě nefunguje. Dáte prvnímu bezdomovci, kterého potkáte byt, a on to nezvládne, on ho neudrží. Co udělá – najde si práci, partnerku, bude platit? Nebude! Udělá večírek, zničí se byt a on není schopen ho splácet... Připadá mi, že ty původci tohohle projektu pomalu začínají strážlivět a začíná se opatrně přihlížet na to, komu ten byt dají. Tím se ale vytrácí ta původní myšlenka toho “Housing first”. Ono to přišlo z Ameriky, v Holandsku to funguje, v Brně to funguje a můj názor je, že to bude fungovat všude, jenom ne v severních Čechách. Ale to je jenom můj názor, kterému nikdo nevěří. Ty severní Čechy jsou hodně specifický, tady je prostě úplně jiná mentalita těch lidí. Tady bude prostě dlouho dlouho trvat, než lidi pochopí, že za vším nestojí nějaká “bouda”, nějaká finta. Tady jsou lidé velmi podezřívaví, nedůvěřivý a potom i my se tady*

v Kateřinkách snažíme s těmi lidmi pracovat víc na bázi vztahu, než jen v rámci pravidel a předpisů. Často tady všichni společně snídáme, nebo si dáme kafe, se spoustou lidí si tykáme, protože si myslím, že to je hrozně důležitý ten individuální přístup k těm lidem, aby prostě pochopili, že existují i jiné způsoby než tresty, zákazy a takovej ten způsob "cukru a biče".

V tomto výroku, který je záměrně nezkrácen, bylo zachyceno mnohé z výše uvedeného, včetně teoretických východisek: i v Noclehárně Kateřinka existují pravidla, ale pracovníci si vytvořili svá vlastní, odlišná, než je tomu u Denního centra. V Denním centru je bez skrývání, jak uvedl i proband P8, užívána metoda „cukr a bič“, pracovníkům se osvědčuje, zejména je patrně důležité to, že se jim daří hájit hranice mezi službou (pracovníky) a klienty. Je možné, že je to v tomto zařízení více potřebné, než je v Noclehárně Kateřinka. Obě zařízení se liší typem klientů, kdy se Noclehárna více setkává s jedinci motivovanými ke změně. Je tedy možné zaměřit se i na rovinu vztahovou, kdy tento přístup naplňuje parametry terapeutického attachmentového vztahu, který je pro tyto (mladé) klienty zcela zásadní, což bude také dále patrné z výsledků analýzy rozhovorů s mladými osobami bez domova. Dobře navázaný vztah, v němž je patrný zájem pracovníka, se stává hybatelem změny.

V tabulce 1 je u podkategorie Specifika prostředí uvedena vlastnost Lokální vymezení, s dimenzí Nahoře-dole. Tímto způsobem je zachycena metafora, která se nabízí: Noclehárna Kateřinky se ocitá nad městem, v lese. Sami probandi v rozhovorech označovali Denní centrum za „tam dole“, Noclehárna Kateřinky byla „tam nahoře“. Tímto spojením však není vyjádřena pouze lokalizace místa, ale i to, jaký rozsah služeb a v jaké kvalitě se klientům dostává. „Tam nahoře“ se jedná o lidský, vřelý způsob, který patrně překračuje hranice klient-sociální služba. V praxi se ale osvědčuje.

Na závěr je vhodné uvést úvahy těchto probandů o dalším vývoji v situaci bezdomovectví: dle probanda P7 je dnes situace lepší, když byla ekonomická krize, tak „*nám tady vlastně sedělo spousta těch mladých lidí... a dneska ti lidé mají práci. A v tom se to změnilo. To je poslední tři roky ten trend. Před těmi pěti lety jsem vnímal ten nárůst těch lidí, ale pak jakoby tím nastartováním té ekonomiky a ukončením té finanční krize, poslední dva roky, je ten trend jakoby opačný.*“ (P7). Naopak nepříznivý trendem podle probandů P8 a P9 bude situace u seniorů v roli osoby bez přístřeší, případně nemocných jedinců, kterým se již dnes nedostává potřebné zdravotní péče apod. Seniorů bude přibývat, osoby bez přístřeší budou stárnout, tudíž „*nám tady*

vlastně sedělo spousta těch mladých lidí, když byla ta ekonomická krize, a dneska ti lidé mají práci. A v tom se to změnilo. To je poslední tři roky ten trend. Před těmi pěti lety jsem vnímal ten nárůst těch lidí, ale pak jakoby tím nastartováním té ekonomiky a ukončením té finanční krize, poslední dva roky, je ten trend jakoby opačný.“ (P9), „Třeba nějaký systém řádových sester, jako byl dříve. Závidíme Praze, protože Praha má lůžka (asi 10 lůžek) se zdravotní sestrou, mají psychiatra, gynekologa a zubaře... luxus! Například žižkovská Naděje má asi 20 lůžek se zdravotní péčí, ale přestože je to úplně nic, tak je to aspoň něco. A tam už je to lazaret. To už jsou opravdu lidi s bércovejma vředama, otevřený nehojící se rány, omrzliny, kožní problémy, všechno možný. No a mezi nima pobíhá jedna sestra a prostě se o ně stará. Klasickéj lazaret, jako kdysi bejval. To musí zase přijít, jinak to nevidim.“ (P10).

Dále v textu jsou již uvedeny kategorie, které vznikly na základě otevřeného kódování rozhovorů vedených s mladými lidmi bez domova. První kategorie byla nazvána Život je těžký a tvoří ji podkategorie Rodina osoby bez domova, Chybný krok, Život na ulici a Pád na dno.

Tabulka 3. Kategorie č. 2 (klienti KC Naděje)

Život je těžký		
Podkategorie	Vlastnosti	Dimenze
Rodina osoby bez domova	Tíha	Unesitelná-neunesitelná
	Podpora	Minulá-kontinuální
Chybný krok	Příčina	Vnější-vnitřní
	Následky	Malé-velké
Život na ulici	Bydlení	V normě-mimo normu
	Životní styl	Přežívající-sebedestruktivní
Pád na dno	Řízenost	Volní-mimovolní
	Význam	Poznaný-nepoznaný

Zdroj: autorka práce

Do určité míry se jedná o sled kroků, přítomnost jevů, která zapříčinila, že se probandi ocitli na ulici. Jak bude dále v textu uváděno, probandi často nezažívali stabilní, harmonické rodinné prostředí. Nicméně nejen kvůli této skutečnosti, ale též v návaznosti na své chování se ocitli na ulici. Většinou roli mělo připojení se k partě v dospívání, v níž se jedinec setkal s drogami. Pád na dno se stává zásadním okamžikem v životě probandů: v tomto bodě se rozhodovalo o životě probanda, tedy zda započne odvykací léčbu a vydá se na cestu změny, k získání bydlení, zaměstnání, rodiny apod., nebo zda bude dále nezodpovědně zacházet se svým zdravím, a patrně zemře.

U podkategorie Podpora u kategorie Rodina bez domova je uvedena dimenze Minulá-kontinuální. Přestože většina probandů ztratila kontakt se svojí rodinou, některým se podařilo znovu obnovit vztahy, dostává se jim tak v současnosti od blízkých podpory.

Další podkategorie je zachycena v tabulce 4, s názvem Pomoc je možná. Proband ovšem musel vyvinout vlastní úsilí, tedy učinit krok ke kontaktu se sociální službou. U vlastnosti Připravenost je uvedena dimenze Dostatečná-nedostatečná. Nedostatečná

připravenost vedla k návratu zpět, tedy na ulici, znovu do drogové závislosti, krádeží, násilí, hraní automatů apod. O tom, zda bude proband pokračovat na možné cestě ke změně, rozhodoval z velké části obsah kontaktu: většinou se probandům dostalo pomoci ve smyslu saturace základních životních potřeb (jídlo, hygiena, ošacení), nastartování změny bylo ovšem dáno příkladným chováním sociálního pracovníka, který o probanda projevil skutečný zájem. To je vyjádřeno dimenzí Kladný-záporný u vlastnosti Obsah pomoci, kdy se tedy jedná ze strany probandů o hodnocení poskytnuté pomoci.

Tabulka 4. Kategorie č. 3 (klienti KC Naděje)

Pomoc je možná		
Podkategorie	Vlastnosti	Dimenze
První kontakt se sociální službou	Motiv	Silný-slabý
	Připravenost	Dostatečná-nedostatečná
	Nabídka pomoci	Velkorysá-nuzná
	Obsah kontaktu	Kladný-záporný
	Výsledek	Přijatelný-nepřijatelný
Spolupráce se sociální službou	Rozsah spolupráce	Malý-velký
	Obsah spolupráce	Přínosný-nepřínosný
	Jednání s pracovníky	Snadné-nesnadné
	Hodnocení spolupráce	Kladné-záporné
	Význam spolupráce	Malý-velký
	Přínos spolupráce	Značný-malý

Zdroj: autorka práce

Od toho se také odvíjel hodnocený Význam spolupráce (vlastnost podkategorie Spolupráce se sociální službou). Přisouzení významu spolupráci vedlo k pokračování ve spolupráci, nebo k rezignaci, opuštění služby. Poslední vytvořenou kategorií představuje tabulka 5.

