

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra sociologie a andragogiky



# **NÍZKOPRAHOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ**

LOW-DOORSTEP SOCIAL SERVICES FOR HOMELESS PEOPLE

Magisterská diplomová práce

**Oldřich Unar**

Vedoucí magisterské diplomové práce: PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Olomouc 2011

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

.....  
*vlastnoruční podpis*

Ve Vsetíně dne .....

## Obsah

Úvod .....	5
1 Bezdomovství .....	6
1.1 Definice bezdomovství .....	6
1.2 Bezdomovství jako sociální deviace a projev sociálního vyloučení.....	9
1.3 Příčiny bezdomovství .....	10
1.4 Bezdomovci nebo osoby bez přístřeší?.....	14
2 Sociální služby pro osoby bez přístřeší .....	15
2.1 Typy sociálních služeb pro osoby bez přístřeší .....	15
2.2 Nízkoprahové sociální služby pro osoby bez přístřeší.....	16
3 Cílová skupina nízkoprahových služeb .....	18
3.1 Obecné charakteristiky bezdomovecké populace .....	18
3.1.1 Počet bezdomovců a věková struktura .....	19
3.1.2 Zdravotní stav .....	20
3.1.3 Závislosti .....	21
3.1.4 Rodinné zázemí .....	21
3.1.5 Sociální kompetence.....	22
3.1.6 Kriminalita.....	23
3.1.7 Ekonomická situace .....	24
3.1.8 Zaměstnání .....	25
3.2 Vymezení a specifika cílové skupiny nízkoprahových služeb .....	28
3.3 Potřeby cílové skupiny nízkoprahových služeb.....	35
3.3.1 Potřeby fyziologické.....	38
3.3.2 Potřeby zdravotní.....	38
3.3.3 Potřeby psychologické a duchovní.....	38
3.3.4 Potřeby administrativní .....	39
3.3.5 Potřeby ekonomické .....	40
3.3.6 Potřeba bydlení .....	40
3.3.7 Potřeby sociální .....	41
4 Naplňování potřeb cílové skupiny prostřednictvím nízkoprahových služeb.....	42
4.1 Terénní programy .....	42
4.2 Nízkoprahová denní centra .....	44
4.3 Noclehárny .....	45
4.4 Vyhodnocení naplňování potřeb prostřednictvím nízkoprahových služeb.....	46
5 Ideální nízkoprahové služby? .....	48
5.1 Náplň nízkoprahových služeb.....	49

5.2	Způsob poskytování nízkoprahových služeb .....	52
5.3	Možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb .....	55
	Závěr .....	65
	Anotace .....	67
	Použitá literatura.....	68
	Přílohy .....	72

## Úvod

Působím jako sociální pracovník v občanském sdružení Elim Vsetín - organizaci, která se již bezmála dvacet let věnuje pomoci lidem bez domova. Teprve nedávno jsme otevřeli dvě nové služby pro osoby bez přístřeší – nízkoprahové denní centrum a terénní program. V rozvoji těchto nových služeb však stojíme téměř na počátku a klademe si spoustu otázek. Naší snahou je, aby služby poskytovaly základní činnosti v rozsahu definovaném zákonem. Chtěli bychom však také, aby reagovaly na skutečné potřeby cílové skupiny a aby byly účinným nástrojem v boji proti sociálnímu vyloučení. Ve své práci bych se chtěl v obecné rovině zabývat nízkoprahovými sociálními službami pro osoby bez přístřeší, ke kterým se právě nízkoprahová denní centra a terénní programy řadí.

Cílem mé práce bude nalézt odpověď na otázku, jak by měl vypadat ideální model nízkoprahových sociálních služeb pro osoby bez přístřeší (tedy co a jak by měly služby poskytovat vzhledem k potřebám cílové skupiny), a jaké jsou možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině služeb. Závěry, ke kterým dospěji, mohou být následně aplikovány na místní podmínky naší organizace.

Východiskem pro dosažení stanoveného cíle bude porozumění problému bezdomovství v jeho příčinách i širších souvislostech a orientace v základních pojmech, které s bezdomovstvím bezprostředně souvisí. To bude předmětem první kapitoly.

Poté se zaměřím na vymezení nízkoprahových sociálních služeb v kontextu sociálních služeb určených osobám bez přístřeší. O tom bude pojednávat druhá kapitola.

Následně bude nutné vymezit cílovou skupinu nízkoprahových sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, a na pozadí obecných charakteristik bezdomovecké populace pak definovat nejen specifika této cílové skupiny, ale také jednotlivé okruhy jejích potřeb. Tímto tématem se bude zabývat třetí kapitola.

Definované potřeby cílové skupiny budou východiskem pro vyhodnocení, jak jsou tyto naplňovány prostřednictvím jednotlivých nízkoprahových služeb. To bude obsahem čtvrté kapitoly.

Výsledky vyhodnocení poté poslouží jako argument v diskusi zabývající se otázkou, jak by měl vypadat ideální model nízkoprahových sociálních služeb pro osoby bez přístřeší z hlediska obsahu i způsobu jejich poskytování. Reflektován bude rovněž andragogický aspekt poskytování těchto služeb. To vše bude pojednáno v páté kapitole.

# 1 Bezdomovství

Hovořit o bezdomovství<sup>1</sup> jako o novém a dosud neznámém fenoménu - dvacet let po sametové revoluci, během nichž se příslušné instituce vládního i nevládního charakteru, i společnost jako celek musely s tímto jevem vypořádat, by jistě působilo poněkud nevěrohodně. Přestože zůstávají mnohé nevyjasněné otázky týkající se bezdomovství a s ním spojených jevů<sup>2</sup>, můžeme říci, že jsme v poznání této problematiky dnes přece jen o něco dále. Tento posun lze sledovat hned v několika rovinách. Jednak v rovině legislativní, kdy oproti minulosti právní normy<sup>3</sup> konečně začínají pamatovat na skupinu lidí postiženou bezdomovstvím a vymezují různé druhy pomoci, které jsou určeny přímo této cílové skupině. Dále lze pozorovat pozitivní změny v oblasti financování této pomoci ze strany státu, a to zejména ve smyslu zajištění dlouhodobějších preventivních programů<sup>4</sup>. V neposlední řadě můžeme hovořit také o lepší informovanosti o bezdomovství, jež pramení jednak ze zkušeností jednotlivých institucí v práci s danou cílovou skupinou, a jednak také z různých pokusů proniknout hlouběji do této problematiky<sup>5</sup>.

## 1.1 Definice bezdomovství

Přestože používám pojem **bezdomovství** a předpokládám jednotnost v jeho chápání, pravdou je, že tento pojem není dosud vymezen jednou jedinou správnou definicí.<sup>6</sup> Každá definice bezdomovství je totiž nutně ve svém obsahu vágní a posunovatelná.<sup>7</sup> Definice mohou jednak ve snaze o přesnost některé případy opomenout, nebo naopak mohou problém vymežit tak široce, že bude zahrnovat i odlišné sociální problémy.<sup>8</sup> Pokud tedy uvažujeme o správně nastavené definici bezdomovství, měla by tato rozhodně zahrnovat následující okolnosti<sup>9</sup>:

- a) **„absence střechy nad hlavou** (spaní na ulici či jiných veřejných místech),

<sup>1</sup> V odborných publikacích je používán jak termín „bezdomovství“, tak „bezdomovectví“. Pro potřeby této práce chápu uvedené pojmy jako synonyma.

<sup>2</sup> Dosud se např. nepodařilo zjistit, kolik vlastně lidí bez domova na území ČR žije.

<sup>3</sup> Jedná se zejména o zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>4</sup> Např. projekt Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji v letech 2009 – 2011, který je zaměřen také na zajištění sítě sociálních služeb pro osoby bez přístřeší.

<sup>5</sup> Za všechny lze jmenovat kupříkladu projekt Sčítání bezdomovců Praha 2004, nebo projekt Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR (2005 – 2007).

<sup>6</sup> HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007, s. 10.

<sup>7</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 27 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www: [http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>8</sup> KLIMENTOVÁ, E., KLIMENT, P. *Sociální deviace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 122.

<sup>9</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, op. cit.

- b) **absence domova** (život v instituci nebo v dlouhodobém či krátkodobém podnájmu nebo ubytovnách různého typu),
- c) **bydlení nejisté** (squat, bydlení bez smlouvy).“

V současnosti jsou používány klasifikace (typologie) bezdomovství, které se snaží pracovat s celou šíří jevu a pokouší se definovat bezdomovství pomocí výčtu jednotlivých situací. Asi nejznámější klasifikaci uvádějí Hradečtí, kdy rozlišují<sup>10</sup>:

- **Zjevné bezdomovství** - představuje nejviditelnější formu bezdomovství. Do této kategorie patří osoby bez přístřeší žijící na ulicích, na nádražích, v parcích, či na veřejných prostranstvích. Část těchto osob vyhledává pomoc sociálních služeb v azylových domech či noclehárnách, určitý počet zjevných bezdomovců však raději využívá prostoru svobody, i když ta je často spojena s nejistotou a nebezpečím.
- **Skryté bezdomovství** - zahrnuje lidi bez přístřeší, kteří se z různých důvodů neobracejí na veřejné či charitativní služby, aby našli nocleh. Tato forma bezdomovství přitom zdaleka předčí viditelnější formu bezdomovství zjevného. Patří sem bezdomovci využívající nepřijatelné bydlení ve squatech, sklepích, domech určených k demolici, ve starých automobilech, kontejnerech, výměnících, nebo ve stanech, kteří v čase příchodu podzimních sychravých dnů a nocí tyto prostory opouštějí a pokoušejí se najít pomoc tam, kde ji hledají bezdomovci zjevní. Do této kategorie můžeme zařadit také osoby, které využívají jiné formy pomoci, např. ubytování u přítele nebo u příbuzných.
- **Potenciální bezdomovství** - je kategorie, zahrnující osoby žijící v nejistých podmínkách např. nájemních bytů, v domech určených k asanaci či k demolici, v bytech provizorních, zchátralých a často přelidněných, v bytech sociálních, v holobytech či podnájmech. Patří sem také osoby, které čekají na propuštění z různých ústavů, vězení, na opuštění dětského domova, a dále osoby tvořící velkou skupinu migrační a exilní.

Další z možných klasifikací bezdomovství je tzv. typologie ETHOS<sup>11</sup>. Tato typologie

---

<sup>10</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 27-32 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>11</sup> ETHOS, European Typology on Homelessness and housing exclusion (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení).

vznikla na základě činnosti evropské organizace FEANTSA<sup>12</sup> a byla přijata ve snaze porozumět problému na evropské i národní úrovni. Jejím hlavním úkolem je přispět ke zlepšení sběru a srovnávání dat. Může však také pomoci v rozhodování o strategiích k řešení bezdomovství. V roce 2006 byla odborníky různých profesí vytvořena aplikace typologie ETHOS do společenských a ekonomických podmínek České republiky (viz příloha č. 1).<sup>13</sup>

Aplikace typologie ETHOS vychází ze čtyř základních kategorií dělení bezdomovství, a to<sup>14</sup>:

- **bez střechy** (zahrnuje osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování, dále osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny),
- **bez bytu** (patří sem osoby v azylových domech a osoby ve veřejných ubytovných bez vlastního bydlení, dále osoby v různých pobytových zařízeních pro ženy ohrožené domácím násilím či imigranty, osoby v různých institucích před jejich opuštěním, aj.),
- **nejisté bydlení** (osoby žijící v nejistém bydlení či ohrožené vystěhováním a domácím násilím),
- **nevyhovující bydlení** (osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, v nevhodném bydlení či přelidněném bytě).

Ačkoliv se uvedené klasifikace zdají na první pohled zcela odlišné, ve skutečnosti spočívá rozdíl pouze v užití jiné optiky při kategorizaci jevu bezdomovství. Zatímco u klasifikace dle Hradeckých jde o třídění z hlediska viditelnosti jevu či jeho potenciality, typologie ETHOS kategorizuje tento jev z hlediska životní situace či situace bydlení.<sup>15</sup> V zásadě však lze obě klasifikace považovat za komplementární.<sup>16</sup>

K oběma klasifikacím je také nutno dodat, že představují pouze výčet různých podob a situací bezdomovství. Tyto se ovšem mohou ve vztahu ke konkrétním osobám v čase průběžně měnit. V praxi to může např. znamenat, že osoba dnes přespávající pod mostem (kategorie **bez střechy**) se zítra může ocitnout v nouzovém přístřešku (kategorie

---

<sup>12</sup> FEANTSA, Fédération européenne des associations nationales travaillant avec sans-abri (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci).

<sup>13</sup> HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007, s. 9.

<sup>14</sup> Tamtéž, s. 32-33.

<sup>15</sup> Tamtéž, s. 31.

<sup>16</sup> Např. kategorie „zjevné bezdomovství“ (klasifikace dle Hradeckých) je obsažena v kategoriích „bez střechy“ a „bez bytu“ (typologie ETHOS).



**nevyhovující bydlení**) a pozítří bude ubytována v azylovém domě (kategorie **bez bytu**). To jen dokresluje skutečnost, že bezdomovství není statickým jevem a jako takové je z hlediska zkoumání obtížně uchopitelné, měřitelné a kvantifikovatelné<sup>17</sup>. Pokud se tedy ve své práci budu zabývat různými kategoriemi bezdomovství, je třeba mít tento fakt na paměti a s určitou „mobilitou“ mezi jednotlivými kategoriemi počítat.

Pro účely této práce tedy pod pojmem **bezdomovství** rozumím situace, jež jsou vymezeny a kategorizovány v klasifikaci ETHOS. V textu se však budu odvolávat i na první z uvedených klasifikací.