Tabulka 5. Kategorie č. 4 (klienti KC Naděje)

Být mladý a na ulici		
Podkategorie	Vlastnosti	Dimenze
Osobnostní specifika	Vztah k rodině	Vřelý-chladný
	Psychická odolnost	Vysoká-nízká
	Sebeřízení	Vysoké-nízké
	Potřeby	Základní-vyšší
Náhled na situaci	Přání změny	Intenzivní-slabé
	Pozice hodnotitele	Uvědomělá-neuvědomělá
	Trvalost	Značná-nízká
Ochod z ulice	Čas	Značný-minimální
	Motivace	Racionální-emoční
	Plány do budoucna	Přesné-nejasné
	Cíle	Reálné-nereálné
	Využívání pomoci	Velké-malé

Zdroj: autorka práce

Kategorie tvořily výroky vztahující se spíše k tomu, jaký je proband, jak on sám přispěl ke své situaci, tedy zde byly obsaženy kódy menší měrou se vztahující k sociálním službám, s nimiž mají probandi zkušenost.

Z osobnostních charakteristik je důležité sebeřízení. Touto vlastností byli probandi vybaveni velkou měrou, ovšem odbornou prací, které se jim dostalo např. v rámci terapeutické komunity, či právě vztahem se sociálním pracovníkem, k němuž lze právem připojit přívlastek „attachmentový“, byla tato vlastnost rozvíjena, a to do té míry, že se např. probandovi P6 v současnosti daří zastavit své myšlenky týkající se hazardního hraní.

Odchod z ulice u každého jedince trval různou dobu, de facto se ovšem jednalo a jedná o opakované odchody a návraty na ulici.

Důležitá je zde motivace. Vždy se většinou jednalo o motivaci založenou na aktuálním emočním stavu, přání jedince. Postupné pády ke dnu a opětovné stoupání vzhůru vedlo k tomu, že probandi aktuálně většinou mají motivaci ke změně, kterou lze označit za racionální, jak je uvedeno ve sloupci dimenze u vlastnosti Motivace.

S výjimkou probanda P5, kterého čeká jistá, ovšem neradostná budoucnost, konkrétně výkon trestu odnětí svobody patrně po dobu 2-3 let, mají aktuálně probandi plány a cíle do budoucna, více reálnější, než tomu bylo dle jejich slov v minulosti. Úspěch se velkou měrou odvíjí od toho, zda si proband dokáže říci o pomoc.

Zde však byla opět patrná značná variabilita. Proband č. 6 je muzikantem, dle vlastních slov muzikantem dobrým. Tento jedinec se spíše soustřeďuje na sebeřízení, využívá jen určitou formu pomoci (vždy se např. dle vlastních slov stravoval sám). Jiní si však umí říci o pomoc a svojí extraverzi také získávají např. zaměstnání, podporu druhých osob apod. Každý proband však volí svoji vlastní cestu, která se mu osvědčila. Je s ní spokojen a neměnil by.

4.2 Prezentace výsledků s využitím techniky vyložení karet

V následující kapitole je již s využitím techniky vyložení karet podán přehled zjištěných výsledků. Z vytvořených kódů je sestaven příběh, jehož „titulky“ tvoř in vivo kódy. V textu jsou nastíněna důležitá zjištěná, která jsou následně rozpracována v diskusi. V této podkapitole se jedná zejména o uvedení výsledků, bez větší interpretace.

Nejdůležitější „věci“ života na ulici je „nějaká skryš“

Život na ulici je náročný, je bojem o přežití a někteří tímto bojem strávili již více než 10

let, tedy část dospívání a následně celou mladou dospělost. Za tu dobu se probandi na tento životní styl adaptovali a naučili se několika základním pravidlům. Jedním z nich je mít „nákou skryš“, jak uvedl proband P6: *„Vono, nejdůležitější věc, kterou potřebujete pro přežití, je náká skryš. Musíte mít místo, kam schováte všechny svoje věci - může to být díra v zemi nebo nějaký křoví. Já sem si těch pár svých věcí vždycky někde zahrabal, a pak sem chodil na zastávky žebrat. Tak to bylo, no, to byl můj den. Přespával sem vždycky někde blízko policajtů, abych si moh zavolat vo pomoc, kdyby mě někdo napad.“*

Začátky byly postupné: *„Poprvý sem vlastně na ulici nebyl, no, protože když sem byl ještě doma, tak naši jako nevěděli ani že drogy беру. Byl sem s jednou holkou, u který sem jako často přespával a domů sem si vlastně furt chodil krást peníze na drogy. Takže sem vlastně furt různě přespával – kámoši, ta holka a bral sem drogy.“* (P2).

Postupně se ze života na ulici stával stereotyp: *„My sme různě přespávali – pod mostem, ve vopuštěnejch barácích, v létě v parcích, ve starejch vagónech a často za náma chodili ty terěňáci z káčka a nabízeli nám svoje služby, jako čistý „nádobíčko“ (čisté jehly), jídlo... ale na teplý jídlo a pro čistý věci sme chodili do Naděje.“* (P4).

Důvody, proč se probandi na ulici dostali, byly různé: jeden z probandů od 4 let vyrůstal v ústavní péči (dětský domov), po odchodu ze zařízení přešel dotyčný do Domu na půl cesty, kde ovšem dle vlastních slov dělal „kokotiny“ a skočil v „kriminále“. Často se jednalo o neshody s rodiči, resp. jednou z příčin byl rozvod rodičů, v dalším případě odstěhování rodičů do ciziny, z níž pocházeli, ovšem proband již nechtěl Českou republiku opustit. Ve svých domovech se probandi dopouštěli krádeží, čímž si zabránili možnosti zůstat doma. Příčinou byly první lásky, s dívkami, které též užívali drogy. Většina probandů tedy započala svoji dráhu života na ulici v dospívání, vlivem přítomnosti rizikového chování v dospívání, v kombinaci s nedostatečně funkčním rodinným zázemím.

Tak už ze mě nikdy nic pořádného nebude

Postupně probandi nacházeli cestu do sociálních služeb, a to na doporučení kamarádů, tím, že tyto služby mijeli, setkávali se s terénními pracovníky apod. Podnětem k prvnímu kontaktu byla většinou potřeba saturace základních životních potřeb – hlad, zima apod.: *„Já sem kolem toho denního centra chodil asi rok, než sem se vůbec odhodlal jít dovnitř. Po roce sem to něk navštívil, začal sem to využívat, byla zrovna*

zima, a spalo se tam dole, i když to je denní centrum, ale byly velký mrazy a tady byl plnej stav, takže se spalo i tam dole. Tak sem to zkusil tam spát tejdnu a potom po tejdnu sem se seznámil s těma lidma, co jezděj sem nahoru, a právě mi tady o tý noclehárně řekli, ať to zkusim, tak sem to zkusil. Poznal sem pana B. tady, a řek sem si, že to je dobrý, tak sem tady, no, už 2 roky... tři skoro, vlastně, tři roky.“ (P7). Nicméně v případě probanda P2 se dokonce jednalo o vlastní rodiče, kteří své dítě přivedli do terapeutické komunity Advaita.

Při příchodu do služby je zapotřebí přijmout postup procedur, sledu jednání, které služba užívá: *„No vy tam přídete, řeknete tý sociální pracovníci svůj příběh, vona vám vystaví tu kartičku na jídlo, pak vás nechaj se vosprchovat.... pak mi nabídli voblečení, ale to sem nechtěl. Von vám tam sociální pracovník vypíše takovej papír a s tim dete do Červenýho kříže, a tam vám vydaj voblečení. Normálně po vás chtěj deset korun a za deset korun tam dostanete hromadu voblečení, ale já nic nemam, já sem naprosto bez příjmů, já nejsem vedenej ani na pracáku... tady platim 50 korun za přespání, což teda schánějte si 50 korun, když ste naprosto bez příjmů... to není jen tak, když nechodíte do práce. Já sem ale vod nich nic nechtěl, já sem jenom potreboval někde přespat, protože sem nechtěl dělat zlo a já když nemam kde bejt a sem venku, tak začnu dělat kraviny...“ (P7).*

Nutno podotknout, že cesta ke změně s využíváním těchto služeb je postupná, s návraty zpět ke starému životu. Tito lidé si musí znovu osvojit např. pracovní návyky, případně se jim naučit, neboť je k nim dosud nikdo nevedl.

Postupně se rozvíjí spolupráce, probandům je nabízena pomoc při vyřizování potřebných dokumentů, hledání zaměstnání apod.: *„Tady holky se mnou sedly k internetu, obvolávaly. Třeba mi pomohly dát dohromady i životopis, protože nic takovýho sem neměl. Poradily mi jak a co mám napsat, když sem odpovídal na pracovní nabídky.“ (P3), P2: „Sociální pracovnice mi pomohla vyřídit, aby mi chodili dávky sem. Jela se mnou na úřad práce, kde sme vyřídili podporu, pomohla mi vyřídit občanku... Ty sociální pracovnice tady mi pomohli si udělat rekvalifikaci na vysokozdvýžnej vozík. Takže práci si snad najdu rychle.“*

Dle některých probandů však existuje mezi službami „nahore“ a „dole“ velký rozdíl: P3: *„No, pomáhali mi s ošacením, s jídlem, se sehnáním práce jako, ale to spíš tam jako moc nefunguje. Tam vám jako vytisknou papíry, řeknou vám „koukněte se, zavolejte“ a je to. Že by jako úplně pomáhali, to se říct nedá.“* O nich vypovídal zejména proband