## 1.2 Bezdomovství jako sociální deviace a projev sociálního vyloučení

Bezdomovství představuje sociální deviaci a krajní projev sociálního vyloučení.<sup>18</sup> Pokud hovoříme o **sociální deviaci**, lze pod tímto pojmem chápat odchylku od existujících společenských hodnot a norem (tj. pravidel chování vyplývajících z hodnot), jejichž základní funkcí je zajišťovat sociální soudržnost. Některé z těchto norem jsou explicitní (zákony, nařízení), jiné implicitní (např. pravidla slušného chování). Porušení těchto norem pak vyvolává společenskou sankci, která odpovídá charakteru konkrétní normy.<sup>19</sup>

Jiný možným pohledem na vymezení pojmu sociální deviace je jeho chápání jako jednání, jež představuje nejen odklonění od sociální normy (tzv. primární deviace), ale je zároveň jako deviantní označeno i okolím (sekundární deviace). V takovém případě hovoříme o tzv. zjevné deviaci. Existují však i případy, kdy jednání, které porušuje sociální normu, je okolím označeno jako konformní (skrytá deviace), popř. je označeno jako deviantní, přestože sociální normu neporušuje (tzv. falešné označení).<sup>20</sup>

Pokud by projevy bezdomovství byly hodnoceny z hlediska obou uvedených vymezení (tzv. normativní a reaktivní pojetí sociální deviace)<sup>21</sup>, pak lze dospět k závěru, že bezdomovství představuje nejen odklon od existujících společenských hodnot a norem, ale (zpravidla) se setkává také s negativním hodnocením okolí.<sup>22</sup>

<sup>17</sup> HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice 2006, statistická část* [online]. Praha: [s. n.], 2006, s. 4 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/nzob2006p.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/nzob2006p.pdf).

<sup>18</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovecství a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 29.

<sup>19</sup> MONTOUSSÉ, M., RENOARD, G. *Přehled sociologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 121.

<sup>20</sup> KLIMENTOVÁ, E., KLIMENT, P. *Sociální deviace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 14-15.

<sup>21</sup> Tamtéž, s. 11-19.

<sup>22</sup> Některými z projevů bezdomovství se budu podrobněji zabývat v kapitole 3. Tyto zpravidla vyplývají ze způsobu života bezdomovců, který jim neumožňuje mnoho obecně akceptovaných norem dodržovat, což se také odráží v postojích okolí – viz ŠTĚCHOVÁ, LUPTÁKOVÁ, KOPOLDOVÁ, op. cit, s. 29-33.

Co se týká pojmu **sociální vyloučení**, ten je vnímán jako „nerovnost v participaci na životě společnosti, která je výsledkem nedostatku příležitostí k této participaci.“ Důsledkem takové nerovnosti je pak neschopnost spolupodílet se na životě společnosti, izolace a odtržení od ní. Sociální vyloučení se odráží v nerovném přístupu k pěti základním zdrojům společnosti: zaměstnání, zdravotní péči, vzdělání, bydlení a sociální ochraně. Na rozdíl od chudoby, kterou je možno spojit s vyloučením od materiálních zdrojů společnosti, je sociální vyloučení spojeno s vyloučením z účasti na životě společnosti a ztrátě sociálního místa v ní.<sup>23</sup>

### 1.3 Příčiny bezdomovství

S fenoménem bezdomovství se nerozlučně pojí otázka po jeho příčinách. Spíše než o příčinách se však v odborné literatuře hovoří o „*faktorech*“ (ve smyslu činitelů vyvolávajících nebo usnadňujících nežádoucí činnost, bez rozlišení, zda se jedná o příčinu, podmínku, spouštěč, apod.), neboť v praxi lze jen stěží rozlišit, co je příčina, podmínka, či spouštěč. Tyto faktory mohou mít jednak povahu **strukturální** (tedy na osobě nezávislé, týkající se společenských struktur), a jednak **individuální** (spojené s charakteristikami a jednáním osoby). Tyto však od sebe nelze striktně oddělovat, neboť se vzájemně ovlivňují a různě se v průběhu času mění.<sup>24</sup>

Hradečtí v této souvislosti hovoří o tzv. „*faktorech vyvolávajících fenomen bezdomovství*“, kdy tyto faktory dělí do dvou základních skupin<sup>25</sup>:

- **faktory objektivní** (jsou ovlivněny sociální politikou státu, sociálním zákonodárstvím, apod.) Faktory objektivní mohou působit např. na dodržování lidských práv, respektování zásady rovných příležitostí, na vzdělanost a kvalifikaci, na boj s nezaměstnaností, s vyloučením, na sociální ochranu, na zabezpečení ve stáří a v nemoci, na rovnost žen a mužů, kriminalitu, problémy menšin, aj.,
- **faktory subjektivní** (jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami, sociálními skupinami, jejich schopnostmi, rysy, temperamentem, charakterem, věkem apod.). Faktory subjektivní se dají rozdělit do čtyř kategorií:

a) **faktory materiální** (ztráta bydlení, zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost,

<sup>23</sup> KOTÝNKOVÁ, M. Fenomén sociálního vyloučení v kontextu české společnosti. In POTŮČEK, M. (ed.). *Česká společnost na konci tisíciletí*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 1999, s. 74-75.

<sup>24</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 34.

<sup>25</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 33-34 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

nejisté bydlení, nedostatečné příjmy, zadluženost, ztráta živitele, majetku, neschopnost obhospodařování rozpočtu, apod.),

- b) **faktory vztahové** (změny struktury rodiny, manželské či rodinné problémy, diskriminace ženy, porušené vztahy v rámci rodiny či mezi partnery, rozvod, rozchod partnerů, rozdělení nebo rozpad rodiny, násilí v rodině, sexuální zneužívání, apod.),
- c) **faktory osobní** (mentální retardace, duševní či tělesná choroba, nesamostatnost, invalidita, závislosti, sociální nezralost, apod.),
- d) **faktory institucionální** (propuštění z ústavu, z vězení, opuštění dětského domova).<sup>26</sup>

S ohledem na pohlaví a věk lze pak z hlediska faktorů vyvolávajících bezdomovství konstatovat určité kvalitativní odlišnosti<sup>27</sup>:

- **Muži** – převažují obvykle faktory materiální a osobní, méně pak faktory vztahové a institucionální. Bezdomovství u mužů má na rozdíl od žen více veřejný charakter. Důvodem je jednak skutečnost, že u mužů převládají jako prvotní faktory materiální (ztráta bytu, zaměstnání, nedostatečné příjmy) v kombinaci s faktory osobními (nemoc, osamělost, stáří, závislosti), a jednak je mužům přirozenější tendence své bezdomovství veřejně demonstrovat.
- **Ženy** - převažují obvykle faktory vztahové (především problémy v partnerských vztazích, většinou doprovázené násilím). U žen je naopak charakteristické bezdomovství skryté, neboť chtějí předejít rizikům spojeným se zjevným bezdomovstvím a řeší svou situaci bydlením u přítele, přítelkyně, rodičů, případně návratem po jistém čase. Dalším podstatným rysem ženského bezdomovství (zjevného, skrytého i potenciálního) je skutečnost, že s sebou často mají děti.
- **Děti a mladiství** - nejčastěji jsou to faktory institucionální (kojenecké ústavy, pak přechod do dětského domova, pobyt ve výchovných ústavech), faktory vztahové (neúplná rodina, násilí v rodině, zanedbávání, týrání a psychická deprivace dítěte) a faktory osobní (mentální retardace, emoční poruchy, schizofrenie, problémy působení alkoholu a jiných návykových látek).

---

<sup>26</sup> Tyto faktory by se daly zařadit také mezi „faktory objektivní“, neboť ne vždy jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami či sociálními skupinami (např. opuštění dětského domova).

<sup>27</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 34-35 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

Zmínil jsem různé faktory, které určitým způsobem usnadňují či vyvolávají vznik stavu bezdomovství. Stále nezodpovězena však zůstává otázka, proč se vlastně člověk stává bezdomovcem - zde však nemám na mysli jedince, který přijde o střechu nad hlavou, ocitne se na ulici a snaží se svou nepříznivou situaci řešit. Mám na mysli člověka, jehož bezdomovství se stává určitou manifestací životního postoje, kdy takový jedinec rezignuje na aspirace v profesním, osobním, či společenském životě, a spokojí se s pouhou saturací základních životních potřeb a dosahováním bezprostředních cílů.

R. K. Merton ve své studii „*Sociální struktura a anomie*“ pojednává o různých formách adaptace lidí tváří v tvář krizové situaci. Vychází přitom ze zkušenosti z velké hospodářské krize, která začala v USA v roce 1929. V důsledcích krize došlo v tehdejší společnosti k tomu, že dříve pevně zakotvené společenské hodnoty a normy se začaly hroutit a došlo tak ke krizové situaci, jež je v sociologii od dob Émila Durkheima označována pojmem anomie<sup>28, 29</sup>.

Merton se snažil zjistit, jak „určité působení některých sociálních struktur tlačí jisté příslušníky společnosti k nonkonformnímu spíše než ke konformnímu chování“. V uvedené studii pak představuje typologii (viz tab. 1) zahrnující celkem pět odlišných způsobů individuální adaptace člověka ve společnosti, jež vyzvedává určité hodnoty (kulturní cíle) a nabízí prostředky (institucionalizované normy), pomocí nichž lze těchto hodnot dosáhnout. Problém nastává v okamžiku, kdy společnost trvá na dosahování určitých hodnot, avšak již nenabízí dostatek prostředků k jejich dosažení (vzniká tzv. tlak k anomii). V takovém případě mohou lidé reagovat právě nekonformním (deviantním) chováním.<sup>30</sup>

Tabulka 1 - Typologie způsobů individuální adaptace<sup>31</sup>

Způsoby adaptace	Kulturní cíle	Institucionalizované prostředky
Konformita	+	+
Inovace	+	-
Ritualismus	-	+
Únik	-	-
Rebelie	±	±

<sup>28</sup> Pojem byl Durkheimem zaveden k označení sociální dezintegrace a sociálně odchylného jednání ve smyslu nedostatečné sociální regulace v určitém sociálním systému – viz GEIST, B. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1992, s. 28-29.

<sup>29</sup> ŠUBRT, J., BALON, J. *Soudobá sociologická teorie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 51.

<sup>30</sup> MERTON, R., K. *Studie ze sociologické teorie*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 133–145, s. 173.

<sup>31</sup> Tamtéž, s. 145–146.

*Poznámka: + znamená přijetí, - znamená odmítnutí, ± znamená odmítnutí hodnot a dosažení hodnot nových.*

Jednotlivé způsoby adaptace Merton vysvětluje následovně<sup>32</sup>:

- **Konformita** – tj. konformita jak vůči hodnotám (kulturním cílům), tak vůči institucionalizovaným prostředkům (normám). Tento typ adaptace, který nepředstavuje sociální deviaci, je nejčastějším a nejrozšířenějším, pokud je společnost stabilní.
- **Inovace** - tento způsob adaptace se vyskytuje tehdy, jestliže člověk přijme kulturní důraz na cíl (hodnotu) za svůj, ovšem nepřijímá institucionální normy stanovující cesty a způsoby jeho uskutečnění. V případě inovace jde o snahu dosažení úspěchu za užití prostředků, které nejsou společností schvalovány (např. protiprávním jednáním).
- **Ritualismus** - představuje reakci, kdy člověk slevuje ze svých kulturních cílů, avšak nepřestává lpět na institucionálních normách. Jedinec hledá únikovou cestu z nebezpečí a frustrací a nachází ji v tom, že se vzdá cílů a upne se k bezpečným rutinním postupům.
- **Únik** – „lidé s tímto způsobem adaptace jsou přesně řečeno *lidmi ve společnosti*, avšak nikoli *lidmi společnosti*“. Ze sociologického hlediska se jedná o skutečné cizince. Tito lidé „opustili kulturně předepsané cíle a jejich chování není ani v souladu s institucionálními normami“. Jde postoj, kdy vlivem frustrace z nemožnosti dosahování kulturních cílů pomocí legitimních prostředků člověk rezignuje jak na cíle, tak na prostředky. Tento způsob je dle Mertona příznačný pro společenské vydědence (tuláky, pobudy, notorické alkoholiky, narkomany, apod.), „kteří sice nemají žádné z odměn nabízených společností, ale zato netrpí frustracemi, jež provázejí neustálou snahu o dosažení těchto odměn“. Dále Merton uvádí, že se jedná spíše o individuální způsob adaptace, přestože tito lidé mohou mít podíl na subkulturách deviantních skupin.
- **Rebelie** – jde o kolektivní způsob adaptace, kdy se lidé odcizují panujícím cílům a normám dosavadní sociální struktury, kterou pokládají za svévolnou a snaží se nastolit sociální strukturu novou, značně pozměněnou. Nejde tedy o pouhé odmítnutí dosavadních cílů a prostředků, ale o jejich nahrazení jinými.

---

<sup>32</sup> MERTON, R., K. *Studie ze sociologické teorie*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 147–173.

Pokud uvedenou typologii aplikuji na fenomén bezdomovství, dá se říci, že tento jev naplňuje znaky zejména čtvrtého ze způsobů individuální adaptace – tj. **úniku**. Tato kategorie tedy může být určitým vodítkem a rámcem dalšího uvažování o tématu, zvláště pak v otázce tzv. dobrovolného bezdomovství (viz kap. 3.2).<sup>33</sup>

#### 1.4 Bezdomovci nebo osoby bez přístřeší?

Dosud jsem hovořil o bezdomovství, bezdomovcích, lidech bez domova, ale také o osobách či lidech bez přístřeší. Jak vlastně správně nazývat tuto skupinu lidí? Pro osobu, která je postižena bezdomovstvím, se vžil název bezdomovec. Pokud např. v běžném hovoru či v tisku mluvíme o bezdomovcích, každý ví, o koho jde - jedná se o člověka, který nemá kde bydlet a žije proto na ulici či v azylovém domě. Pokud však hovoříme jazykem legislativy, slovo bezdomovec má zcela jiný význam. Dle zákona č. 40/1993 Sb., o nabývání a pozbývání státního občanství České republiky, ve znění pozdějších předpisů, je jím míněna osoba bez státního občanství. Naopak člověk, který nemá kde bydlet, a žije proto na ulici (popř. v různé míře využívá sociální služby), je legislativně označován jako „osoba bez přístřeší“, nebo případně jako „osoba v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“.<sup>34</sup> Přestože tyto dva pojmy nejsou v zákoně explicitně definovány, z kontextu zákona vyplývá, že jsou jimi míněny osoby žijící zpravidla na ulici či v nevyhovujících podmínkách, popř. osoby využívající ambulantních či pobytových sociálních služeb, a to v důsledku nepříznivé sociální situace.

Já se pro účely mé práce dále v textu přidržím pojmu **bezdomovec**, a sice pro jeho krátkost a výstižnost. Pokud tedy budu hovořit o bezdomovcích, mám tím na mysli osoby postižené bezdomovstvím způsobu vymezenými v typologii ETHOS<sup>35</sup> (viz kap. 1.1). Pokud použiji pojem **osoby bez přístřeší**, pak to bude zejména v souvislosti se sociálními službami určenými pro tuto cílovou skupinu (viz kap. 2). V zásadě však oba pojmy považuji za synonyma.

Až potud tedy vymezení některých základních pojmů souvisejících s problematikou bezdomovství. S těmito pojmy budu následně pracovat v dalších kapitolách, které se věnují

<sup>33</sup> Existuje přirozeně více teorií objasňujících mechanismy vzniku sociální deviace (např. teorie kulturního přenosu, kontrolní teorie, etiketizační teorie, teorie absurdity, apod. – viz KLIMENTOVÁ, E., KLIMENT, P. *Sociální deviace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 19-25.). Mertonovu teorii jsem zvolil jednak z důvodu, že explicitně pojednává o „společenských vyděděncích“ (mezi něž bezdomovci bezesporu patří), a jednak z důvodu určité vyváženosti mezi strukturálními a individuálními příčinami vzniku deviace.

<sup>34</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>35</sup> Typologie ETHOS rozlišuje mezi „bezdomovci“ a „ohroženými osobami“.

jednomu z hlavních nástrojů řešení bezdomovství – sociálním službám.

## 2 Sociální služby pro osoby bez přístřeší

### 2.1 Typy sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

Poskytování sociálních služeb je legislativně upraveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kdy **sociální službou** se dle § 3 tohoto zákona rozumí „činnost nebo soubor činností ...zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.

Sociální služby dle zákona zahrnují<sup>36</sup>:

- **sociální poradenství,**
- **služby sociální péče,**
- **služby sociální prevence.**

Zákon definuje celkem čtyři typy sociálních služeb určených *osobám bez přístřeší* a *osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení*. Jsou to služby<sup>37</sup>:

- **Azylové domy (§ 57)** – poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Součástí této služby je poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- **Nízkoprahová denní centra (§ 61)** – poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Součástí služby je pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- **Noclehárny (§ 63)** – poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba nabízí pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a poskytnutí přenocování.
- **Terénní programy (§ 69)** – zahrnují terénní služby poskytované osobám, které

<sup>36</sup> § 32 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>37</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

vedou rizikový způsob života, nebo jsou tímto způsobem života ohroženy (mezi jinými sociálně ohroženými skupinami jsou uvedeny také osoby bez přístřeší). Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být poskytována anonymně. Součástí služby je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dalším typem služby, která sice v zákoně není přímo vymezena jako služba pro zmíněné okruhy osob (ovšem typově tyto kategorie zahrnuje), je služba **domy na půl cesty**<sup>38</sup> (§ 58). Tyto domy poskytují pobytové služby pro osoby po opuštění školských nebo jiných zařízení pro péči o děti a mládež, zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, pro osoby po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo z ochranné léčby. Součástí této sociální služby je poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>39</sup>

Uvedených pět sociálních služeb představuje jakousi škálu pomoci bezdomovcům. Z hlediska formy poskytování jsou zde zastoupeny služby **terénní** (terénní programy), **ambulantní** (nizkoprahová denní centra a noclehárny) i **pobytové** (azylové domy a domy na půl cesty). Všechny tyto služby jsou službami sociální prevence, ne všechny jsou ale považovány za služby nizkoprahové.<sup>40</sup>

## 2.2 Nizkoprahové sociální služby pro osoby bez přístřeší

Hovoříme-li o nizkoprahových (sociálních) službách v obecné rovině, pak zde hraje dominantní roli tzv. **princip nizkoprahovosti**<sup>41</sup>, kdy oním pomyslným nízkým prahem jsou snižené nároky a množství podmínek, které musí klient (zájemce o službu) splnit, aby mohl danou službu využít.<sup>42</sup> Cílem je umožnit maximální dostupnost, tzn. „odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině

---

<sup>38</sup> Lze se setkat také s označením „*byt na půl cesty*“ v případě, že se jedná pouze o bytovou jednotku naplňující znaky této služby.

<sup>39</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>40</sup> Tamtéž, § 33.

<sup>41</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 14.

<sup>42</sup> HLOUŠEK, R. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 94.



vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.<sup>43</sup> V rámci sociální práce s problémovými uživateli drog se např. jedná o možnost využívat službu anonymně či nevyžadování abstinence, přičemž určitým důležitým principem práce je zde „respektování volby klienta: ať se rozhodne pro abstinenci, nebo pro život s drogou, vždy je mu možné nabídnout terapeutickou intervenci, formu odborné péče a pomoci“.<sup>44</sup> Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež oproti tomu definují princip nízkoprahovosti pomocí několika zásad pro tato zařízení, jako např.<sup>45</sup>:

- „Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.
- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Službu může využít kdokoli z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.“

V případě sociálních služeb poskytovaných osobám bez přístřeší není explicitně stanoven výčet pravidel, která by definovala princip nízkoprahovosti pro tuto cílovou skupinu. Pokud však budu vycházet z uvedených zásad a principů definujících nízkoprahovost, a aplikuji je na problematiku bezdomovství, pak by se tento výčet mohl kromě uvedených rozšířit také o další položky specifické právě pro práci s bezdomovci. Těmito položkami by mohly být např. nevyžadování prokázání totožnosti klienta platným

---

<sup>43</sup> HERZOG, A. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008, s. 5 [cit. 2010-09-10]. Dostupný z [www: <http://streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202>](http://streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202).

<sup>44</sup> HLOUŠEK, R. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 94.

<sup>45</sup> HERZOG, op. cit.

dokladem, upuštění od kontroly dodržování maximálního limitu alkoholu pro vstup do zařízení, nevyžadování potvrzení o zdravotní způsobilosti pro pobyt v kolektivu, apod.

Posuzují-li sociální služby určené bezdomovcům z tohoto pohledu, pak ze spektra služeb splňují kritéria nízkoprahovosti pouze **terénní programy** a **nízkoprahová denní centra**, neboť právě v těchto dvou typech služeb lze spatřovat znaky jako např. bezplatnost, možnost anonymní evidence, nevyžadování pravidelné docházky, absence povinnosti zapojování se do aktivit, apod. Za nízkoprahové však lze v některých případech považovat i **noclehárny**. Ty jsou obecně z hlediska uplatňování principu nízkoprahovosti poněkud problematické, neboť na rozdíl od předchozích dvou služeb jsou většinou zpoplatněny, navíc se zde zájemci o službu musí zpravidla prokázat dokladem totožnosti. Existují však výjimky. Proto bych se v textu rád zabýval i noclehárnami a zahrnul je mezi nízkoprahové služby. Pokud tedy budu dále hovořit o **nízkoprahových sociálních službách pro osoby bez přístřeší**, mám tím na mysli terénní programy, nízkoprahová denní centra a noclehárny.

Vymezil jsem tedy nízkoprahové sociální služby pro osoby bez přístřeší (dále budu používat pouze termín **nízkoprahové služby**) v kontextu ostatních sociálních služeb určených bezdomovcům. O tom, že cílová skupina (klientela) nízkoprahových služeb má svá specifika, pojednám v následující kapitole.

### 3 Cílová skupina nízkoprahových služeb

#### 3.1 Obecné charakteristiky bezdomovecké populace

Co má společného a v čem je naopak specifická cílová skupina nízkoprahových služeb ve srovnání s bezdomoveckou populací, jež využívá ostatních sociálních služeb určených bezdomovcům, tedy zejména azylových domů a domů či bytů na půl cesty? Abych mohl získat odpověď na uvedenou otázku, bude nutné nejprve shrnout některé dosavadní poznatky týkající se obecných charakteristik bezdomovecké populace, tak jak je naznačují výsledky vybraných výzkumů<sup>46</sup> a odborných prací. Tyto informace budou podstatné pro další uvažování o daném tématu.

---

<sup>46</sup> Nutno však upřesnit, že tyto výzkumy se týkaly zejména kategorií „bez střechy“ a „bez bytu“ dle typologie ETHOS, takže nezahrnují rovnoměrně všechny kategorie bezdomovství.

### 3.1.1 Počet bezdomovců a věková struktura

Je poměrně známým faktem, že prozatím neexistuje přesný údaj o celkovém počtu bezdomovců v ČR.<sup>47</sup> Jeden odhad z devadesátých let hovoří o cca 35.000 osob<sup>48</sup>, jiný odhad (tentokrát z roku 2001) hovoří o přibližně 100.000 osob<sup>49</sup>, přičemž se odhaduje, že každým rokem přibývá 10 % nových bezdomovců. Na základě průzkumů provedených v několika českých metropolích byla zjištěna přesnější čísla dotvářející obrysy rozsahu bezdomovství v těchto městech.

Např. při sčítání pražských bezdomovců v roce 2004 bylo zjištěno 3 096 osob, které byly identifikovány jako bezdomovci. Z toho mužů bylo 2 662 (86 %), žen pak 434 (14 %). Dle věkových kategorií (na základě odhadu) byl největší počet zjištěn v kategorii 25–60 let, a to 2 253 osob (73 %), dále v kategorii do 25 let 440 osob (14 %) a nad 60 let 263 osob (8 %). Odhadnout věk se nepodařilo u 140 osob (5 %).<sup>50,51</sup>

Při sčítání bezdomovců v Brně v roce 2006 byl celkový počet osob, které byly v průběhu sčítání identifikovány jako bezdomovci 1 179, z toho bylo 852 (72,5 %) mužů, žen pak 327 (27,5 %). Dle věkových kategorií (rovněž na základě odhadu) byl největší počet zjištěn v kategorii 26 – 60 let a to 968 osob (82,1 %), dále v kategorii do 25 let 114 osob (9,7 %) a nad 60 let 93 osob (7,9 %). Odhadnout věk se nepodařilo u 4 osob (0,3 %).<sup>52</sup>

Podobná sčítání byla realizována ve městech Ostravě, Karviné a Havířově.<sup>53</sup> Nově bylo sčítání bezdomovců provedeno také v Plzni.<sup>54</sup> Pokud výsledky výše uvedených průzkumů zhodnotím, lze z nich vyvodit některé závěry, které se do jisté míry dají zobecnit na celou bezdomoveckou populaci v ČR:

- 1) Ve větších metropolích se pohybují počty bezdomovců v řádech stovek až tisíců.

<sup>47</sup> ŠIMEČKA, K. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 177.

<sup>48</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 78 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>49</sup> HECZKOVÁ, E., HECZKO, S. Bezdomovci a my. *Getsemany* [online]. 2001, č. 118 [cit. 2009-01-27]. Dostupný z [www: <http://www.getsemany.cz/node/292>](http://www.getsemany.cz/node/292).

<sup>50</sup> MYŠÁKOVÁ, M. *Sčítání bezdomovců Praha 2004, postup zpracování výsledků* [online]. Praha: VÚPSV, 2004, s. 22 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.vupsv.cz/Mysakova-Scitani\\_bezdomovcu.pdf>](http://www.vupsv.cz/Mysakova-Scitani_bezdomovcu.pdf).

<sup>51</sup> Výsledky v procentech byly zaokrouhleny na celá čísla.

<sup>52</sup> PETŘÍK, M., ZUKALOVÁ, S., SEJBAL, J., KOSORIN, P. Projekt Sčítání bezdomovců v městě Brně. *Sociální práce/Sociální práca*, 2006, č. 4, s. 46.

<sup>53</sup> HRADECKÝ, I. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé* [online]. Praha: [s. n.], 2005, s. 6-8 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/pslvakj05cz.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/pslvakj05cz.pdf).

<sup>54</sup> TOUŠEK, L. *Analýza situace „bezdomovců“ v Plzni včetně identifikace jejich počtu. Zpráva z výzkumu*. [online]. Plzeň: CAAT, 2009 [cit. 2010-12-13]. Dostupný z [www: <http://m.bezpecnemesto.eu/Files/bezpecnaplzen/prevence/prevence\\_kriminality/Anal%c3%bdza\\_situace\\_bezdomovc%c5%af\\_v\\_Plzni\\_2009.pdf>](http://m.bezpecnemesto.eu/Files/bezpecnaplzen/prevence/prevence_kriminality/Anal%c3%bdza_situace_bezdomovc%c5%af_v_Plzni_2009.pdf).

- 2) Většina bezdomovců jsou muži, ženy pak tvoří cca 20 %.
- 3) V drtivé většině se jedná o osoby v produktivním věku.

### 3.1.2 Zdravotní stav

Dle statistických údajů trpí cca 90 % bezdomovců nějakou chorobou či postižením.<sup>55</sup> Tyto mohou být na jednu stranu určitým spolupůsobícím faktorem vzniku bezdomovství, na druhou stranu pak mohou být důsledkem nepříznivých podmínek a životního stylu bezdomovců.<sup>56</sup>

Mezi nejčastější diagnózy pacientů – bezdomovců patří dle údajů zaznamenaných ve specializované ordinaci praktického lékaře pro bezdomovce v Praze v letech 2005 a 2006 zejména nemoci dýchací soustavy, nemoci kůže a podkožního vaziva, a nemoci oběhové soustavy. Vysoký je také počet nemocí svalové a kosterní soustavy, různých poranění, otrav, infekčních a parazitárních nemocí.<sup>57</sup>

Významný je rovněž podíl psychických onemocnění a poruch v bezdomovecké populaci. Některé české statistiky k této problematice uvádí následující<sup>58</sup>:

- 41 % klientů ubytovaných v azylových domech má psychické problémy,
- 16 % zkoumaných obyvatel azylových domů má v anamnéze pokus o sebevraždu (někteří dokonce vícenásobný),
- 45 % klientů bylo v minulosti léčeno na psychiatrii, ať již ambulantně, nebo byli hospitalizováni (k tomuto výsledku je však nutno dodat, že část klientů hospitalizovaných v psychiatrické léčebně touto hospitalizací řeší problémy s ubytováním v zimě, přičemž k přijetí stačí lékaři oznámit sebevražedné tendence).

Dle jednotlivých druhů psychických onemocnění a poruch jsou u českých bezdomovců nejvýznamněji zastoupeny závislosti (23 %), dále pak depresivní stavy (19 %), reakce na stres a poruchy přizpůsobení (16 %), nemoci schizofrenního okruhu (8 %), poruchy osobnosti (4 %), úzkostné poruchy (2 %) a ostatní (11 %).<sup>59</sup>

---

<sup>55</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 78 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>56</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 754.

<sup>57</sup> ŠUPKOVÁ, D. a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 24.

<sup>58</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 45-46.

<sup>59</sup> ŠUPKOVÁ, op. cit., s. 27.