P7, který vyjadřoval velkou nespokojenost, hovořil o svých prožitcích nespravedlného zacházení, neochoty pomoci, což pro něj bylo ponižující: „No, když budu kulantní a nebudu mluvit sprostě, tak ... no byl sem z toho rozbitej zezačátku, protože... já sem vyrůstal v bohatý rodině, takže pro mě to pak byl skok do něčeho úplně novýho, já sem vůbec nevěděl a představoval sem si to trošku jinak, jako dole... Tady, nahoře (na noclehárně KC Naděje, pozn. autora) to je to úplně v pohodě, ale dole dole to už tak v pohodě není, pokud' jim neskáčete vyloženě do zadku a nejste špinavej, nedbáte o sebe a tadyto, tak tak dole nemáte šanci si nic prosadit, takže... Když ste takovej vlezdořička, prostě špinavej bezd'ák, nedbáte o sebe, tak máte všechno, co chcete. Ale lidi, co maj svůj vlasní názor, jako mam třeba já, tak už sem jim nepohodlenej. Takže poslední dobou dolu (na denní centrum, pozn. autora) už moc nechci chodit... No, když budu kulantní a nebudu mluvit sprostě, tak ... no byl sem z toho rozbitej zezačátku, protože... já sem vyrůstal v bohatý rodině, takže pro mě to pak byl skok do něčeho úplně novýho, já sem vůbec nevěděl a představoval sem si to trošku jinak, jako dole... Tady, nahoře (na noclehárně KC Naděje, pozn. autora) to je to úplně v pohodě, ale dole dole to už tak v pohodě není, pokud' jim neskáčete vyloženě do zadku a nejste špinavej, nedbáte o sebe a tadyto, tak tak dole nemáte šanci si nic prosadit, takže... Když ste takovej vlezdořička, prostě špinavej bezd'ák, nedbáte o sebe, tak máte všechno, co chcete. Ale lidi, co maj svůj vlasní názor, jako mam třeba já, tak už sem jim nepohodlenej. Takže poslední dobou dolu (na denní centrum, pozn. autora) už moc nechci chodit... Balíček je pro pracující do práce ... prostě lidi, co maj peníze, ty dostávaj obědy, večere a tohle všeccko a ještě balíčky do práce a my, co nepracujem a měli bysme to jídlo dostávat, tak se nechytáme... Já když sem poprvé přišel do Naděje, hladovej, na dojezdech, protože v tý době sem ještě fetoval, tak sem dostal jeden knedlik, hnusnej, suchej a z toho sem se měl najíst (!?!!) To radši chcípnu hlady. Já sem byl v devatenácti v kriminále, ale tam takovýhle šlichty nevařili, jako tam dole. Jsem buď tady, na noclehárně, anebo du do knihovny, kde je klid, teplo, čtu si tam. Ale do denního centra radši nejdu.“

Jak bylo uváděno u kategorie 2, klíčovým momentem změny se stává pád na dno, možností je i důležitá změna v životě jedince: „Já sem v devatenácti zkončil v Bohnicích na léčení, protože mě našli zas někde zfetovanýho, v bezvědomí pod mostem. Když sem se druhěj den probral, bylo mi hrozně. Chtěl sem s fetem zkoncovat. Sociální pracovník z „káčka“ mi vyřídil Bohnice. Řek sem mu, že tam chci hned, jinak se z toho nevyhrabu. Hned druhěj den sem tam vodjel. V Bohnicích sem byl půl roku,

vyšel sem čistej, ale dlouho mi to nevydrželo. To je těžký, když se vrátíš zpátky do toho prostředí, kde máš ty známý... Máma i brácha mě úplně vodepsali. Nemám s nima už žádný kontakt. Táta je prej po smrti, ale to nevím jistě, a vlasně mi to je jedno. Zkrátka sem do toho znova spadnul. Pak se mi narodil syn. Znova sem nastoupil do Bohnic, ale řek sem si, že až mě pustěj, tak chci zůstat čistej, protože chci vídat svýho syna... Voni nám sice všude nabízeli jako že nám pomůžou vod drog, ale když chlastáš nebo fetuješ, tak máš tak vymytej mozek, že to nechceš řešit. Je ti to jedno. Než se stane nákej průser.“ (P4)

Každýmu pomáhaj jinak, jak kdo potřebuje

I když někteří probandi vyjadřovali nespokojenost s tím, jak je vedena služba v Denním centru, je zřejmé, že je tato pomoc koncipována individuálně. Někdo potřebuje vyřídit doklady, jiný překonat svoji závislost, další jedinec usiluje o získání zaměstnání apod.

Specifický životní příběh vyprávěl proband P6: *„Já teda musim říct, že já sem nebyl vyloženě takovej ten typickej bezdomovec, abych se někde válel špinavej, nebo něco takovýho. Vždycky sem se snažil aspoň někde jakžtakž slušně přespát – většinou u známých nebo u kamarádů na zemi, na gauči, snažil sem se o pravidelnou hygienu, vykoupat se, a tak... Takže sem začal bydlet tady, na noclehárně, ale to bylo s přestávkama. Já sem třeba celý léto byl pryč a jezdil sem hrát, sám, třeba do Českéjch Budějovic, nebo do Prahy, nebo do Plzně, no a i na těch mejch cestách sem přespával na ubytovnách, po noclehárnách, ale nikdy ne venku, v parku. Mě třeba bylo líto ty peníze vrazit do nějakýho lepšího ubytování, to sem radši šel, a ty peníze sem prohrál na automatech. Já sem se tam moc nestraoval. Já sem vždycky měl svoje peníze, za kerý sem si moh koupit svoje jídlo. Ale je fakt, že když sem jim tam občas pomohl s úklidem, tak mi tam ženský připravili balíček jídla s sebou, a to bylo příjemný, to sem si vzal. Ale jinak sem se stravoval za svoje... Já sem si vždycky práci sehnal sám. Mě vlasně živi muzika. Každopádně, kdybych chtěl, tak mi určitě pomůžou něco sehnat.“* Tento proband také získat rozjezdový byt, snaží se o nový začátek, podařilo se mu zvládnout craving v souvislosti s gamblingem: *„Je fakt, že někdy na to občas pomyslím, když mi docházej peníze, jaký by to bylo, kdybych si šel zahrát a vyhrál sem, ale naštěstí hodně rychle se dokážu tý myšlenky zbavit. Dřív sem to neuměl, zahnat ty myšlenky na výhru.“*

V případě potřeby se probandi do služby vrací: *„No, já jako pořád chodim do Naděje pro voblečení, když mi chybí. Třeba teď na zimu mi tam dali zimní boty. Teda sou mi trochu velký, ale když si vezmu tlustý ponožky, tak se to dá. Přes den, když sem ve městě,*

tam zajdu na teplý jídlo.“

Se zapojením fantazie lze vnímat příměr s „velkými botami“ jako metaforu pro to, jaký prostor probandům KC Naděje nabízí. Boty (pomoc) mohou někdy tlačit, někdy není správná velikost. Ovšem primárně je služba tím, kdo nabízí vizi do budoucna, včetně vložení důvěry v klienta: jsou mu nabídnuty boty, které mohou být větší, než je velikost nohy klienta. Do těchto bot musí klient vrůst, např. tím, jak rozvíjí nové kompetence, schopnosti, dovednosti (učí se vařit, finanční gramotnosti, získá rekvalifikaci, zaměstnání, v rámci rodinné terapie v terapeutické komunitě znovu naváže vztah s rodinou). Ty jsou oněmi ponožkami. Noha může pomyslně dorůst, klient může dozrát do stádia, kdy dokáže sebevědomě a se značným sebeřízením nabýt důvěry v sebe, vytvořit si plán, jak dál žít a proč žít (může se jednat o syna, touhu po partnerském životě, nezhodit investici, kterou do práce na sobě vložil). Případně si může koupit boty nové, odpovídající velikosti, a to již za své peníze.

Je to moje taková rodina

Probandi především těží a velmi si váží pomoci, které se jim dostává v Noclehárně Kateřinky. Sociální pracovnice jsou „famiálně“ označovány jako „holky“, za kterými lze jít po radu, nebo si jen přátelsky popovídat, případně probírat problémy: *„Takhle asi ... když máte problém, něco se vám v životě nedaří, tak za kým dete (?) za svými blízkými, nejdřív to řešíte s rodinou, kera vám pomůže, no, a mě vždycky pomohli tady. A pomahaj. Pro mě sou moje takova jako rodina. I ty kamaradi tady. Bez nich bych se už možna houpal někde na větvi nebo bych se upil.“* (P5)

Někteří pracovníci se skutečně jako rodina chovají. Nosí klientům oblečení po svých příbuzných, přimlouvají se za ně při získání zaměstnání, „dohodí“ jim zaměstnání, byť se může jednat jen o brigádu. Všechny tyto aktivity jsou však pro probandy signálem, že jsou pro někoho důležití, což možná nikdy ve svém životě nezažili: *„Dneska teda už nehraju, vlasně už to bude půl roku, co nehraju a ani nechci hrát, protože sem strašlivě vděčnej za to, co mě tady sociální pracovnice paní K. sehnala to bydlení. To jako nechci ztratit, to fakt ne. A hazardem bych to ztratil, to vim jistě.“* (P6).

Opět se dostáváme k attachmentové problematice, osobnímu růstu v blízkém vztahu, který v tomto případě navíc ani není příliš intenzivní, blízký, jako je tomu ve vztahu partnerském nebo terapeutickém. Patrně stojí za tímto růstem „hlad“ po zájmu druhé osoby, kdy v tomto vztahu nabývá na významu i jedinec sám. Hodnotou se následně stává nikoliv konkrétní pomoc (ošacení, jídlo), ale to, že začne existovat ve světě osoby

bez domova místo, kde je bezpečně, kam se dá vrátet, kde nechybí vřelost a pomoc.