### 3.1.3 Závislosti

Se zdravotním stavem bezdomovců úzce souvisí problematika závislostí. Udává se, že závislostmi trpí cca 50 % českých bezdomovců.<sup>60</sup> Dle dostupných informací je pak ze závislostí mezi bezdomovci nejčastěji zastoupeno kouření a alkohol, často v jejich vzájemné kombinaci.<sup>61</sup> Co se týká zneužívání drog, to zaujímá spíše okrajovou pozici a je až na výjimky spjato spíše s mladší generací, zatímco alkohol je doménou spíše generace starší.<sup>62</sup> Za zmínku stojí též vyskytující se závislost na výherních automatech (patologické hráčství) či jiné závislosti. Výzkumy na téma závislostí s konkrétními čísly, které by odpovídaly skutečnému stavu, však v českém kontextu bezdomovství spíše chybí. Důvodem je jednak skutečnost, že aktuální, neléčená závislost (alkohol, drogy) bývá zpravidla překážkou dlouhodobého ubytování v azylových domech - je zde tedy snaha bezdomovců tyto své závislosti před okolím zastírat, a jednak zde jistě hraje roli všeobecná tendence člověka skrývat závislosti i sám před sebou<sup>63</sup>.

*V rámci výzkumu, který proběhl v letech 2008-2009 v Azylovém domě Elim ve Vsetíně, byly analyzovány anamnestické údaje týkající se závislostí klientů. Sledovány byly závislosti alkoholové, nikotinové, drogové<sup>64</sup> a závislost na výherních automatech. Dle zjištěných údajů byla v anamnézách klientů nejvíce zastoupena závislost alkoholová (57 %), dále nikotinová (56 %), závislost na výherních automatech (8 %), a nakonec závislost drogová (3 %). Údaje nebyly zjištěny v 5 %. Závislosti celkem (tedy jakákoliv ze sledovaných závislostí vyskytující se u klienta) tvořily v celkovém průměru 82 %.<sup>65</sup>*

### 3.1.4 Rodinné zázemí

Rodinné zázemí hraje důležitou roli v případné kariéře bezdomovectví. Vágnerová k tomuto tématu uvádí, že původní orientační rodina bezdomovce bývá většinou dysfunkční, popř. vůbec neexistuje. Bezdomovci byli jako děti často vystaveni nezájmu, podceňování, nebo dokonce násilí a zneužívání, byli z rodiny odejmuti, vyhnáni, nebo sami

<sup>60</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 78 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>61</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 49.

<sup>62</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, op. cit., s. 51-52.

<sup>63</sup> KLIMENT, P. *Speciální psychopatologie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 23.

<sup>64</sup> Míněny jsou omamné a psychotropní látky.

<sup>65</sup> UNAR, O. *Struktura a vývoj klientely Azylového domu Elim Vsetín v období let 2002 – 2007*. (Bakalářská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009, s. 50-51.

utíkali a toulali se. Rodina mohla mít také špatné bytové a materiální podmínky. Také jako dospělým jim chybí jakékoli sociální zázemí. Nezaložili vlastní rodinu, popř. se jim z různých důvodů rozpadla, neboť nebyli schopni plnit požadavky soužití v rodině.<sup>66</sup>

Hradečtí zase uvádí, že „z hlediska fenomenu bezdomovství je největšímu riziku bezdomovství vystavena osoba osamělá, izolovaná, která rodinu opustila či jí byla opuštěna. Také rodině jednorodičovské hrozí rychlé upadnutí do bezdomovství“. Z pohledu možného nebezpečí upadnutí člena rodiny do stavu bezdomovství jsou pak nejrizikovější:

- a) „rodiny s dospělým alkoholikem,
- b) rodiny s členem rodiny závislým na drogách,
- c) rodiny s dospělými či mladistvými delikventy,
- d) rodiny s členy s psychickou poruchou, s mentálně retardovaným dítětem,
- e) rodiny se zneužívanou nebo týranou ženou,
- f) rodiny se zanedbávanými dětmi,
- g) rodiny s týranými dětmi,
- h) rodiny se sexuálně či emočně zneužívanými dětmi,
- i) rodiny svobodných matek,
- j) rodiny rekonstruované,
- k) rodiny romské,
- l) rodiny migrantů a rodiny hledající exil.“<sup>67</sup>

Co se týká aktuálního rodinného stavu bezdomovců, u mužů se dle Hradeckých jedná většinou o osoby svobodné, ženy jsou pak všeobecně vdané či byly vdané, pouze malá část žen je svobodných.<sup>68</sup>

### 3.1.5 Sociální kompetence

Bezdomovci jsou často lidé, kterým chybí základní kompetence<sup>69</sup> potřebné pro soběstačný a plnohodnotný život ve společnosti. Dle Vágnerové jde o projev selhání

---

<sup>66</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 749.

<sup>67</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 38-39 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>68</sup> Tamtéž, s. 45.

<sup>69</sup> Kompetence jsou zde i dále v textu míněny ve smyslu souboru znalostí, dovedností, zkušeností, metod, postupů a postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení úkolů a životních situací a které mu umožňují osobní rozvoj i naplnění jeho životních aspirací – viz VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008, s. 19.

v oblasti socializace. Jak dále uvádí, „bezdomovci nejsou schopni odpovědného chování, nedovedou se o sebe postarat standardním způsobem, který by odpovídal roli dospělého. Z důvodu omezených kompetencí přetrvává závislost na společnosti a jejích institucích, především na charitativní péči.“<sup>70</sup>

Tento nedostatek základních sociálních kompetencí se v praxi projevuje např. tím, že bezdomovci často nejsou schopni vyřídit si pro ostatní populaci běžné záležitosti, jako např. vyřízení různých dávek, žádost o vydání občanského průkazu, žádost o pracovní místo, žádost o poskytnutí informací, apod. S tím se pak pojí řada negativních zkušeností, pod jejichž vlivem bezdomovci často rezignují. Tito lidé pak obvykle už nic nechtějí, nic nečekají a domnívají se, že ani nemá cenu se o něco pokoušet. U mnoha z nich pak dominuje postoj naučené bezmocnosti, který je typický rezignací, apatií a fatalismem. S tím také souvisí nízké sebevědomí, sebeúcta a nízké aspirace, které se obvykle omezují na nejbližší konkrétní cíle.<sup>71</sup>

Samozřejmě i zde jsou rozdíly mezi jednotlivci. Tyto rozdíly pak souvisí jak s délkou prožívaného bezdomovství, tak s osobností a osobní historií konkrétního jedince, nebo např. také s příčinami stavu bezdomovství.<sup>72</sup>

### 3.1.6 Kriminalita

Z hlediska kriminality je třeba v souvislosti s bezdomoveckou populací zmínit dvě dimenze tohoto problému – bezdomovci jako pachatelé, a jako oběti trestné činnosti. V obou případech jsou tito lidé zločinem ohroženi pravděpodobně více než ostatní populace. Významným faktorem zde mimo jiné může být skutečnost, že mezi bezdomovci se nalézají poměrně vysoké procento propuštěných vězňů. Těm pak, kteří dosud nebyli trestáni, hrozí ve zvýšené míře riziko, že trestný čin spáchají – důvodem může být nejen hmotná nouze, ale také pohyb v kriminogenním prostředí.<sup>73</sup>

Výsledky sondy provedené v azylových domech ukázaly, že 40 % klientů těchto zařízení bylo soudně trestáno (některé výzkumy uvádí až 51 % soudně trestaných<sup>74</sup>),

---

<sup>70</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 753.

<sup>71</sup> Tamtéž, s. 750-752.

<sup>72</sup> HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 8-9.

<sup>73</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 49.

<sup>74</sup> KOCMÁNKOVÁ, D., PĚNKAVA, P. *Expertíza o situaci osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze: monitoring Národního akčního plánu sociálního začleňování 2006 - 2008* [online]. Praha: [s. n.], 2007. s. 22 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www:

<http://www.neziskovsky.cz/Files/Soubory/projekty/STOP/expertizaPraha.pdf>.

někteří i vícekrát, a mnozí z nich měli zkušenosti s pobytem ve vězení. Ve srovnání s běžnou populací, kde je soudně trestaných osob dlouhodobě méně než 1 % (0,7 % v roce 2005 dle soudních statistik) je tedy podíl těchto osob mnohonásobně vyšší. Zkušenost s viktimizací vlastní osoby přiznalo 38,8 % bezdomovců, z nichž většina (75 %) případ ohlásila policii. Oběťmi útoků se přitom stávají spíše lidé přespávající na veřejně přístupných místech, než obyvatelé azylových domů. Viktimizace bezdomovců může být mimo jiné také vyjádřením postoje radikálnější části běžné populace - bezdomovci jsou neoblíbení, těžko se brání a tak se stávají vděčnými objekty útoků. Tuto skutečnost dokládají případy napadení bezdomovců, o nichž čas od času informují sdělovací prostředky.<sup>75</sup>

### 3.1.7 Ekonomická situace

Špatná finanční situace a chronicita chudoby patří mezi významné průvodní jevy bezdomovství.<sup>76</sup> Situace je navíc zhoršována zadlužeností, která u některých jedinců může dosahovat i výše státního důchodu.<sup>77</sup> Dluhy mohou pocházet z minulosti (např. dluhy na nájemném, na výživném, na pojistném, z trestné činnosti či za výkon trestu odnětí svobody, z půjček, z bývalého podnikání, ze závislostí, apod.). Mohou však také být odrazem současného životního stylu, kdy bezdomovci řeší svou finanční situaci snadno dostupnými a často nevýhodnými půjčkami různých pochybných úvěrových společností, nebo si půjčují sami mezi sebou.<sup>78</sup>

V praxi se důsledky dluhů mohou projevit např. tím, že pro zadluženého bezdomovce je velmi nevýhodné nastoupit do legálního zaměstnání (v případě této možnosti), neboť na značnou část jeho mzdy by byla okamžitě uvalena exekuce.<sup>79</sup> Mnoho bezdomovců proto raději volí příležitostnou nelegální práci, aby se tímto způsobem exekucím vyhnuli. V konečném důsledku však tato životní strategie vede opět k finanční nouzi, neboť osobám dlouhodobě nezaměstnaným chybí potřebný počet odpracovaných let pro přiznání invalidního či starobního důchodu.<sup>80</sup>

---

<sup>75</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 49-53.

<sup>76</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 45, s. 71 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>77</sup> HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 32.

<sup>78</sup> Tamtéž.

<sup>79</sup> RUSZOVÁ, P. Aktivní politika zaměstnanosti a bezdomovci. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 70.

<sup>80</sup> HAASOVÁ, op. cit., s. 40.



Co se týká finančního zajištění bezdomovců, výzkumy, které by se zabývaly procentuálním rozložením z hlediska jednotlivých zdrojů příjmů (např. mzda od zaměstnavatele, starobní či invalidní důchod, podpora v nezaměstnanosti, dávky v hmotné nouzi, apod.), popřípadě otázkou, jaké procento bezdomovců je zcela bez příjmů, v českém kontextu spíše chybí. Určitou výjimku v této oblasti tvoří následující výzkum:

*V rámci výzkumného projektu, který pro Magistrát města Plzně realizovalo Centrum aplikované antropologie a terénního výzkumu při Katedře antropologických a historických věd Fakulty filozofické Západočeské univerzity v Plzni v roce 2009, byly na základě odpovědí respondentů – bezdomovců zjišťovány zdroje příjmů, resp. subsistenční strategie zajištění příjmů. Vzhledem k tomu, že sociální postavení respondentů (a tím i ekonomický status) se značně liší podle kategorie bezdomovství (např. u osob z azylových domů je vyšší než u těch, kteří žijí přímo na ulici), bylo nutné se jednotlivými kategoriemi zabývat zvlášť. V azylových domech pro muže a ženy z příjmových zdrojů převažovaly starobní či invalidní důchody (60 %), následovaly sociální dávky obecně (26,7 %) a příjmy z legálního pracovního poměru (20 %).<sup>81</sup> V azylových domech pro rodiče s dětmi (kde se nacházely převážně matky s dětmi) byly zdaleka nejčastějším příjmem sociální dávky obecně (včetně rodičovského příspěvku), a to v 97,4 % případů, dále to byly alimenty (23,7 %), příjmy z legálního zaměstnání (18,4 %), a příjmy z příležitostných legálních brigád (13,2 %). Dalšími uváděnými příjmy byly příležitostné práce „na černo“ (7,9 %) a důchody (5,3 %). Zajímavá byla také zjištění týkající se kategorie bezdomovců žijících na ulici. Zde patřil mezi nejčastěji uváděnou ekonomickou strategií sběr druhotných surovin a vybírání popelnic (v 30,8 %). Dalším nejčastějším zdrojem bylo „somrování“ či žebrání (27,9 %), poté sociální dávky obecně (24 %), příležitostné práce „na černo“ (15,4 %), příležitostné legální brigády (12,5 %), důchody 10,6 %, mzda z legálního pracovního poměru (4,8 %), příspěvky od rodičů a příbuzných (2,9 %), veřejně prospěšné práce (1,9 %), a ostatní (3,8 %).<sup>82</sup>*

### **3.1.8 Zaměstnání**

Jedním z obecně rozšířených mýtů je, že bezdomovci jsou lidé, kteří zpravidla

<sup>81</sup> Pozn.: Respondenti mohli jmenovat více zdrojů, proto procentuální součet nečiní 100 %.