Jak bylo uváděno v rámci analýzy dat získaných od pracovníků zařízení, v Noclehárně Kateřinky se na tuto oblast soustředí, a to cíleně, neboť věří, že právě tento přístup je či může být hybatelem změny: *„Já si myslím, že tady kromě toho noclehu přijde i nějaký uklidnění, kdy ten člověk dostane i nějaký vlídný slovo, protože když jsme v klidu a v bezpečí, tak dokážeme spoustu věcí. Tyhle ty lidi... proč jsou tady... protože jsou pod strašným tlakem ze všech stran, a proto často bývají agresivní, zlí, podezíraví... My bysme byli taky takový, kdybysme byli v jejich kůži. Vždy, když přijde někdo nový, tak mu řekneme “tak teď se uklidněte, jste v bezpečí, v klidu, odpočiňte si, vyspěte se, najeďte se a od zítřka začneme něco řešit”.* (P10).

Sociální pracovnice nabízí mateřskou náruč a přijetí i tehdy, když klient nemůže přijmout sám sebe. Prožitkem toho, že je přijímán druhou osobou, může začít vnímat sám sebe jinak, hodnotněji. *„Dodali mi takovou tu důvěru... sebedůvěru... já sem před tím měl tremu z čehokolif, co sem měl zařizovat sam. Ale i teď, když něčemu nerozumím, tak přidu, pan. M. se podiva, poradi mi... jako je to dobry, no.... Chtěl bych jen říct, že ještě existujou lidi, kerym zaleži na osudu druhych. A myslí to opravdu upřimně.”* (P5)

K těmto závěrečným výrokům by již bylo kontraproduktivní cokoliv doplňovat.

5 DISKUSE

Ve výše popsaném výzkumu byla věnována pozornost problematice přínosu nízkoprahového centra pro mladé lidi bez domova. První dílčí výzkumná otázka zněla: Jak je pomáháno osobám bez domova ze strany KC Naděje v oblasti materiální?

Jak bylo uváděno, probandům se v této oblasti dostává většinou pomoci, kterou skutečně potřebují. Dostanou najíst (byť ne vždy podle probanda P7 dostatečně a důstojně), mají možnost skrýt se před zimou, dostanou teplé oblečení apod.

Tato forma pomoci je probandy vnímána jako něco, co předpokládají (neboť se např. od svých známých o této formě pomoci doslechli), přímo cíleně si mnohdy pro tuto pomoc do sociální služby přijdou. Jedná se o základní formu pomoci, které se jim dostává v Denním centru KC Naděje, nicméně i v Noclehárně Kateřinky se snaží v tomto ohledu pracovníci vyjít klientům vstříc, byť toto není jejich poslání či náplň práce.

Druhou výzkumnou otázkou bylo zjišťováno, jaké pomoci se klientům dostává v oblasti sociální. Tuto rovinu lze vnímat jako mnohem významnější pro možnost změny, tedy odejít z ulice. Jak uvádějí Průdková a Novotný (2008, s. 43), klientům se v nízkoprahových centrech dostává pomoci např. v oblasti zprostředkování zaměstnání, právní pomoci. Doplnit lze, již z výroků probandů, že je tato oblast mnohem širší: klientům bylo umožněno získat rekvalifikaci, přímo jim bylo zajištěno zaměstnání, což ovšem bylo nadstandardní aktivitou pracovníků zařízení.

Při formulování výstupů otevřeného kódování byla v rámci kategorie Pomoc je možná identifikována (vytvořena) podkategorie Zajištění pomoci, u které byly rozeznány tři vlastnosti: Formální, S osobní angažovaností, Dostupnost. Nabízená pomoc může být velmi různá: odvíjí se zejména od možností služby, tedy také toho, jak je definováno její poslání, dále se jedná o přístup pracovníka služby (z tohoto hlediska je důležitá empatie pracovníka, zájem pomoci, možná i nevyhoření, které bude s touto pracovní pozicí úzce spojeno) a přístup samotného klienta.

Klíčový v této triádě je klient. Tím, jak jedná s pracovníky služby, o jakou pomoc žádá, jakým způsobem přistupuje k formulovaným pravidlům apod., ovlivňuje, jak je k němu přistupováno a jaké pomoci se mu dostává. Klienti mají volnost, nejsou k ničemu nuceni. S klienty je uzavírán individuální plán, od kterého se pomoc odvíjí.

Kromě konkrétní pomoci, která je dojednána, se však v sociální oblasti dostává klientovi mnohem více. Klienti získávají mnohdy rodinu, jak sami uváděli. Mají možnost navázat kontakt s jinými uživateli služby. Nejedná se přímo o přátelské vztahy, ale tyto vztahy jsou jiné, než na které byl klient zvyklý z života na ulici: absentují v nich drogy, klienti se mohou vzájemně podporovat. Nutno podotknout, že této oblasti nebyla ve výzkumu věnována pozornost, což lze zpětně hodnotit jako limit výzkumu. Vztahová síť, která se v nízkoprahovém centru vytváří, může mít mnoho rovin a různé vztahy též plnit odlišné funkce. Bezesporu by bylo vhodné se této oblasti dále věnovat v jiné, navazujícím výzkumném šetření.

O tom, že je však v zařízení, resp. především v Noclehárně Kateřinky, tato rovina neopomíjena, svědčí vyjádření probandky P10 (sociální pracovnice této služby), dle níž se mnohdy začíná ráno společnou kávou, popovídáním, je možné tykání. Tedy skutečně je vytvářet jakýsi rodinný kruh, společný začátek dne, možnost sdílet plány na daný den, svěřit se s tím, co druhý zažil...patrně mnohé z této blízkosti není ani zažíváno v dnešních rodinách, v nichž mnohdy na společnou snídani není prostor.

Třetí výzkumná otázka zněla: Jak je pomáháno osobám bez domova ze strany KC Naděje v oblasti psychologické?

Tuto pomoc hodnotili probandi jako nejvíce kladnou a přínosnou, resp. hodně se jí zabývali, sami o ní spontánně hovořili. V teoretické části práce bylo uváděno, že „*je první zásadní a životně důležitou potřebou „dospět“ ve zralého šťastného člověka.*“ (Pesso, Boyden-Pesso, 2009, s. 61). Zralost je velkým tématem, které nebylo explicitně probandy zmiňováno, ovšem je zřejmé, že dozrávání je u těchto osob nutné.

Probandi mají v osobní historii ústavní péči, nezáměr rodičů, rozvod rodičů, tedy události, které mohly být příčinou, proč v životě selhali (začali užívat drogy, pobývat na ulici). I když mají probandi možnost využívat terapeutickou komunitu, terapeuta, psychiatra apod., mnohdy dávají přednost „laické“ pomoci ze strany pracovníků Noclehárny. Tato formu pomoci, na kterou se sami pracovníci cíleně zaměřují, byla připodobňována k attachmentové vazbě, která je důležitá pro formování zralé a integrované osobnosti. Ideálně by se měla utvářet optimálně v raném dětství, nicméně dle Kaliny (2008, s. 147) lze mnohé reparovat i v dospělém životě. Shiller (2017, s. 188) doplňuje, že je attachment důležitý pro emoční regulaci a zvládání stresu. Právě tyto jevy jsou u probandů oslabené a jejich nedostatečná úroveň patrně byla i příčinou, proč se ocitli bez přístřeší.

Hlavní výzkumná otázka zněla: Jak probíhá spolupráce osob bez domova s KC Naděje Liberec? Lze uvést, že se jedná o všechny roviny, které byly uvedeny výše. Velmi důležitá, možná nejdůležitější, je ale rovina jedna, a to rovina psychologická. Efektivita spolupráce se odvíjí od individuálního přístupu. Je důležité hledat cestu ke klientovi a zaměřit se zejména na jeho potřeby. Právě porozumění jeho potřebám je klíčem k možné změně.

ZÁVĚR

V diplomové práci byla věnována pozornost problematice přínosu nízkoprahového centra, se zřetelem k jeho přínosu mladým osobám bez domova. Na teoretická východiska, která představují první dvě kapitoly práce, bylo navázáno realizací vlastního výzkumného šetření, jehož cílem bylo zjistit, jaký je přínos spolupráce s nízkoprahovým komunitním centrem pro mladé osoby bez domova, které centrum navštěvují. Dílčím cílem výzkumu bylo zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí současnou situaci bezdomovectví mladých lidí ve Středočeském kraji.

Výzkum byl koncipován jako kvalitativní. Výzkumný soubor tvořilo 7 mladých osob bez domova, které využívají služby KC Naděje, konkrétně se jedná o Denní centrum a Noclehárnu Kateřinky, případně spolupracující terapeutickou komunitu Avaita. Dále se jednalo o vedoucího pracovníka Denního centra, vedoucího pracovníka Noclehárny Kateřinky a sociální pracovníci z noclehárny. S mladými osobami bez domova byly vedeny polostrukturované rozhovory, s pracovníky zařízení nestrukturované rozhovory. K analýze dat byl užit analytický postup vycházející ze zakotvené teorie, která ovšem nebyla užita, jednalo se pouze o otevřené kódování.

Celkem byly vytvořeny čtyři kategorie, a to Poskytování pomoci mladým lidem bez domova, Život je těžký, Pomoc je možná, Být mladý a na ulici. Tyto kategorie reflektují proces stávání se osobou bez domova, život na ulici, jeho specifika, je-li jedinec mladý, a též možnosti pomoci.