<sup>82</sup> TOUŠEK, L. *Analýza situace „bezdomovců“ v Plzni včetně identifikace jejich počtu. Zpráva z výzkumu.* [online]. Plzeň: CAAT, 2009, s. 31-34 [cit. 2010-12-13]. Dostupný z [www: <http://m.bezpecnemesto.eu/Files/bezpecnaplzen/prevence/prevence\\_kriminality/Anal%c3%bdza\\_situace\\_bezdomovc%c5%af\\_v\\_Plzni\\_2009.pdf>](http://m.bezpecnemesto.eu/Files/bezpecnaplzen/prevence/prevence_kriminality/Anal%c3%bdza_situace_bezdomovc%c5%af_v_Plzni_2009.pdf).

nechtějí pracovat a to je také důvodem, proč se dostali až na sociální dno.<sup>83</sup> I když připustíme existenci určitého procenta bezdomovců, kteří skutečně k práci nemají žádný vztah, pracovat nechtějí a také zřejmě nikdy nebudou, je zde stále řada těch, kteří o práci stojí a vítají pomoc při jejím zprostředkování. Tuto skutečnost dokládá mimo jiné následující studie uskutečněná v azylových domech:

*Dle provedeného výzkumu, který byl zaměřen na možnosti spolupráce azylových domů s úřady práce, zaměstnavateli a dalšími subjekty, je 16 % dotazovaných klientů azylových domů zaměstnaných, zbylých 84 % nezaměstnaných (nutno však uvážit, že 21 % dotazovaných klientů bylo dlouhodobě nemocných, 10 % částečně invalidních, 5 % plně invalidních a 5 % ve věku 60 a více). S hledáním zaměstnání pomohli sociální pracovníci azylových domů 43,8 % klientů. Mezi nezaměstnanými klienty 82,1 % vytváří samo aktivitu k nalezení zaměstnání. Ti, kteří zaměstnání nehledají, k tomu mají z 69,2 % zdravotní důvody, 7,7 % jsou na mateřské dovolené, a 3,8 % uvádí, že jim stačí sociální dávky, nechce se jim, nebo mají špatnou minulost či jiné obavy. Až 81 % nezaměstnaných klientů je ochotno zapojit se do aktivit úřadu práce (rekvalifikace, motivační kluby, atd.), 36,9 % je ochotno za práci vycestovat i do zahraničí, 31 % se umí domluvit cizím jazykem. Z klientů si 83,3 % přeje, aby jim s hledáním zaměstnání pomáhal sociální pracovník azylového domu. A jak hodnotí své klienty azylové domy? Jako spíše pasivní hodnotí své uživatele 73,5 % dotazovaných azylových domů, 17,7 % je vidí jako spíše aktivní, 5,9 % jako aktivní a 2,9 % se k otázce nevyjádřilo. Z dotazovaných azylových domů 94,1 % nějakým způsobem pomáhá svým klientům k získání zaměstnání, motivovat různými výhodami se je snaží 76,5 %.<sup>84</sup>*

Jak je částečně vidět i z uvedené studie, problém je poněkud složitější. Existuje řada překážek, které bezdomovcům brání v nalezení a udržení případného zaměstnání v řádném pracovně-právním vztahu, přestože tito by o zaměstnání stáli.

Jednou z nich je kupříkladu otázka trvalého bydliště. Pokud bezdomovec nemá reálné trvalé bydliště, pak se velmi často z různých důvodů zdržuje v jiném místě, než je formálně hlášen. Pokud se však chce zaregistrovat jako uchazeč o zaměstnání, je to možné jen u úřadu práce příslušného podle trvalého bydliště, splňuje-li další podmínky. Mnozí

<sup>83</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 8-11 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>84</sup> RUSZOVÁ, P. Aktivní politika zaměstnanosti a bezdomovci. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 63-72.

z bezdomovců tyto zákonné podmínky nesplňují. Někteří bezdomovci mají chorobný strach z úřadů a úředníků, nebo si své záležitosti nejsou schopni vyřídit bez cizí pomoci. V důsledku toho pak přijímají různé příležitostné práce, které jsou zřídka prováděny na legální pracovní dohodu. Slabší jedinci se pak mohou snadno dostat do závislosti na svém zaměstnavateli. Takovýto vztah se v extrémních případech podobá nevolnictví, kdy bezdomovec pracuje někdy i několik měsíců jen za stravu a ubytování – nejčastěji na stavbách, v pohostinstvích či u kolotoče.<sup>85</sup>

Jinou překážkou může být kriminální minulost bezdomovců. Jak jsem již uvedl, v bezdomovecké populaci se nachází poměrně vysoké procento soudně trestaných osob. Tato skutečnost může pro některé jedince znamenat významné znevýhodnění na trhu práce, zvláště pak v případě pracovních míst, kde je vyžadována trestní bezúhonnost (např. bezpečnostní agentury, apod.).

Pokud se bezdomovci podaří získat legální zaměstnání, přichází další problém - jeho udržení. V mnoha případech totiž dochází k tomu, že často ještě ve zkušební době bývá takový člověk propuštěn. Důvodem může být např. problém s abstinencí, s docházkou do zaměstnání, nebo třeba také nedostatek sociálních kompetencí projevující se v nezvládnutí konfliktů s nadřízeným.<sup>86</sup>

*Pan Josef má 50 let a je klientem azylového domu. Dlouhou dobu byl nezaměstnaný, podařilo se mu však s pomocí sociální pracovnice sehnat pracovní místo uklízeče v supermarketu. Josef je tak nadšený, že to musí jít ihned „zapít“. Nastupuje do zaměstnání a několik dní tam pravidelně chodí. Poté však po konfliktu s nadřízeným ze zaměstnání odchází. Na dotaz, proč zaměstnání ukončil, odpovídá: „Já nebudu nikomu dělat blbce“.<sup>87</sup>*

*Danielovi je 30 let. Donedávna žil se svým otcem. Ten jej však vyhodil z domu, neboť Daniel často pil a ke všemu byl bez práce. Danielovi se podaří získat místo ošetřovatele v nemocnici, začne chodit do zaměstnání a přestává pít. To je také důvodem, proč jej otec přijímá zpět. Daniel chodí do zaměstnání asi měsíc a půl, příležitostně se také napije. Pak začne znovu pít a otec jej opět vykáže z domu. Daniel se podruhé ocitá na ulici, do zaměstnání však stále ještě chodí. Jednoho dne nepřijde na pracovní směnu. Dva dny poté*

---

<sup>85</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 38 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>86</sup> HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 32.

<sup>87</sup> Veškeré krátké kazuistiky v této práci vycházejí ze skutečnosti, pouze jména jsou pozměněna.

*přichází do nízkoprahového denního centra a žádá sociálního pracovníka o pomoc při zprostředkování telefonického hovoru se svým zaměstnavatelem, neboť by chtěl omluvit svou nepřítomnost na pracovní směně. Od svého nadřízeného se však po telefonu dozvídá, že jeho pracovní poměr byl již ukončen.*

Pod vlivem různých negativních zkušeností spojených s hledáním či nástupem do zaměstnání (a případně jeho opětovnou ztrátou) se u některých jedinců objeví postoj rezignace, kdy již nevěří v možný návrat do práce a setrvávají v závislosti na sociálních dávkách.<sup>88</sup> Ty jim sice umožní hrazení skromných potřeb, ale již nedovolují odrazit se od pomyslného sociálního dna.

### **3.2 Vymezení a specifika cílové skupiny nízkoprahových služeb**

Nyní se tedy dostávám k charakteristice klientely nízkoprahových služeb. Kdo tuto klientelu ve skutečnosti tvoří a v čem je specifická ve srovnání s klientelou azylových domů či domů na půl cesty, na to bych chtěl získat odpověď právě v této podkapitole.

Zatímco azylové domy a domy či byty na půl cesty poskytují pobytové služby spojené se sociálním poradenstvím a dalšími službami, jež nabízí relativní komfort a dlouhodobější zajištění širšího komplexu potřeb svých klientů-bezdomovců, nízkoprahové služby jsou oproti tomu koncipovány jako terénní či ambulantní a představují jakousi první pomoc pro osoby bez přístřeší, které nějakým způsobem chtějí (nebo často také nechtějí) řešit svůj akutní problém. Mimo jiné také z tohoto důvodu je v této kategorii služeb v různé míře a stupni uplatňován princip nízkoprahovosti, neboť se předpokládá, že je budou využívat zejména lidé z ulice, pro něž nízkoprahové služby (zvláště pak terénní programy) mohou být vůbec prvním kontaktem se sociální službou jako takovou.<sup>89</sup> V úvahu však připadá též kategorie bezdomovců, kteří již zkušenosti se sociálními službami mají, ovšem momentálně z různých důvodů nemohou využívat pobytových sociálních služeb<sup>90</sup>, a nízkoprahové služby jsou pro ně jistým dočasným řešením.

Pokud ke specifikaci využiji již zmíněné typologie ETHOS (viz kap1.1), pak popisu

---

<sup>88</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 751-752.

<sup>89</sup> HRADECKÝ, I. *Strategie udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 87.

<sup>90</sup> Např. nedisponují potřebnými náležitostmi jinak nutnými pro přijetí do pobytových sociálních služeb (platný doklad totožnosti, potvrzení o zdravotním stavu klienta umožňující poskytnutí pobytové sociální služby, zajištění úhrady služby, apod.), popř. není momentálně volná kapacita pobytové služby.

klientely nízkoprahových služeb nejlépe odpovídá kategorie „**bez střechy**“, neboť právě tato zahrnuje „*osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování*“ a „*osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny*“. V úvahu je však nutno vzít rovněž kategorii „**nevyhovující bydlení**“, zahrnující dle generických definic typologie ETHOS osoby žijící např. v různých mobilních obydlích, jež nejsou určeny k obvyklému bydlení, dále v různých přístřešcích, boudách, chatrčích, provizorních stavbách apod.<sup>91</sup>

Použiji-li naopak klasifikaci bezdomovství, kterou uvádějí Hradečtí, pak výše uvedené specifikaci odpovídají kategorie „**zjevné bezdomovství**“ a „**skryté bezdomovství**“ (viz.kap1.1).<sup>92</sup>

V předchozím textu jsem krátce uvedl některé obecné charakteristiky bezdomovecké populace. O těchto charakteristikách se dá říci, že svou platností do jisté míry zahrnují všechny zmíněné kategorie bezdomovství, tedy i kategorie, jež odpovídají popisu klientely nízkoprahových služeb. Klientela nízkoprahových služeb je však přeci jen v určitém ohledu specifická. Její specifika se ovšem netýkají ani tak obecných charakteristik, jako spíše míry akutnosti a intenzity zakoušeného bezdomovství, a rovněž postojů k případnému řešení nepříznivé sociální situace.

Mezi hlavní specifikum této skupiny osob jednoznačně patří reálná skutečnost **života na ulici**<sup>93</sup>. Tento způsob života a jeho důsledky přirozeně nejvíce postihují jedince, kteří žijí na ulici celodenně - jedná se zejména o osoby bez přístřeší, jež nevyužívají žádných sociálních služeb, popř. využívají nanejvýše služeb terénního programu. Určitou měrou však postihují i uživatele nízkoprahových denních center či nocleháren, neboť tyto služby nezajišťují (až na výjimky) možnost celodenního zázemí, takže určitou část dne (ať již přes den, nebo v noci) uživatelé těchto služeb tráví na ulici či v nevyhovujících podmínkách.

Život na ulici má svá úskalí a rizika a ovlivňuje negativně jak tělesné, tak i duševní zdraví jedince.<sup>94</sup> Hradečtí k tomuto tématu uvádějí: „Statistiky prokazují, že čtrnáct dnů a nocí strávených na ulici či nádraží poznamenají lidskou bytost nadlouho a vtlačí jí své stigma deprivace a hostility.“<sup>95</sup> Dá se také říci, že čím déle člověk žije na ulici, tím více se

---

<sup>91</sup> HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007, s. 32-33.

<sup>92</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 27-32 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>93</sup> Ulicí zde rozumím nejen otevřená veřejná prostranství (parky, ulice, prostory před supermarkety, apod.), ale také obdobné prostory neposkytující bezdomovcům přijatelné zázemí (nádraží, veřejné dopravní prostředky, kanály, vraky aut, apod.).

<sup>94</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 750-754.

<sup>95</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, op. cit., s. 32.

na tento život adaptuje a jeho návrat do běžného života společnosti je stále obtížnější.<sup>96</sup>

Život na ulici také generuje některé další charakteristické znaky klientely nízkoprahových služeb. Těmi jsou zejména:

- **nedostatečná hygiena či úplná absence hygienických návyků** – tyto souvisí s životními podmínkami, které nedovolují zachovávat často ani ty nejzákladnější hygienické zásady.<sup>97</sup> Po delší době života na ulici se hygienické návyky ztrácejí a v některých případech potřeba hygieny zcela vymizí.

*Příkladem může být pan Vojtěch (55 let). V minulosti měl problémy s alkoholem. V důsledku abúzu alkoholu se objevily problémy s inkontinencí. Již v té době neměl zájem o ubytování v azylovém domě a mařil spolupráci při zajištění minimálního hygienického standardu, aby mohl přespávat alespoň v zimním období v noclehárně. Později mu lékaři museli amputovat jednu dolní končetinu. V současnosti je na invalidním vozíku. S oblibou se zdržuje na frekventovaných místech, aby vzbudil soucit obyvatel města, v němž žije, a získal od nich nějakou materiální či finanční pomoc. Co se týká hygieny, tu absolvuje díky intervencím občanů (většinou aktivních členů křesťanských církví) a pracovníků různých sociálních služeb zhruba 1x za 3 týdny. Svou tělesnou potřebu vykonává přímo na vozíku.*

- **absence osobních dokladů** – život na ulici s sebou nese riziko časté ztráty či krádeže osobních dokladů, které bezdomovci musí neustále nosit u sebe.<sup>98</sup> Nutno však dodat, že tato rizika velmi často souvisí se stavem těžké podnapilosti, kdy se bezdomovci stávají oblíbeným a snadným terčem kriminality. U některých jedinců by se dalo říci, že tento problém má téměř cyklický charakter. Po odcizení či ztrátě dokladů absolvují (většinou za pomoci a doprovodu terénního pracovníka) proces jejich obnovy, který zpravidla zahrnuje žádost o duplikát rodného listu, vyhotovení fotografií, žádost o nový občanský průkaz, a zaplacení správních a ostatních poplatků (což v některých případech není možné bez přímé finanční pomoci). Takto nově nabyté doklady poté vlastní do doby, než je opět ztratí, nebo jsou jim znovu odcizeny.
- **uspokojování základních potřeb nedůstojným způsobem** – k běžným strategiím přežití na ulici patří zajišťování jídla formou vyhledávání vyhozených potravin

<sup>96</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 4.

<sup>97</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 49 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>98</sup> ŠIMEČKA, K. Osoby bez přístřeší. In NEDELNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 179.

v kontejnerech na komunální odpad či ve sběrných kontejnerech na pozemcích supermarketů, které se takto průběžně zbavují potravin s prošlou záruční lhůtou (některé takto získané potraviny se dokonce dají následně i zpeněžit). Kontejnery na odpadky však mohou být zdrojem nejen potravin, ale i jiných potřebných věcí, jež usnadňují život na ulici. Jedná se např. o obnošené šatstvo, boty, kusy nábytku, apod. Najít lze i materiál (železo, barevné kovy), který je možno odvézt do sběrný druhotných surovin a získat tak skromné finanční prostředky. U některých jedinců je tento způsob obstarávání potravin a jiných věcí tak silně zakořeněn, že může přetrvávat i v době, kdy již na ulici nežijí a mají zajištěno ubytování, finanční prostředky a třeba i stravu.