Přínos lze spatřovat v rovině materiální, sociální i psychologické, přičemž toto pořadí zároveň vyjadřuje určitou hierarchii saturovaných potřeb a též přínos pomoci. Základní potřeby mladých osob bez domova jsou uspokojovány materiální pomocí. Jedná se o zajištění ubytování, což využívají i ty osoby bez domova, které by sociální službu nenavštívily, ale např. při vysokých mrazech je zapotřebí slevit z určitých zásad. Klienti mají možnost zajistit si v zařízení osobní hygienu, dostanou najíst, obdrží ošacení apod.

Prostřednictvím individuálního plánu je pracováno na sociálním začlenění klientů. Někdy je nutné začít pomocí při vyřizování dokladů, nejčastěji se však pracovníci zaměřují na to, co klient potřebuje pro úspěšné fungování v životě: jedná se např. o rekvalifikaci, zprostředkování zaměstnání, ubytování. Ubytovaní je též dle určité hierarchie. Noclehárna je první pomocí, ovšem lze v ní zůstat i několik let. Ubytovny

většinou nejsou těmto klientům dostupné, a to ani tehdy, když se jim podaří získat zaměstnání. Důvodem je obsazenost ubytoven pracovníky různých agentur.

Pracovníci služby uváděli, že pro osoby bez domova existují dva programy, a to Prostupné bydlení a Housing First. Housing First je v počátcích, pracovníci s ním nejsou spokojeni a domnívají se, že je pro Středočeský kraj nevhodný, což také částečně reflektuje praxe. O Housing First nejeví často zájem ani klienti, nicméně bytů je nedostatek, možní uživatelé této služby jsou nakonec vybíráni odpovědnými osobami, což nenaplnuje podstatu Housing First. V Liberci navíc chybí dostatek bytů. I když klient projeví zájem, dlouho čeká, až nakonec nemusí být k využití nabídky motivován.

Podle pracovníků zařízení se v posledních letech situace mladých osob bez domova zlepšila, což je spojováno s vývojem ekonomiky státu. Zhoršuje se však péče o staré osoby bez domova, nemocné. Podle pracovníků je zapotřebí začít uvažovat o lazaretech nebo chudobincích. Středočeský kraj je dle těchto probandů v mnohém specifický: mimo jiné proto, že jsou lidé nedůvěřiví. U mladých osob bez domova se více osvědčuje Prostupné bydlení nebo Nejdřív střecha.

Sami probandi si nejvíce cení pomoci v rovině psychologické. Mnozí probandi získali zejména v pracovnících noclehárny rodinu: podporu, blízké osoby, na které je možné se obrátit i poté, co jedinec službu opustí, tato rodina umožnila probandům osobnostní růst: cítí se více kompetentní, více si věří. Začleňují se do sociálního života (byť pochopitelně ne všichni), mají zaměstnání, jeden z probandů využívá byt Prostupné bydlení). Věří si v pracovní oblasti, neboť získali rekvalifikaci. Dovolují si stanovovat cíle, mít přání – neztratit kontakt se synem, nezklamat sociální pracovníky, kteří mu pomohli, z velké části tím, že do nich vložili důvěru, založit rodinu, mít partnerský vztah.

Je zapotřebí zdůraznit, že tito probandi byli závislí (alkohol, automaty, drogy), avšak po pádu na dno se jim podařilo překonat závislost. Tuto skutečnost lze považovat za obdivuhodnou. Vyléčit se ze závislosti bývá často nemožné pro jedince, kteří závislostí stále mají co ztratit (rodinu, zaměstnání, bydlení). Klienti již toto vše ztratili. Přesto v sobě našli sílu zcela od začátku začít budovat svůj život. Aktuální bytí je náročné, padesát korun jako poplatek za přenocování je vysoký, pakliže jedinec nemá zaměstnání, nepobírá ani sociální dávky. Přesto tito probandi bojují za své sny.

Pomáhá jim v tom opora, kterou mají v pracovnících zařízení, případně i rodina, pokud

se podařilo obnovit rodinné vztahy. Vztah s některými pracovníky zařízení je vztahem attachmentovým, v němž lze znovu či konečně získat důvěru v druhé i v sebe samého. Zároveň lze nalézt v přístupu pracovníků ke klientům prvky Pessa-Boyden, kdy člověk dozrává ve spokojeného člověka, což ovšem bez reflexe vlastní minulosti není možné. Pokud klienti chtějí, je jim zprostředkována psychiatrická či psychologická péče, jeden z probandů např. dochází pravidelně na individuální terapii. Psychiatři by byli dle pracovníků zapotřebí. V Liberci i kraji je jich málo, ovšem tito klienti často mívají psychiatrické diagnózy a psychoterapeutická pomoc je pracovníky zařízení hodnocena jako nedostatečná.

Výsledky výzkumu nelze zobecnit. Přesto je však dle mého názoru práce přínosná již svým zaměřením, neboť o cílovou skupinu mladých osob bez domova badatelé nemají příliš velký zájem, pomoc státu je propracována, není však adekvátní. Práce poukazuje na specifika této skupiny osob bez domova: attachmentová problematika (potřeby dle Pessa-Boyden), přítomnost rizikového chování v dětství, které na konci adolescence neodeznělo, přetrvává v dospělosti a může vést i k uvěznění, což je případ dvou probandů. Hlavní přínos práce lze spatřovat v poukázání na velkou diverzitu v rámci skupiny mladých osob bez domova.

Stanovený cíl práce i cíle výzkumu lze považovat za naplněné. Jako krátké, ovšem nejzásadnější doporučení lze uvést pro pracovníky těchto zařízení: je zapotřebí přistupovat k těmto osobám individuálně, rozpoznávat, co skutečně potřebují, a snažit se následně tuto potřebu saturovat. V některých případech je vhodné rozvinout nadstandardní vztah, resp. toto nemusí být nutné, avšak je zapotřebí, aby mohli klienti vnímat, že jejich život má význam, že oni sami mají hodnotu a tuto hodnotu v nich někdo druhý vidí.

6 SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ

ARNETT, Jeffrey Jensen. *Emerging Adulthood: The Winding Road from the Late Teens Through the Twenties*. 2nd ed. New York: Oxford University Press, 2015. 394 p. ISBN 978-0-19-992938-2.

BLINKA, Lukáš a kol. *Online závislosti*. Praha: Grada, 2015. 198 s. ISBN 978-80-210-7975-5.

BORCHARD, Kurt. *The Word on the Street: Homeless Men in Las Vegas*. Reno, NV: University of Nevada Press, 2005. 241 p. ISBN 0-87417607-7.

BRENNER, Doris. *Poznejte své silné a slabé stránky: základ úspěšného stanovení cílů a plánů v kariéře*. Praha: Grada, 2008. 171 s. ISBN 978-80-247-2691-5.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Grada, 2011. 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

GEISLEROVÁ, Eli et al. *Mít přehled: Průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. 241 s. ISBN 978-80-87449-02-8.

GUIRGUIS-YOUNGER, Manal, McNEIL, Ryan and Stephen W. HWANG. *Homelessness & Health in Canada*. Ottawa: University of Ottawa Press, 2014. 331 p. ISBN 978-0-7766-2143-2.

HANKOVÁ, Magdalena a Soňa VÁVROVÁ. *Partnerské vztahy: očima mladých dospělých s vrozeným tělesným postižením*. Praha: Grada, 2016. 166 s. ISBN 978-80-271-0012-5.

HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychická odolnost předškolního dítěte*. Praha: Grada, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1424-8.

JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Praha: Grada, 2012. 258 s. ISBN 978-80-247-3679-2.

JOHNSTON, Janis Clark. *It Takes a Child to Raise a Parent: Stories of Evolving Child and Parent Development*. Lanham: Rowman & Littlefield, 2013. 420 s. ISBN 978-1-

4422-2161-1.

KALINA, Kamil. *Terapeutická komunita: obecný model a jeho aplikace v léčbě závislosti*. Praha: Grada, 2008. 394 s. ISBN 978-80-247-2449-2.

KIDDEY, Rachael. *Homeless Heritage: Collaborative Social Archaeology as Therapeutic Practice*. Oxford: Oxford University Press, 2017. 288 p. ISBN 978-0-19-874686-7.

KIRST-ASHMAN, Karen K. *Introduction to Social Work & Social Welfare: Critical Thinking Perspectives*. 5th ed. Boston, MA: Centage Learning, 2017. 608 p. ISBN 978-1-305-38839-0.

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie 3. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015. 264 s. ISBN 978-80-247-3877-2.

KREJČOVÁ, Lenka. *Psychologické aspekty vzdělávání dospívajících*. Praha: Grada, 2011. 226 s. ISBN 978-80-247-3474-3.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. 368 s. ISBN 80-247-1284-9.

LEVINSON, David. *Encyclopedia of Homeless, Volume 1*. Thousand Oaks, London: Sage, 2004. 886 p. ISBN 0-7619-2751-4.

LINDOVSKÁ, Eliška. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: Analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2017. 194 s. ISBN 978-80-7464-852-6.

MACEK, Petr. *Adolescence*. 2., uprav. vyd. Praha: Portál, 2003. 141 s. ISBN 80-7178-747-7.

MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

MILLOVÁ, Katarína. *Mladá dospělost*. In BLATNÝ, Marek. (Ed.). *Psychologie celoživotního vývoje*. Praha: Karolinum, 2016, s. 117-140. ISBN 978-80-246-3462-3.