*Ladislav (52 let) přebývá u svého známého v hospodářské budově na seně. Je klientem nízkoprahového denního centra a v kontaktu je i s terénním pracovníkem. Občas je vídán v areálu jednoho z místních hypermarketů, kde je i se svými přáteli na „fárače“<sup>99</sup>. Tímto způsobem získává potraviny, kdy část z nich použije pro svou osobní potřebu, a zbývající část následně zpeněží (k tomuto účelu má již vytvořenu síť stálých odběratelů).*

- **absence pravidelného finančního zajištění** – důvodů může být vícero. Patří sem nezaměstnaní bezdomovci, kteří byli sankčně vyřazeni z úřadu práce a nemají tedy nárok ani na dávky v hmotné nouzi, dále pak např. invalidní důchodci, kteří, ač byli úředně uznáni částečně či plně invalidními, nesplňují potřebnou dobu pojištění<sup>100</sup> (a na dávku tedy rovněž nemají nárok), nebo lidé, kteří si o dávky nemohou požádat, neboť mají trvalé bydliště v jiném městě. Dalšími důvody mohou být také neinformovanost o nároku na dávky, neschopnost zařídit si své záležitosti na úřadech, či nemožnost získat dávky např. z důvodu absence osobních dokladů.<sup>101</sup> Ačkoliv je to s podivem, existují i takoví jedinci, kterým brání v nárokování dávek „od státu“ vlastní hrdost. Jak vyplývá z výsledků výzkumu uvedeného v podkapitole 3.1.7, jen část bezdomovců žijících na ulici má zajištěn nějaký pravidelný finanční příjem z oficiálních zdrojů, jako jsou např. sociální dávky, důchody či mzdy z legálního pracovního poměru. Proto se také právě u klientely nízkoprahových služeb lze v hojné míře setkat s různými náhradními formami získávání finančních prostředků a strategiemi přežití, o nichž jsem již hovořil.

<sup>99</sup> Pozn. Jedná se o slangový výraz pro vybírání kontejnerů.

<sup>100</sup> Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>101</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 26, s. 38.

- **zanedbaná péče o zdraví a zvýšený výskyt některých onemocnění** – bezdomovci žijící dlouhodobě na ulici zpravidla nenavštěvují lékaře, neplatí si zdravotní pojištění a mnohdy nevlastní ani kartičku zdravotní pojišťovny. Někteří nebyli u lékaře mnohdy i několik let.<sup>102</sup> Jediné setkání se zdravotnickým zařízením pak zpravidla bývá teprve v případech akutního ohrožení života, kdy jim navíc lékařská pomoc musí být přivolána většinou druhou osobou. Zanedbaná lékařská péče se přirozeně projevuje výskytem různých onemocnění, o kterých jsem se zmínil v podkapitole 3.1.2.
- **častá intoxikace alkoholem a omamnými a psychotropními látkami** – konzumace alkoholu patří k životu na ulici a svým způsobem pomáhá těmto lidem přežít.<sup>103</sup> Bohužel právě nadměrná intoxikace alkoholem či omamnými a psychotropními látkami brání bezdomovcům z ulice využívat některých sociálních služeb, kde vstup do zařízení bývá zpravidla odepřen osobám, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu<sup>104</sup> či omamných a psychotropních látek.

Poslední oblastí, v níž lze spatřovat specifika klientely nízkoprahových služeb, je oblast postojů k řešení situace bezdomovství a otázka změny životního stylu. Zde bych se na okamžik zastavil a položil si otázku, jaká je struktura uživatelů nízkoprahových služeb z hlediska jejich ochoty řešit svůj problém bezdomovství? Přestože výzkumy na toto téma doposud chybí, mohou při zodpovězení této otázky pomoci některé statistické údaje od poskytovatelů sociálních služeb:

*„Nízkoprahová denní centra – z celkového počtu 50 uživatelů tohoto typu zařízení nejvíce uživatelů žádalo hygienu a stravu – 100 %, pomoc při vyhledávání zaměstnání 67 %, 36,7 % pomoc při řešení právních problémů, ekonomickou pomoc 37,4 %, pomoc při zajištění bydlení mimo zařízení 34 %, 33,3 % pomoc ve zdravotní oblasti, o poskytnutí ubytování projevilo zájem 19,7 % uživatelů, 18,7 % žádalo pomoc v oblasti partnerských vztahů, 16 % mělo zájem o služby psychoterapeutické, 11,3 % mělo zájem o pomoc při získání osobních dokladů, 10 % mělo zájem o služby v duchovní oblasti, a konečně 9,3 %*

<sup>102</sup> SAVKOVÁ, E. *Muži bezdomovci ve Vsetíně*. (Bakalářská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010, s 48.

<sup>103</sup> HAASOVÁ, J. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, s. 19.

<sup>104</sup> Některá zařízení mají striktně stanovenou hranici přípustných hodnot alkoholu, které jsou měřeny při vstupu klienta do zařízení. Zpravidla však bývá poskytována jistá tolerance.



*žádalo pomoc v léčení závislosti.*“<sup>105</sup>

Z uvedených statistických údajů lze zjistit, že pouze 53,7 % z celkového počtu uživatelů nízkoprahových denních center projevilo zájem o řešení otázky bydlení (o pomoc při zajištění bydlení mimo zařízení projevilo zájem 34 %, o poskytnutí ubytování v zařízení 19,7 % uživatelů). Přirozeně tento údaj ještě nemusí nic vypovídat. Ovšem pokud zájem o řešení bydlení bude zároveň vnímán jako určitý indikátor zájmu o řešení situace bezdomovství ze strany uživatelů, pak si lze zcela oprávněně klást otázku, co zbývajících 46,3 % uživatelů? Co tím chci naznačit? **Ne každý bezdomovec chce řešit svou osobní situaci bezdomovství.** Tuto skutečnost nepřímo potvrzují i sami poskytovatelé sociálních služeb:

*„Lze však pozorovat i skupinu klientů, kterým zvýšený zájem sociálního pracovníka příjemný není. Jedná se o ty, kteří již v návrat do běžného života nevěří, na svou situaci si „zvykli“, a zvýšené pozornosti se spíše snaží vyhnout. Jejich cílem je převážně snaha o čerpání pouze hygienické a potravinové pomoci. To se projevilo ve snížení počtu jejich návštěv v době přítomnosti sociálního pracovníka.“*<sup>106</sup>

Pokud uvedené shrnu, lze se na základě zkušeností poskytovatelů sociálních služeb i na základě některých statistických údajů důvodně domnívat, že část klientely nízkoprahových služeb (a řekněme, že větší část), je ochotna svou situaci bezdomovství řešit a reaguje na nabídku odborné pomoci při návratu do běžného života. Existuje však určité procento klientů těchto služeb, kteří svou situaci z různých důvodů řešit nechtějí, neboť jejich současný stav jim do jisté míry vyhovuje.

Dostávám se tedy k poslednímu specifiku klientely nízkoprahových služeb, a tím je poměrně výrazné procento výskytu tzv. „**dobrovolných bezdomovců**“. Co se týká samotného pojmu, existují zde různé pohledy na „dobrovolnost“ bezdomovství.

Dle Šimečky „řada odborníků myšlenku dobrovolného bezdomovectví odmítá. Přihlášení se k dobrovolnému bezdomovectví totiž může být výrazem rezignace na možné zlepšení životní situace. Veřejná proklamace dobrovolnosti bývá způsobem, jakým se tito lidé psychicky vyrovnávají se svou situací. Častokrát se takto identifikují se svým stavem

<sup>105</sup> CVEČEK, D. Ověření efektivity většího počtu sociálních pracovníků. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 52-53.

<sup>106</sup> KADLEC, J. Ověření efektivity většího počtu sociálních pracovníků. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 34.

nedobrovolní bezdomovci po neúspěšném pokusu o návrat do společnosti.“<sup>107</sup>

Také Varga pokládá jedince „kteří by měli alternativu i schopnosti žít jinak, a přesto by zvolili pobyt na lavičkách, v parcích, denních centrech pro bezdomovce atd.“ spíše za hypotetickou skupinu.<sup>108</sup>

Bezdomovství jako životní styl naopak připouští Jurovatý. Tento styl se dle něj projevuje odmítáním pomoci, zaměřením se na pouhé uspokojování základních potřeb a nepřístupností k diskusi, kdy snaha pomoci je ze strany bezdomovců vnímána jako obtěžování.<sup>109</sup>

Štěchová, Luptáková a Kopoldová uvádějí k tématu dobrovolnosti bezdomovství mimo jiné následující: „Uvážíme-li „dobrovolnost“ bezdomovectví z hlediska jednotlivých věkových skupin, nejčastěji najdeme tuto kategorii mezi mladými lidmi. Bývají to zejména lidé s problematickým rodinným zázemím (útěky z domova), případně bez zázemí. Tedy zejména jedinci, kteří v 18 letech opouštějí dětské domovy nebo pěstounské rodiny. Dále můžeme vídat mladé lidi, kteří si na bezdomovce „hrají“, jedná se často o vyhrocený generační spor. Ti bývají vidět u velkých obchodních center, na nádražích, kde posedávají, žebrají, popíjejí, někdy vypadají jako velmi zanedbaní trampové. Nebezpečí možno spatřovat v návyku na tento styl života a v nemožnosti pozdější integrace.“<sup>110</sup>

Co se týká mého pohledu na „dobrovolnost“ bezdomovství, vidím „kariéru bezdomovce“ jako sled každodenních individuálních voleb. Bezdomovcem se člověk zpravidla nestává dobrovolně, nýbrž vlivem souhry vícero nepříznivých okolností (a dalo by se říci, že za určitých okolností se bezdomovcem může stát kdokoliv). Jistou míru dobrovolnosti však vidím v otázce volby setrvání ve stavu bezdomovství a řešení nepříznivé sociální situace - zvláště pak, pokud existuje nabídka pomoci. O této skutečnosti se opakovaně přesvědčuji při práci s klientelou nízkoprahových služeb.

S otázkou dobrovolnosti bezdomovství také úzce souvisí otázka, proč lidé žijící na ulici nevyhledávají sociální služby. Odpověď na tuto otázku vcelku trefně vystihuje

---

<sup>107</sup> ŠIMEČKA, K. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 177.

<sup>108</sup> VARGA, L. Společnost neposkytuje bezdomovcům dostatečné služby. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 4, s. 41-42.

<sup>109</sup> JUROVATÝ, P. U človeka bez domova sa zvyrazňuje deprivácia z nedostatočne uspokojených potrieb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 4, s. 38.

<sup>110</sup> ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s. 31.

následující příspěvek<sup>111</sup>:

- „Lidé, kteří na ulici žijí krátce, často nechtějí využívat služeb azylových domů, protože dokud jsou schopni být bez této pomoci, dává jim to pocit, že ještě neklesli tak hluboko, že ještě stále se dokáží o sebe postarat sami a nepotřebují se nikde doprošovat pomoci. To jim pomáhá zachovat si důstojnost a být zaměřeni spíše na budoucnost. Na druhou stranu je tato situace vytlačuje k vyloučení.
- Někteří z těch, kteří na ulici žijí déle, většinou už svou vlastní zkušenost s azylovým ubytováním mají. Důvody, proč toto ubytování nevyhledávají či odmítají, jsou obecně různé. Mnozí mají odpor k institucím, mnozí dávají přednost soukromí a svobodě před pevným řádem a společným, hromadným ubytováním.
- Někteří mají neopodstatněný strach vycházející z pomluv a fám o špatných hygienických podmínkách na ubytovnách.
- Jiní jsou natolik závislí na alkoholu či drogách, že jsou neustále pod vlivem těchto drog a nejsou schopni dodržet i velmi volný řád ubytoven. Nejsou schopni bydlet s jinými lidmi.
- Někteří si pořízují zvířata, hlavně psy, kvůli ochraně a kvůli vztahu a naplnění citových potřeb.
- Pokud na ulici spolu žijí muž a žena, ať už manželé nebo druh a družka, azylová zařízení jim většinou neposkytují možnost společného ubytování. Je pro ně přijatelnější být spolu a přespávat kdekoli venku.
- Důvodem, proč někteří lidé nevyhledávají pomoc charitativních organizací, může být i křivda, která se jim tam stala, nebo osobní antipatie s pracovníky.“

### 3.3 Potřeby cílové skupiny nízkoprahových služeb

Nastínil jsem tedy některé obecné charakteristiky bezdomovecké populace i specifika té její části, jež využívá nízkoprahových služeb. Cílem této podkapitoly je na základě uvedených charakteristik a poznatků shrnout a definovat potřeby klientely těchto služeb. Východiskem pro definování potřeb pak budou jednotlivé problémové oblasti, které byly

---

<sup>111</sup> HRADECKÝ, I. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé* [online]. Praha: [s. n.], 2005, s. 13 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/pslvakj05cz.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/pslvakj05cz.pdf).

vymezeny zejména v podkapitolách 3.1 a 3.2.<sup>112</sup>

Nejprve však bude nutné si ujasnit, jak vůbec chápat pojem **potřeba** v souvislosti s cílovou skupinou nízkoprahových služeb. Na problém se totiž lze dívat hned z několika pohledů.

Ten první by mohl být reprezentován pojetím potřeb, jež je vyjádřeno ve známé Maslowově teorii, tedy z hlediska hierarchie potřeb, které jsou společné všem lidem a které lze rozčlenit následovně<sup>113</sup>:

- potřeby fyziologické (potřeba kyslíku, výživy, apod.),
- potřeby bezpečí (svoboda od strachu, úzkosti a zmatku, předvídatelnost světa),
- potřeby náležitosti a lásky (náležitosti někam, k někomu),
- potřeby úcty (sebeúcta, úcta druhých),
- potřeba sebeaktualizace (touha stát se vším, čím se stát můžeme – na této úrovni jsou značné rozdíly mezi jednotlivci, neboť ne všichni lidé tuto potřebu naplňují)<sup>114</sup>.

Jiným pohledem by mohl být subjektivní pohled bezdomovce, který své potřeby může vnímat poněkud odlišně, než příslušníci běžné populace. Stejně jako jiní lidé, i on má určité základní potřeby. Bezdomovec má však také potřeby, které jako základní nevnímáme, ovšem naplnění těchto potřeb je pro něj stejně důležité (ne-li důležitější), než naplnění potřeb základních. Je to např. potřeba dostatečného množství alkoholu, který usnadňuje život na ulici a umožňuje bezdomovci alespoň částečně snášet jeho úděl<sup>115</sup>.

Dalším pohledem pak mohou být potřeby a jejich naplňování z hlediska zákona o sociálních službách. Dle něj musí pomoc prostřednictvím sociálních služeb „vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování“.<sup>116</sup> Pokud je tedy jedním z cílů sociálních služeb rozvoj samostatnosti a sociální začleňování osob, pak se jako adekvátní jeví naplňování zejména těch potřeb,

---

<sup>112</sup> Není ambicí této podkapitoly provést důkladnou analýzu potřeb cílové skupiny, nýbrž pouze reflektovat poznatky o bezdomovecké populaci (včetně klientely nízkoprahových služeb), které vyplývají z předchozí diskuse a mají určitou relevanci ve vztahu k tématu potřeb cílové skupiny.

<sup>113</sup> KLIMENTOVÁ, E. *Sociální politika I.* 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005, s. 22-23.

<sup>114</sup> V případě osob bez přístřeší se dá říci, že tato úroveň potřeb u nich nehraje téměř žádnou roli, neboť ustrnuli na uspokojování pouze nižších stupňů této hierarchie potřeb.

<sup>115</sup> HAASOVÁ, J. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova.* 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, s. 19.

<sup>116</sup> § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

které k tomuto cíli vedou.<sup>117</sup>

Uvedené tři příklady pohledů napovídají, že pojetí potřeb může být různé. Dle Topinky je proto třeba si nejprve ujasnit kritéria, podle kterých jsou potřeby posuzovány, přičemž je vhodné potřeby vnímat ve čtyřech rovinách a ty rozlišit na základě následujících kritérií<sup>118</sup>:

- **dle primárnosti** (potřeby existenční, sociální a sebeaktualizační),
- **dle nositele** (potřeby individuální, skupinové a organizační),
- **dle aktuálnosti** (potřeby současné a budoucí),
- **dle kvantity/kvality** (potřeby kvantitativní a kvalitativní).

Členění dle primárnosti zahrnuje, jak již bylo uvedeno, **potřeby existenční** (ty jsou spjaty s fyziologickým přežitím a základními biologickými potřebami), **potřeby sociální** (souvisí s životem člověka ve společnosti a možnostmi participovat na společenském životě) a **potřeby sebeaktualizační** (souvisí s rozvojem a perspektivami jedince).<sup>119</sup> V praxi se však všechny tři zmíněné úrovně potřeb prostupují a určitá potřeba může navíc spadat i do více kategorií současně (toto je velmi individuální a záleží vždy na kontextu).<sup>120</sup> Z tohoto důvodu uvedené členění poněkud modifikuji a jednotlivé potřeby budu kategorizovat dle tematické příbuznosti a řadit je v pořadí, které si sice nečiní nárok na univerzálně platnou hierarchii, ovšem do jisté míry odpovídá posloupnosti procesu pomoci z hlediska sociální práce s bezdomovci, respektive procesu sociálního začleňování.

Z hlediska nositele se bude jednat o **skupinové potřeby**, neboť posuzují osoby bez přístřeší jako skupinu se společnými charakteristikami. Z hlediska aktuálnosti se pak bude jednat o **potřeby současné**, neboť mají vést k okamžitému zlepšení tíživého stavu těchto osob. A nakonec z hlediska kvality/kvantity se bude jednat o **potřeby kvalitativní**, neboť se zaměřují na konkrétní obsah a způsoby řešení problému.<sup>121</sup>

Na základě výše uvedených kritérií, přičemž jednotícím hlediskem je zde sociální začleňování, tedy vnímám následující skupiny potřeb klientely nízkoprahových služeb:

---

<sup>117</sup> Vydeme-li z premisy, že sociální začleňování je opakem sociálního vyloučení, pak by tímto cílem mělo být kromě rozvoje samostatnosti také opětovné napojení k pěti základním zdrojům společnosti: zaměstnání, zdravotní péči, vzdělání, bydlení a sociální ochraně (viz kap. 1. 2).

<sup>118</sup> TOPINKA, D. Analýza potřeb v sociálních službách. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 332-335.

<sup>119</sup> Tamtéž, s. 332.

<sup>120</sup> Tamtéž.

<sup>121</sup> Tamtéž, s. 335-336.

### 3.3.1 Potřeby fyziologické

Fyziologické potřeby se řadí mezi potřeby základní (nebo také nižší) a dle Maslowovy teorie teprve uspokojení nižších potřeb je předpokladem pro rozvoj a uspokojování potřeb vyšší navazující úrovně.<sup>122</sup> Hradečtí k tomuto tématu dodávají: „Tam, kde základní životní potřeby člověka nejsou zajištěny, tam není ani možno očekávat zájem o vzdělání, kulturu a morálku.“<sup>123</sup> Pokud aplikuji tuto teorii na fenomén bezdomovství a vezmu přitom v úvahu problémové okruhy cílové skupiny (např. život na ulici, nedostatečná hygiena, uspokojování základních potřeb nedůstojným způsobem), pak těmito fyziologickými potřebami budou zejména primární potřeby, jako např.<sup>124</sup>:

- uspokojení hladu a žízně,
- osobní hygiena,
- ošacení,
- pobyt v teple.

### 3.3.2 Potřeby zdravotní

O zanedbaném zdravotním stavu, závislostech i zdravotních rizicích bezdomovců žijících na ulici jsem již hovořil. V souvislosti s tématem potřeb klientely nízkoprahových služeb bych zdravotní potřeby zařadil hned na druhé místo, a to společně s potřebami psychologickými a duchovními. Řešení otázky zdravotního stavu totiž může být u některých jedinců předpokladem např. pro využití pobytových sociálních služeb, kde se poskytnutí takové služby vylučuje tehdy, jestliže zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, z důvodu akutní infekční nemoci, či z důvodu duševní poruchy.<sup>125</sup> Mezi zdravotní potřeby lze pak zařadit tyto:

- akutní ošetření,
- dlouhodobější zdravotní péče,
- léčba závislostí.

### 3.3.3 Potřeby psychologické a duchovní

V některých případech je sporné, zda uspokojení fyziologických potřeb je primárním

---

<sup>122</sup> KLIMENT, P. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005, s. 66.

<sup>123</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 31 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

<sup>124</sup> ŠIMEČKA, K. *Osoby bez přístřeší*. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 182.

<sup>125</sup> Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

předpokladem pro následnou práci s bezdomovci a řešení jejich dalších potřeb (jak již bylo uvedeno). Z praxe terénní práce s osobami bez přístřeší vyplývá, že samotnému naplnění fyziologických potřeb často předchází proces získávání důvěry bezdomovce k terénnímu pracovníkovi. Tento proces v sobě v některých případech zahrnuje také prvky krizové intervence a psychické podpory potenciálního klienta za účelem motivování k aktivnímu řešení jeho situace.<sup>126</sup>

V textu jsem také hovořil o rezignaci bezdomovců vlivem špatných zkušeností (např. při hledání zaměstnání či vyřizování běžných záležitostí), či obecně o rezignaci na hodnoty (kulturní cíle) a normy společnosti (viz kap. 1.3). To vše vede k závěru, že zde existuje skupina potřeb, jejichž naplňování je aktuální v rámci celého procesu pomoci bezdomovcům, tedy od jeho počátku až do konce. Tyto potřeby lze souhrnně nazvat potřebami psychologickými a duchovními, neboť nezahrnují pouze stránku psychiky člověka, ale také určité existenciální otázky spojené se smyslem konání a smyslem života jako takového. Pokud bych chtěl nastínit spektrum těchto potřeb, pak by se jednalo zejména o následující oblasti:

- krizová intervence,
- dlouhodobější psychická podpora, provázení,
- nalezení smyslu konání ve směru pozitivních životních změn,
- znovunalezení smyslu života.

### **3.3.4 Potřeby administrativní**

Problémy spojené s trvalým bydlištěm bezdomovců či absencí jakýchkoliv osobních dokladů byly rovněž zmíněny. Tyto a jim podobné problémy generují skupinu potřeb, které bychom mohli nazvat potřebami administrativními. Ačkoliv si bezdomovci mnohdy neuvědomují jejich důležitost, řešení těchto potřeb je naprosto klíčové pro jakoukoliv následnou práci a řešení individuální situace bezdomovství. Přestože jsou v České republice k dispozici různé zdroje pomoci, jimiž disponuje sociální stát, jsou tyto v drtivé většině podmíněny prokázáním totožnosti, administrativní příslušnosti a sociální potřebnosti žadatele. Mezi potřeby administrativní by se daly zařadit např.:

- vyřízení chybějících osobních dokladů (duplikát rodného listu, náhradní doklad totožnosti, občanský průkaz),

---

<sup>126</sup> ŠIMEČKA, K. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 181-183.

- aktualizace trvalého bydliště, apod.

### 3.3.5 Potřeby ekonomické

Jak již bylo uvedeno, bezdomovci se často potýkají s akutním nedostatkem finančních prostředků i trvalejších zdrojů. Skupina těchto potřeb však nesouvisí jen s ekonomickým zajištěním. Jejich naplnění je také důležitým předpokladem pro řešení dalších potřeb bezdomovců, o kterých budu hovořit dále. Ať již se jedná o pobytové sociální služby, či ubytování v komerčních ubytovnách, vždy je třeba zajistit trvalý zdroj příjmů na úhradu těchto služeb. V této souvislosti lze mezi ekonomické potřeby zařadit zejména:

- zajištění legitimních finančních zdrojů (podpora v nezaměstnanosti, sociální dávky, invalidní či starobní důchod, legální zaměstnání),
- řešení zadluženosti,
- hospodaření s finančními prostředky.

### 3.3.6 Potřeba bydlení

Pojem bydlení může být vnímán různě a může zahrnovat jak dočasné ubytování, tak trvalé bydlení, bydlení sdílené s jinými osobami či bydlení samostatné, bydlení vlastnické, nájemní, apod.

Jedna z definic vymezuje bydlení jako soubor činností, které souvisí s užíváním obydlí. Obydlím je pak míněn prostor, který je chráněn před nepříznivými vlivy přírody, nežádoucími kontakty s lidmi a negativními důsledky civilizace, jehož základními znaky jsou oddělenost, nezávislost a nedotknutelnost.<sup>127</sup>

Na první pohled by se mohlo zdát, že řešení otázky bydlení je naprosto základní potřebou z hlediska pomoci bezdomovcům. Dle Haasové je však třeba zdůraznit, že „bezdomovství není problém související pouze s bydlením“. I když je bezdomovcům žijícím na ulici zajištěno bydlení, neznamená to, že se zařadí zpět do společnosti. Získání bydlení totiž mnohým nepomůže vyřešit jejich těžkosti. Je-li např. člověk závislý na alkoholu, není schopen v bytě dlouhodobě žít a platit nájem.<sup>128</sup>

Hovoříme-li o potřebě bydlení v souvislosti s fenoménem bezdomovství, pak lze

<sup>127</sup> KREBS, V., DURDISOVÁ, J., POLÁKOVÁ, O., ŽIŽKOVÁ, J. *Sociální politika*. 1. vyd. Praha: Codex, 1997, s. 249-250.

<sup>128</sup> HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 34-35.



uvažovat hned o několika variantách či stupních potřeby bydlení. Tyto tvoří jakési kontinuum postupného řešení otázky bydlení bezdomovců, které směřuje k zajištění bydlení, jež odpovídá zmíněné definici. Jedná se o následující stupně:

- možnost přenocování (např. v noclehárně, na ubytovně),<sup>129</sup>
- možnost dlouhodobějšího dočasného bydlení (na ubytovně, v azylovém domě, v domě či bytu na půl cesty),
- zajištění dostupného dlouhodobého bydlení (nájemní bydlení, domov či penzion pro seniory, dům či byt s pečovatelskou službou, sociální bydlení, apod.).

### 3.3.7 Potřeby sociální

Do této kategorie lze zařadit veškeré potřeby bezdomovců týkající se jak vztahů se sociálním okolím, tak také nezbytných kompetencí, jež usnadňují, umožňují, nebo dokonce podmiňují život jedince ve společnosti. Konkrétně se může jednat např. o:

- získání chybějících sociálních kompetencí,
- obnovení kontaktů s rodinou a blízkými osobami,
- obnovení hygienických, pracovních, či jiných návyků,
- získání potřebných informací.

Dalo by se říci, že nutnost řešení některých sociálních potřeb, a to zejména potřeb spojených se získáním či obnovením chybějících kompetencí a návyků, se prolíná celým procesem pomoci bezdomovcům. Nové kompetence a návyky jsou totiž často žádoucí jak v prvotní fázi pomoci, kdy je třeba, aby bezdomovec získal kupříkladu základní hygienické návyky, tak také při uspokojování potřeb odpovídajících pozdějším fázím, např. tehdy, kdy bezdomovec má již zajištěno dlouhodobější samostatné bydlení, ovšem potřebuje nezbytné kompetence a návyky nutné k jeho udržení.

Na závěr bych se chtěl ještě jednou vrátit k rovině členění potřeb dle primárnosti. Pokud bych měl mnou uvedené kategorie rozčlenit na potřeby existenční, sociální a sebeaktualizační, pak bych do kategorie potřeb existenčních zařadil potřeby fyziologické, potřeby zdravotní, potřeby psychologické a duchovní, potřeby administrativní, potřeby ekonomické a potřebu bydlení. Ačkoliv to zní paradoxně, veškeré tyto skupiny potřeb slouží k zajištění fyzické existence osob bez přístřeší. Do kategorie potřeb sociálních bych

---

<sup>129</sup> Tento stupeň potřeby bydlení by mohl být zařazen i do kategorie potřeb fyziologických, neboť naplňuje základní potřebu spánku a zároveň potřebu pobytu v teple. Zařazení do kategorie potřeby bydlení volím spíše z důvodu tematické příslušnosti.

zařadil shodně pojmenovanou skupinu potřeb sociálních jako celek. Do kategorie potřeb sebeaktualizačních by se pak individuálně daly zařadit některé dílčí potřeby ze skupiny potřeb psychologických a duchovních (např. znovunalezení smyslu života) a potřeb sociálních (např. získání chybějících sociálních kompetencí, či obnovení různých návyků).

V této poměrně obsáhlé kapitole jsem se zabýval cílovou skupinou nízkoprahových služeb, kdy jsem na pozadí obecných charakteristik bezdomovecké populace vymezil nejen specifika této cílové skupiny, ale také jednotlivé okruhy jejích potřeb. Takto definované potřeby budou následně východiskem pro vyhodnocení, jak jsou tyto naplňovány prostřednictvím nízkoprahových služeb.