NETÍKOVÁ, Jana. *Role nízkoprahového denního centra v životě mladých lidí bez domova*. Praha, 2015. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Veronika NÝDRLOVÁ.

OLIVER, Vanessa. *Healing Home: Health and Homelessness in the Life Stories of*

- Young Women*. Toronto: University of Toronto, 2013. 296 p. ISBN 978-1-4426-4531-8.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2017. 362 s. ISBN 978-80-247-5646-2.
- PESSO, Albert a Diane BOYDEN-PESSO. *Úvod do Pessso-Boyden Systém Psychomotor: PBSP jako terapeutický systém v kontextu neurobiologie a teorie attachmentu*. Praha: Sdružení SCAN, 2009. 210 s. ISBN 978-80-86620-15-2.
- PLEACE, Nicholas. *Evropská příručka Bydlení především*. Praha: Úřad vlády ČR, 2017. 120 s. ISBN 978-80-7440-159-6.
- PRUDKÝ, Libor. Jaká by měla být míra solidarity veřejnosti s lidmi bez domova? In *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: Sborník z konference*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015, s. 29-42. ISBN 978-80-7421-094-5
- PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. 306 s. ISBN 978-80-246-3006-6.
- RICHTEROVÁ, Bohdana a Lenka ORGONÍKOVÁ. *Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství, 2008. 72 s. ISBN 978-80-254-1562-7.
- ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem: Vývojová psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. 390 s. ISBN 80-7367-124-7.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010b. 208 s. ISBN 978-80-247-3133-9.
- SCHILLER, Virginia M. *The Attachment Bond: Affectional Ties across the Lifespan*. Lanham: Lexington Books, 2017. 232 p. ISBN 978-1-4895-2253-3.
- SKOPAL, Ondřej, DOLEJŠ, Martin a Jaroslava SUCHÁ. *Výbrané osobnostní rysy a rizikové formy chování u českých žáků a žákyň*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. 74 s. ISBN 978-80-244-4223-5.
- SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In MATOUŠEK, Oldřich, SLESNICK, Natasha. *Our Runaway and Homeless Youth: A Guide to Understanding*.

- Westport: Praeger Publishers, 2004. 156 s. ISBN 0-275-97994-6.
- SYSLOVÁ, Zora. *Profesní kompetence učitele mateřské školy*. Praha: Grada, 2013. 158 s. ISBN 978-80-247-4309-7.
- ŠAMÁNKOVÁ, Marie a kol. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci*. Praha: Grada, 2011. 134 s. ISBN 978-80-247-3223-7.
- ŠEĐOVÁ, Klára. Analýza kvalitativních dat. In ŠVARŤÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007, s. 207-247. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ŠTĚCHOVÁ, Markéta, LUPTÁKOVÁ, Marina a Bedřiška KOPOLDOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. 111 s. ISBN 978-80-7338-069-4.
- THOROVÁ, Kateřina. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál, 2015. 576 s. ISBN 978-80-262-0714-6.
- TYLER, Kimberley A. et al. (2000). *Predictors of self-reported sexually transmitted diseases among homeless and runaway adolescents*. *The Journal of Sex Research*. 2000, 37(4), pp. 369-377. ISSN 0022-4499.
- VÁGNEROVÁ, Marie, CSÉMY, Ladislava a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. 339 s. ISBN 978-80-246-2209-5.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Obecná psychologie: dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Karolinum, 2016. 413 s. ISBN 978-80-246-3268-1.
- VAJNER, Luděk. *Výběr pracovníků do týmu*. Praha: Grada, 2007. 112 s. ISBN 978-80-247-1739-5.
- VETEŠKA, Jaroslav. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. 159 s. ISBN 978-80-247-1770-8.

Internetové zdroje

ANON. SB-Bezdomovectví. Jabok.cz. [online] 2012 [cit. 2018-07-01]. Dostupné z: https://is.jabok.cz/el/JA10/zima2012/S2041/um/SD_Bezdomovectvi_.doc

ARNFINSEN, James Alexander. Episode 105: Healing the self and healing the world

through the creation of new memories. Levevei. [online] 11.9.2014 [cit. 2018-07-01]. Dostupné z: <http://www.levevei.no/2014/09/episode-105-healing-the-self-and-healing-the-world-through-the-creation-of-new-memories/>

BRATT, Rachel G., ROSENTHAL, Larry A. and Robert J. WIENER. Challenges Facing Social Housing Organizations in the U. S.: Insights from the Boston and San Francisco Regions. [online] November 2016 [cit. 2018-09-19]. Dostupné z: https://gspp.berkeley.edu/assets/uploads/research/pdf/Nonprofit_Housing_Study_-_FINAL_BOOK_CHAPTER_11-12-16%281%29.pdf

ČTK. Projekt Autobus pro bezdomovce bude v Praze 2 pokračovat. Drbna.cz. [online] 10.6.2014 [cit. 2018-07-01]. Dostupné z: <https://m.drbna.cz/politika/domaci/projekt-autobus-pro-bezdomovce-bude-v-praze-2-pokracovat.html>

FEANTSA. *ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. [online] n.d.[cit. 2018-02-18]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/download/cz/8621229557703714801.pdf>

FEANTSA. Homelessness in the Netherlands. Feantsa. [online] 2017 [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/download/netherlands-cfsh-jan-2017-final6094541413076791790.pdf>

HEŘMAN FRYS, Martin. *Pesso Boyden psychomotorická terapie (PBSP)*. Terapie. [online] 2018 [cit. 2018-07-01]. Dostupné z: <https://www.frys-martin.com/informace-pro-zajemce-o-terapii/pbsp/>

Homeless in Amsterdam. [online] 2015 [cit. 2018-09-19]. Dostupné z: <https://whatsupwithamsterdam.com/homeless-in-amsterdam/>

HOMELESS HUB. *Youth*. [online] 2017 [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <http://homelesshub.ca/about-homelessness/population-specific/youth>

HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. [online] 1996 [cit. 2018-02-18]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf

CHAPELL, Roger. Why are there seemingly few homeless people on the streets of Amsterdam? Qoura. [online] 7.5.2016 [cit. 2018-04-29]. Dostupné z: <https://www.quora.com/Why-are-there-seemingly-few-homeless-people-on-the-streets-of-Amsterdam>

PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ. Rapid Re-Housing Brno: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi. [online] 2018 [cit. 2018-04-25]. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/rapid-re-housing-brno>

ROMEIA. Konference: Přístup Romů k bydlení. Dilemata konceptů Housing First a Housing Ready. [online] 21.10.2014 [cit. 2018-04-25]. Dostupné z: <http://www.romeia.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/konference-pristup-romu-k-bydleni-dilemata-konceptu-housing-first-a-housing-ready>

SNOPEK, Jan a Štěpán RIPKA. Sociální bydlení a model Housing First. [online] 28.11.2014 [cit. 2018-04-25]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/19248-socialni-bydleni-a-model-housing-first>

SRBECKÁ, Gabriela. Rozvoj kompetencí studentů ve vzdělávání. InFlow. [online] 2.7.2010 [cit. 2018-07-01]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/rozvoj-kompetenci-studentu-ve-vzdelavani>

VYROUBALOVÁ, Martina. Až pětina bezdomovců ještě není ani 30 let. Tíží je dluhy, chybí sociální byty. iDNES.cz [online] 1.4.2018 [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: https://zpravy.idnes.cz/bezdomovci-mladi-lide-socialni-znevyhodneni-f3f-domaci.aspx?c=A180222_150302_domaci_mav

7 SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Charakteristika výzkumného souboru	47
Tabulka 2. Kategorie č. 1 (pracovníci KC Naděje)	50
Tabulka 3. Kategorie č. 2 (klienti KC Naděje)	55
Tabulka 4. Kategorie č. 3 (klienti KC Naděje)	56
Tabulka 5. Kategorie č. 4 (klienti KC Naděje)	57

8 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Rozhovor s probandem P4

Příloha č. 2: Rozhovor s probandem P8

Příloha č. 1: Rozhovor s probandem P4

Jaká byla Vaše cesta sem? Proč jste tady? Jaký je Váš příběh?

No já sem původně z Novýho Boru, tam sem žil dvanáct let, no potom matka se rozvedla s otcem a přivezla nás sem, do Liberce, no a vod tý doby tady živořim, protože můj brácha se s tím problémem rozdělení rodičů vypořádal tak, že začal pracovat, no a já sem začal fetovat. No a ten fet mě dostal na ulici.

Já sem takovej člověk, kerej na sebe chtěl upozorňovat, a tak když sem našel pankáče, kerý fetovali prášky, no tak sem se k nim přidal, začal sem taky fetovat, ale samozřejmě sem tím ubližoval mámě, žejo. No a já už sem s ní pak nemoh bejt pod jednou střechou, tak sem radši vodešel.

Já sem vlasně ve 13ti začal s fetem, no a v šestnácti už sem byl poprvý na ulici. Rok sem bydlel s pankáčema. To už sem pak byl závislej na jehle, pervitin a tak. Kvůli tomu fetu debilnímu sem začal krást no, a to už sem jako pad na úplný dno, no. Máma ta mě úplně jako poslala do háje, ale vono, co s takovým člověkem, jako sem já, já bych se taky vodepsal. Já bych taky vyhodil svého syna, kdyby tohle dělal. Nemakal sem, takže sem mámě nemoh nic dát, jen sem krad, a to i u mámy doma a všechno sem to utrácel za fet, takže...

Jakých služeb jste v době, kdy jste žil na ulici využíval a kde, nebo od koho jste se o takových službách dozvěděl?

Věděl sem vo „káčku“ (K-centrum) vod svýho kámoše, taky feták. Tam sme se chodili vosprchovat nebo pro jehly.

My sme různě přespávali – pod mostem, ve vpuštěnejch barácích, v létě v parcích, ve starejch vagónech a často za náma chodili ty terěňáci (terénní sociální pracovníci, pozn. autora) z káčka a nabízeli nám svoje služby, jako čistý „nádobíčko“ (čisté jehly), jídlo... ale na teplý jídlo a pro čistý věci sme chodili do Naděje (KC Naděje, pozn. autora).

Voni nám sice všude nabízeli jako že nám pomůžou vod drog, ale když chlastáš nebo fetuješ, tak máš tak vymytej mozek, že to nechceš řešit. Je ti to jedno. Než se stane něakej průser.

Já sem v 19ti zkončil v Bohnicích na léčení, protože mě našli zas někde zfetovanýho, v bezvědomí pod mostem. Když sem se druhej den probral, bylo mi hrozně. Chtěl sem

s fetem zkoncovat. Sociální pracovník z „káčka“ mi vyřídil Bohnice. Řek sem mu, že tam chci hned, jinak se z toho nevyhrabu. Hned druhý den sem tam vodjel.

V Bohnicích sem byl půl roku, vyšel sem čistej, ale dlouho mi to nevydrželo. To je těžký, když se vrátíš zpátky do toho prostředí, kde máš ty známý... Máma i brácha mě úplně vodepsali. Nemám s nima už žádný kontakt. Táta je prej po smrti, ale to nevím jistě, a vlasně mi to je jedno. Zkrátka sem do toho znova spadnul.

Pak se mi narodil syn. Znova sem nastoupil do Bohnic, ale řek sem si, že až mě pustěj, tak chci zůstat čistej, protože chci vídat svýho syna.

Už v Bohnicích mi vyřídili, že můžu nastoupit do Advaity (KC a Terapeutická komunita ADVAITA, pozn. autora). Tam sem byl 15 měsíců, podstoupil sem celý program léčení. Zatím sem čistej.

A jak dlouho žijete a jakých služeb využíváte tady, na noclehárně? Jak jste se o těchto službách dozvěděl?

No, já jako pořád chodim do Naděje pro voblečení, když mi chybí. Třeba teď na zimu mi tam dali zimní boty. Teda sou mi trochu velký, ale když si vezmu tlustý ponožky, tak se to dá. Přes den, když sem ve městě, tam zajdu na teplý jídlo. Vo týhle noclehárně vim už dlouho, ale můžete tady bydlet úplně čistej – žádný drogy, alkohol – to se tady nesmí. Když sem dokončil léčbu v Advaitě, neměl sem kam jít, takže už v Advaitě mi sociální pracovnice vobvolala noclehárny a tady zrovna bylo místo. Šel sem rovnou sem. Už sem tady skoro rok.

Co se vyřizování sociálních dávek týče, máte možnost se tady na někoho obrátit, kdo by Vám s tím pomohl?

S tím vám tady pomůžou. Tady, na noclehárně nebo dole (v KC Naději v centru města, pozn. autora). Pomůžou vám vyplnit všechny papíry. Třeba s váma zajdou i na úřad, když chcete. Ale mě už to vyřizovali nejdřív aby mi dávky chodili do Bohnic, pak do Advaity, a v Advaitě mi to sociální pracovnice vyřídila, aby mi je posílali zase sem, no.

Pracujete? Kdo a jak Vám pomohl sehnat práci?

No já pracuju, ale sou to takový nárazovky zatím, jenom – sázení stromů, sekát dříví – teď v zimě vobsluhuju vleký v Bedřichově.

S hledáním práce nám tady pomáhaj hodně holky (sociální pracovnice, pozn. autora). Třeba ty vleký mi sehnala paní J., má tam známýho, tak se přimluvila.

Já mam základní vzdělání, ale chtěl bych se vyučit, ale nevim, no. S tou prací je to těžký, no, když ničím nejste.

Tím mě přivádíte k mojí další otázce. Jak je v Naději přístupováno k rozvoji nových schopností nebo dovedností - práce na počítači, finanční gramotnost, rekvalifikační kurzy?

No, jako jo, no, když máte zájem, určitě vám pomůžou, vyříděj, zaříděj. Ale já vlasně jako nevim, co chci a hlavně teď nemam čas. Ale přemejšlel sem vo truhlářině. Baví mě práce se dřevem. Ale asi pudu do fabriky. Potřebuju pořádnou práci a peníze, abych moh platit na syna. Něco se snad rýsuje, že bych na jaře moh nastoupit do fabriky. Pomáháj mi to tady holky zařídit.

A taky bych chtěl mít svoje bydlení. Ale to bude ještě chvíli trvat.

A co se otázky bydlení týče? Jak vám pomáhají v této oblasti?

No, nejdřív musim mít stálou práci. Vod toho se vodvíjí i vlastní bydlení. Takže asi tak.

Co pro vás ty sociální pracovnice tady znamenají? Jaký mají pro vás ve vašem životě momentálně význam?

Je to moje taková rodina. To co sem kdysi ztratil, co se mi díky mojí blbosti rozpadlo.

Mám tady ještě pár kámošů, starší chlapi, a pak ty holky tady (sociální pracovnice, pozn. autora). Těším se na ně, každý den.

Máte možnost terapie, kdybyste to potřeboval?

Toho sem si užil v Advaitě. Neříkám, že to bylo k ničemu, určitě mi to nák pomohlo, ale někdy mi to lezlo na nervy. Teď to zvládám i bez terapie. Stačí mi, když tady pokecám s holkama. To je moje terapie. Všechno tady probereme, voni mi poraděj, ale já si to stejně udělám po svym.

Chtěl byste ještě něco dodat, něco, co v mých otázkách nezaznělo?

Teď mám chuť na cigáro... (smích). Ne, teď vážně. Chtěl bych jenom dodat, že bych si moc přál, aby na mě byl můj syn jednou pyšnej. Protože ho moc miluju. Protože to všechno dělám kvůli němu a pro něj. Takže asi tak.

Já Vám moc děkuji za Váš čas a za rozhovor. Přeji Vám vše dobré.

Já taky děkuju.

Příloha č. 2: Rozhovor s probandem P7

Za posledních 5-10 let, jak vnímáte změny v rámci využívání služeb vašimi klienty – přibývá mladých lidí bez domova?

Podle statistik trochu ano, jakoby... mírný nárůst tam je, ale zas jako poslední 2 roky, mi máme pokles klientů, a ti mladí se nám jako lépe uchyťí, jakoby v té práci, v takové té jakoby práci „agenturní zaměstnanci“, přes agentury, kde seženou náskou práci s ubytováním a ti mladí často nejsou tak fixovaní na to místo, takže nám někde odjedou. To je ale v závislosti na nějakém trhu pracovním, že je nedostatek těch zaměstnanců a ti mladí lidé zvládají tu práci v těch fabrikách, na těch pásech a noční, denní, směny a tyhle věci... a jsou schopni odjet a bydlet na těch ubytovnách. Takže v tomhle směru tam poslední rok tam vidím jako pokles, obecně klientů máme pokles. a njá si myslím, že je způsobeno tímhle, protože s některými těmi klienty jsme v kontaktu a víme, že některým se podaří se takto uchyťit, a hlavně, tady ti mladí mají často ty brigády a nasedějí nám tady. Kdysi nám tady vlastně sedělo spousta těch mladých lidí, když byla ta ekonomická krize, a dneska ti lidé mají práci. A v tom se to změnilo. To je poslední tři roky ten trend. Před těmi pěti lety jsem vnímal ten nárůst těch lidí, ale pak jakoby tím nastartováním té ekonomiky a ukončením té finanční krize, poslední dva roky, je ten trend jakoby opačný.

Ale je to takové, že ti lidé nemají zázemí – oni chodí na ty brigády, ale často nemají smlouvy, nemají smlouvy na hlavní pracovní poměr, protože když mají dohodu o provedení práce, tak se vyhnou exekucím, no.

Klienti denního centra mi prozradili, že při úplně prvním setkání s nimi sepíšete tzv. „individuální plán“ – mohl byste mi povědět o tomto plánu něco bližšího?

Když ten klient přijde, tak v podstatě zmapujeme jeho situaci, on nám poví, s čím by potřeboval pomoci, jakou má představu, co by chtěl dělat, jak vlastně tu svoji situaci řešit. My mu představíme naše středisko, a jak to tady funguje, a potom vlastně na nějakém tom průniku těch cílů, ke kterým by se smiřovalo se zpracuje ten individuální plán. Do toho plánu se ale píšou takové obyčejné věci, jako že klient tady bude využívat praní, bude tady mít stravu, že si vyřídí občanský průkaz – s tím mu samozřejmě pomůžeme.

Často klienti nemají rodný list nebo ztratí všechny doklady, tak jim na magistrátu pomáháme se ztotožněním, kdy je jim vystaven nový občanský průkaz. Často využíváme služeb městské policie, protože takový strážník městské policie může znát toho klienta.

Takže vlastně tohle všechno, ale v jednotlivých bodech zahrnuje ten individuální plán, kdy se například vyřídí občanský, klient se zaregistruje na úřadu práce a následně, že se třeba bude hledat nějaká brigáda, že se sociální pracovníci sestaví životopis, že tady bude chodit na stravu 2krát denně, 3krát denně, nebo naopak, když ten klient si sežene nějakou tu brigádu, nějaké to zaměstnání, tak od nás bude dostávat balíček s jídlem do práce, než mu naskočí první výplata, tak aby měl nějaké jídlo zajištěné.

Zároveň se klient pod ten plán podepíše, že se vším souhlasí, že se na tom všem dohodl se sociálním pracovníkem, že k něčemu takovému bude smířovat.

Všichni naši klienti mají kartičku na stravu a bez té mu tady jídlo nevydají, a to z toho důvodu, že i my musíme mít přehled o tom, kolik jídel jsme vydali a komu. A hlavně to musí být motivační, protože se snažíme o to, aby někdo té pomoci nezneužíval, protože, když by ten klient věděl, že si sem může kdykoliv přijít na jídlo, že je to neomezené, tak by ten klient neměl potřebu dělat něco proto, aby si na jídlo vydělal sám, a prostě by nám tady zůstal sedět, a to my nechceme.

Takže někdy je to nástroj „cukru a biče“ a podpory toho klienta. Ale s každým klientem je to jiné.

Na té potravinové kartičce je jen 14 okének na výdej jídla – proč jen 14?

No, zase je to proto, aby si nemysleli, že je to donekonečna, takže každých 14 dnů probíhá další konzultace se sociálním pracovníkem, kdy spolu proberou, co se jim z toho individuálního plánu daří plnit. Zároveň se do té kartičky píše, kdy tady klient byl a kdy ne a je to takové přehledné

Jsou ale i klienti, kteří opakovaně ztrácejí jejich kartičku a vlastně vůbec nemají pojem o tom, co je za den, kolikátého je, tak u těch to pak neřešíme, u těch řešíme to, aby se nám tady 2krát za týden umyl, aby nám tady neroznášel vši nebo svrab. Takže to je jako strašně individuální přístup.

Jak s vašimi klienty řešíte otázku bydlení nebo práce?

My když vidíme, že ten člověk není schopen jít na úřad práce sám, že třeba je to člověk,

který zapomíná cestu, nebo tam byl nějaký problém na tom úřadu práce, tak jde od nás nějaký pracovník, ale my nemáme terénní pracovní službu, takže většinou tady jsou ještě asistenti městské policie, se kterými spolupracujeme, tak třeba tomu člověku pomůžou, doprovodí ho, a už je to zas jiné, když tam někdo takhle jde s doprovodem a nebo tady je ještě organizace „Most k naději“, která má terénní sociální pracovníky, takže ten pak toho člověka doprovodí na ten úřad práce. Ale třeba sem na magistrát, sem chodíme často my, protože to je opravdu blízko, ale třeba na ten úřad práce, tak tam využíváme služeb jiných organizací, protože to je dál a dlouho se tam čeká, a pak tady ten sociální pracovník chybí v tom provozu. Většinou to ale ten klient zvládá sám. Spíš potřebuje pomoci s vyplněním papírů, nebo někam zavolat či sepsat životopis a takové věci.

Pokud klienti nemají kam složit hlavu, kontaktujete hned noclehárny?

To je jasné, že když ten člověk přijde a nemá kde spát, tak se hned volá na noclehárnu (Noclehárna mužů a žen Kateřinky, KC Naděje, Liberec, pozn. autora) jestli tam jsou volná místa, pokud nejsou volná místa tam, tak se řeší, jestli v Jablonci v „Naději“ jsou volná místa.

Většinou ty klienti nemají finanční prostředky na začátek na tu noclehárnu. Pokud je to člověk, kterému běží dávky, nebo pracuje, ale momentálně z nějakého důvodu přišel o ubytování, tak tam se počká, až bude mít výplatu a doplatí to později. Pokud je to člověk, který nemá zaměstnání, neběží mu žádné dávky, tak nastupuje projekt „Nejdřív střecha“, kde to tomu člověku můžeme hradit do doby stabilizování té jeho situace – než si vyřídí občanský průkaz, než naběhnou sociální dávky, a to u některých klientů může trvat 3 až 4 měsíce, jo.

Jaký máte názor na projekt „Housing first“?

My máme v projektu „Housing first“ teďka jednoho klienta a vlastně včera se nastěhoval druhý... takže vlastně tady v Liberci se to zkouší.

Tady to naráží na určité problémy z hlediska těžkopádnosti z hlediska přidělování těch bytů a toho papírování a přijde mi, že vlastně ten klient než se může nastěhovat, tak ztratí zájem a motivaci. Chtělo by to, aby to bylo pružnější, což asi nebude.

Můj názor... když je u toho klienta těžká závislost, tak si myslím, že to není dlouhodobě většinou udržitelné, to bydlení. Když je tam nějaká závislost pod kontrolou, tak tam si to umím u spousty lidí představit, protože tam je intenzivní sociální práce, ale nemyslím

si, že... jako ty projekty jsou někdy nastavené tak, jako že se řekne, že je tam 80% úspěšnost po roce, nebo 90%, protože jako je to úspěšné, to je jasné, ale je tam obrovská podpora těch sociálních pracovníků a pak to může dobře fungovat, no... ale je otázka, když ty byty nejsou, jo, takže to je takové.... jako, jak to řešit, když nejsou byty, tak...

Město se jako zavázalo, že uvolní 10 bytů ročně do projektu „Housing first“... Tady ještě jsou dva takové ty systémy: „Prostupné bydlení“ a „Housing First“.... „Prostupné bydlení“ bylo jako dřív, že tam se dávali ti jako ověření klienti, tady u „Housing first“ se nemusí dávat ověření klienti, ale stejně to často dopadne tak, že už tam svým způsobem jde ověřený klient, protože mapování toho projektu, těch lidí na ulici, se dělalo na podzim a třeba pak se to losovalo.

Nám se vlastně první člověk, kterého jsme vylosovali nepodařil kontaktovat, vůbec, pak jsme zjistili, že někdo odešel do Chrástavy a nikdo o něm nic neví, pak další paní se to slibně rozběhlo, ale pak paní si to nakonec rozmyslela...nevím proč... Až vlastně třetí klient se chytil, ale to už byl vlastně jeden z těch, kterého jsme dlouhodobě znali, to už bychom mohli říct, že to není typický „Housing first“ že vezmeme člověka z ulice a dáme ho rovnou do bytu, což takhle není nikde, že by to takhle bylo, protože vždycky je tam pár měsíců na tu přípravu toho člověka... teda v českých podmínkách.

Můj názor je ten, že je úplně jedno, koho do těch bytů dáme, když jich máme málo na jednu stranu. Jestli tam dáme ty prověřené klienty, tak je to samozřejmě posune ten byt, ale my spíš řešíme to, že ti lidé přespávají venku, protože kapacita nocleháren nestačí.

Mají klienti možnost terapie nebo návštěvu psychologa, psychiatra – jak jim s tímto pomáháte?

Tak to je průšvih. Psychiatři jsou naprosto nedostatkové povolání. Vozili jsme klienta k psychiatrovi z Liberce do Mladé Boleslavi autem, když už se nám ho konečně podařilo přesvědčit. To je pak jako strašně těžká motivace, když máte čekat měsíce na objednání.

Ale v Liberci přece fungují psychiatři?

Ale nemají volno. Nenabírají. Jakýkoliv lékař pro naše klienty je problém. Psychoterapeuta máme nasmlouvaného, tak ten sem jednou měsíčně chodí, ale... psychoterapeut je často málo, jako...

Kdyby byl nějaký psychiatr, který by měl vymezen alespoň jeden den v týdnu pro naše klienty, že bychom věděli, že tehdy je tam můžeme posílat, tak to by bylo úplně nejvíc.

Většina klientů, co jsou na té ulici má nějaké psychiatrické onemocnění, diagnózy... buď je to problém té závislosti, ale většinou ... něco tam jako není v pořádku, proto ten člověk skončil na té ulici – buď je to špatné rodinné prostředí a to ho nějak poznamenalo, a pak už jen když žil na té ulici pár let, tak to ho muselo poznamenat a nutně toho psychiatra potřebují.

Já si myslím, že je to podobné jako, když se lidé vraceli z války, ty syndromy z války, lidé, co přežili válku, tak podle mě ten pobyt na ulici je něco podobného... že tomu člověku to úplně změní myšlení.

Ten člověk se jako vrací do normálního světa, ale nikdo nechápe, čím si musel projít. Takže okolí ho nechápe a on nechápe to okolí.

Jste schopni klientům zařídit léčebnu, když to potřebují, nebo se rozhodnou nastoupit do léčení?

To určitě ano. My teda úzce spolupracujeme s Advaitou (KC a Terapeutická komunita ADVAITA, pozn. autora). Tam prostě zavoláme, domluvíme rovnou s tím klientem termín, i mu to připomeneme, že mu to hlídáme... v zimním období, tak do měsíce ta léčebna je... že ten klient může nastoupit, což je celkem rychlé. Samozřejmě, když ten klient má motivaci, tak ještě měsíc čekat je náročné. Pak toho člověka vybavíme, že mu dáme s sebou nějaké oblečení, aby měl na převlečení, hygienické potřeby, něco dobrého s sebou na zub, připravíme ho na tu cestu, a když je zapotřebí, tak je tam i odvezeme služebním autem. Těm lidem se snažíme hodně pomoci, protože si velmi vážíme a ceníme si toho, že se takhle rozhodnul.

Bohužel, často ten člověk je pak za týden zpátky, ale bojí se k nám přijít a přiznat, že to nezvládnul.

Já Vám moc děkuji za rozhovor. Ať se Vám daří!