## **4 Naplňování potřeb cílové skupiny prostřednictvím nízkoprahových služeb**

Na základě předchozí diskuse, kdy jsem se pokusil definovat potřeby klientely nízkoprahových služeb z hlediska sociálního začlenění, bych se rád zabýval otázkou, jak tyto služby definované potřeby naplňují, a to zejména s ohledem na zákonný rámec, který stanovuje rozsah základních činností a úkonů, jež služby musí poskytovat. Nyní se tedy podrobněji podívám na jednotlivé nízkoprahové služby a pokusím se identifikovat, v kterých oblastech služby definované potřeby prostřednictvím základních úkonů naplňují.

### **4.1 Terénní programy**

Terénní programy představují v rámci spektra sociálních služeb určených bezdomovcům zcela specifickou službu, což je dáno především jejím charakterem.

Jak již bylo uvedeno, terénní programy se řadí z hlediska formy poskytování sociálních služeb mezi služby terénní (viz kap2.1). Základním znakem terénních sociálních služeb je pak jejich poskytování v přirozeném sociálním prostředí cílové skupiny.<sup>130</sup>

Cílem terénních programů je vyhledávání osob bez přístřeší a minimalizace rizik jejich způsobu života. Typickými úkony v rámci této služby jsou: navštěvování lokalit s předpokládaným výskytem bezdomovců, kontaktování osob a skupin osob (u nichž existuje předpoklad, že spadají do cílové skupiny služby), navazování rozhovorů a nabídka

---

<sup>130</sup> § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

spolupráce při řešení osobní situace jednotlivých klientů.<sup>131</sup>

Terénní programy patří (stejně jako všechny ostatní sociální služby určené bezdomovcům) z hlediska zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mezi služby sociální prevence. Ty jsou zákonem definovány jako služby, jež „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“<sup>132</sup>

Zákon (resp. vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách) také definuje okruhy základních činností a jednotlivých úkonů, které jsou v rámci jednotlivých sociálních služeb poskytovány. V případě terénních programů jsou to následující úkony<sup>133</sup>:

a) **„zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

aktivitu umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

b) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.“

Pokud vezmu v úvahu jednotlivé úkony prováděné v rámci služby terénní programy a porovnám je s výčtem potřeb klientely nízkoprahových služeb, které jsem definoval v předchozí kapitole, pak lze (přestože řada pojmů obsažených v popisu jednotlivých

---

<sup>131</sup> HRADECKÝ, I. Terénní sociální práce s cílovými skupinami z hlediska vybraných metod a přístupů sociální práce. Osoby bez přístřeší. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 259.

<sup>132</sup> § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>133</sup> § 34 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

úkonů není explicitně definována) dospět k následujícím závěrům.

Terénní programy jsou dle formulace jednotlivých základních činností koncipovány jako služba, která plní zejména roli **informativní** (viz bod b) 4), **podpůrnou** (viz např. bod b) 2 a b) 3) a **zprostředkovatelskou** (viz např. bod b) 2). V praxi tedy služba zpravidla přímo nenaplnuje některé z definovaných potřeb (např. potřeby fyziologické, potřeby zdravotní, potřeba bydlení, apod.), může však naplnění těchto potřeb zprostředkovat v příslušných institucích (v ambulantních či pobytových sociálních službách, zdravotnických zařízeních, ubytovnách, apod.). Jiné z definovaných potřeb pak naplňuje buď přímo, popř. nepřímo s tím, že podíl služby terénní programy při řešení těchto potřeb je rozhodující. Jedná se zejména o **potřeby administrativní** (např. pomoc při vyřizování osobních dokladů - bod b) 1)<sup>134</sup>, dále **potřeby ekonomické** (např. pomoc při zajištění zdroje příjmů ve formě dávek v hmotné nouzi, invalidního důchodu či podpory v nezaměstnanosti – bod b) 1 a bod b) 2) a **potřeby sociální** (např. pomoc při obnovení kontaktů s rodinou a blízkými osobami – bod b) 2, nebo pomoc při získání chybějících sociálních kompetencí a jiných návyků potřebných pro život v běžné společnosti – bod a) a bod b) 3, popř. získání potřebných informací – bod b) 4)).

## 4.2 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra poskytují dle zákona ambulantní, popř. terénní služby pro osoby bez přístřeší.<sup>135</sup>

V praxi se v případě nízkoprahových denních center jedná zpravidla o vytvoření potřebného zázemí pro osoby bez přístřeší, kam tyto mohou v průběhu provozní doby center docházet a využívat nabízených služeb.

Vyhláška definuje rozsah úkonů v rámci základních činností, jež musí být v nízkoprahových denních centrech poskytovány, následovně<sup>136</sup>:

a) **„pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. umožnění celkové hygieny těla,
2. pomoc při osobní hygieně,

b) **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

<sup>134</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 17.

<sup>135</sup> § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>136</sup> § 26 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

1. vytvoření podmínek pro přípravu stravy,
  2. poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování;  
tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,
- c) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**
1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“

Jak je vidět, nízkoprahová denní centra dle zákona nabízí nejen pomoc při zajištění základní hygieny a stravy, ale také (podobně jako je tomu u terénních programů) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Pokud uvedený rozsah úkonů srovnám s definovanými potřebami klientely nízkoprahových služeb, mohu konstatovat, že nízkoprahová denní centra přímo naplňují zejména **potřeby fyziologické** (umožnění hygieny – bod a) 1, poskytnutí stravy – bod b) 2, ale také např. pobyt v teple). Mimoto mohou řešit (srovnatelně s terénními programy) **potřeby administrativní** (bod c) 1), **potřeby ekonomické** (bod c) 1 a bod c) 2) a **potřeby sociální** (nejen pomoc při obnovení kontaktů s rodinou a blízkými osobami – bod c) 2, ale také např. pomoc při získání či obnově chybějících hygienických návyků – bod a) 2).

### 4.3 Noclehárny

Noclehárny poskytují dle zákona ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.<sup>137</sup>

Ačkoliv noclehárny neposkytují možnost celodenního ubytování, bývají často prvním zachytným bodem k sociálnímu začlenění.<sup>138</sup> Zvláště pak v období, kdy venkovní teploty klesají blíže k bodu mrazu, jsou noclehárny využívány i těmi z řad bezdomovců, kteří běžně sociálních služeb nevyužívají.<sup>139</sup>

---

<sup>137</sup> § 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>138</sup> HRADECKÝ, I. Terénní sociální práce s cílovými skupinami z hlediska vybraných metod a přístupů sociální práce. Osoby bez přístřeší. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 260-261.

<sup>139</sup> HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996, s. 31 [cit. 2009-02-04]. Dostupný z [www: <http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf>](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf).

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v noclehárnách jsou dle vyhlášky zajišťovány v rozsahu těchto úkonů<sup>140</sup>:

- a) **„pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**
  1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny,
  2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla,
- b) **poskytnutí přenocování:**
  1. přenocování,
  2. úklid, výměna ložního prádla.“

Jak je zřejmé z vymezení rozsahu základních úkonů služby, noclehárny, na rozdíl od obou předchozích nízkoprahových služeb, neposkytují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Řeší však důležité potřeby spadající dle předchozího vymezení jednak do kategorie **potřeb fyziologických** (umožnění hygieny – bod a), a také pobyt v teple), a jednak také do kategorie **potřeba bydlení** (možnost přenocování – bod b) 1).

#### **4.4 Vyhodnocení naplňování potřeb prostřednictvím nízkoprahových služeb**

Dříve než zrekapituluji rozsah definovaných potřeb klientely nízkoprahových služeb, které jsou naplňovány prostřednictvím těchto služeb, je nutno k uvedeným výčtům úkonů dle zákona ještě dodat, že povinnou základní činností u všech druhů sociálních služeb (tedy i u služeb určených bezdomovcům) je rovněž poskytování základního sociálního poradenství, kdy poskytovatelé služeb jsou povinni toto poradenství vždy zajistit.<sup>141</sup> Základní sociální poradenství pak zahrnuje následující rozsah úkonů<sup>142</sup>:

- a) „poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména

---

<sup>140</sup> § 28 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>141</sup> § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>142</sup> § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.“

V případě základního sociálního poradenství lze konstatovat, že toto naplňuje zejména potřebu získání potřebných informací, která spadá do **potřeb sociálních**.

Nyní tedy mohu přistoupit k vyhodnocení naplňování potřeb osob bez přístřeší prostřednictvím nízkoprahových služeb. Jen podotýkám, že mne v této chvíli zajímá naplňování potřeb z hlediska zákonného vymezení jednotlivých úkonů poskytovaných v rámci základních činností těchto služeb.

Pokud se jedná o **potřeby fyziologické**, pak lze konstatovat, že jsou poměrně dobře zajištěny prostřednictvím nízkoprahových denních center (strava, hygiena, pobyt v teple) a nocleháren (hygiena, pobyt v teple), snad jen s výjimkou ošacení (výměny či možnosti vyprání), které v rámci jednotlivých úkonů není zákonem řešeno.

**Potřeby administrativní** jsou vcelku komplexně pokryty prostřednictvím jak terénních programů, tak i nízkoprahových denních center, a to v celém jejich rozsahu (vyřízení chybějících osobních dokladů, aktualizace trvalého bydliště, apod.). Zmíněné dvě služby řeší také **potřeby ekonomické** (zajištění legitimních finančních zdrojů, řešení zadluženosti), kde terénní programy jsou na rozdíl od nízkoprahových denních center více zaměřeny na sociálně terapeutické činnosti (toto lze aplikovat např. na oblast hospodaření s finančními prostředky), a rovněž **potřeby sociální** (v obou službách zejména obnovení kontaktů s rodinou a získávání či obnova potřebných pracovních či hygienických návyků, které lze zahrnout pod *pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob*; ve všech třech nízkoprahových službách pak naplňování potřeby získání potřebných informací). Také v rámci těchto potřeb kladou terénní programy větší důraz na sociálně terapeutické činnosti (např. získání chybějících sociálních kompetencí).

Další skupiny definovaných potřeb jsou přímo prostřednictvím nízkoprahových služeb naplňovány buď pouze částečně, popřípadě zcela převažuje forma zprostředkování. Do této kategorie bychom mohli zařadit např. **potřeby psychologické a duchovní**, kde lze u terénních programů a nízkoprahových denních center hovořit o naplňování potřeby dlouhodobější psychické podpory a provázení, a to v rámci *pomoci a podpory při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob* (viz kap. 4.1 a 4.2). Naopak, např.

poskytování krizové intervence zákon u nízkoprahových služeb vůbec neřeší.<sup>143</sup> Co se týká otázky nalezení smyslu konání ve směru pozitivních životních změn či znovunalezení smyslu života, pak pouze v případě služby terénní programy bychom mohli o těchto oblastech uvažovat v souvislosti se *sociálně terapeutickými činnostmi, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností či dovedností, podporujících sociální začleňování osob* (viz kap 4.1).

**Potřeba bydlení** je v rámci nízkoprahových služeb přímo naplňována pouze v nejnižším stupni této potřeby, a sice jako možnost přenocování, které je poskytováno jako základní činnost nocleháren. Další stupně této potřeby jsou pak z hlediska sociálních služeb přímo naplňovány jen v azylových domech a domech na půl cesty, popřípadě nepřímo prostřednictvím terénních programů a nízkoprahových denních center, které tyto potřeby mohou řešit formou zprostředkování vhodného zařízení.

**Potřeby zdravotní** zákon o sociálních službách v rámci jednotlivých úkonů a základních činností nízkoprahových služeb neřeší, neboť poskytování zdravotní péče je upraveno zákonem č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů. Nízkoprahové služby však mohou také tyto potřeby řešit formou zprostředkování zdravotní péče u příslušných zdravotnických zařízení. Konkrétně se jedná opět o terénní programy a nízkoprahová denní centra, které mohou tyto služby zprostředkovat v rámci *pomoci při vyřizování běžných záležitostí*. Otázkou však je, zda je tento způsob řešení zdravotních potřeb dostačující<sup>144</sup>.

V rámci této kapitoly jsem provedl vyhodnocení naplňování definovaných potřeb cílové skupiny (osob bez přístřeší) prostřednictvím nízkoprahových služeb. Podrobněji jsem se věnoval jak jednotlivým základním činnostem služeb, tak jednotlivým potřebám, které jsou prostřednictvím těchto základních činností naplňovány. Výsledky tohoto vyhodnocení nyní poslouží jako argument v následující diskusi.

## 5 Ideální nízkoprahové služby?

Jak by měl vypadat ideální model nízkoprahových služeb? Nad uvedenou otázkou bych se chtěl zamyslet minimálně ze dvou pohledů, a sice:

- 1) **co** by měly nízkoprahové služby poskytovat (tedy obsah, náplň),

---

<sup>143</sup> Krizová intervence je vyhláškou definována např. u služby *krizová pomoc* - viz § 25 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>144</sup> Problém může nastat např. v situacích, kdy klient nevlastní kartičku zdravotní pojišťovny, popř. pokud se jedná o osobu, která nemá v ČR trvalý pobyt.



2) **jak** by měly být tyto služby poskytovány (forma, způsob).

Vzhledem k tomu, že cílem mé práce je také zhodnotit možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb, pokusím se reflektovat také andragogický aspekt tohoto problému.

## 5.1 Náplň nízkoprahových služeb

V předchozí kapitole jsem uvažoval nad náplněmi jednotlivých nízkoprahových služeb, tak jak jsou definovány zákonem, tedy výčtem jednotlivých úkonů v rámci základních činností služeb. Také jsem se snažil zhodnotit, do jaké míry tyto základní činnosti naplňují definované potřeby klientely nízkoprahových služeb. Analýzou jednotlivých úkonů a jejich porovnáním s definovanými potřebami jsem zjistil, že některé potřeby jsou nízkoprahovými službami naplňovány přímo (či s rozhodujícím podílem těchto služeb) a komplexně – potřeby fyziologické, potřeby administrativní, potřeby ekonomické a potřeby sociální, jiné jsou přímo těmito službami naplňovány buď pouze zčásti, popřípadě zcela převažuje forma zprostředkování – potřeby psychologické a duchovní, potřeba bydlení a potřeby zdravotní. Ať tak či onak, lze na základě uvedených zjištění dospět k závěru, že **nízkoprahové služby jsou schopny řešit kompletní spektrum definovaných potřeb cílové skupiny.**

Co tedy z uvedeného vyplývá? Je současné zákonné vymezení rozsahu poskytovaných služeb ideální? Ačkoliv se dá říci, že zákonné vymezení skutečně reaguje na aktuální potřeby osob bez přístřeší z hlediska sociálního začleňování, existují zde určité rezervy, jejichž využití by podstatnou měrou zvýšilo účinnost nízkoprahových služeb a tím zefektivnilo i samotný proces začleňování. Zákon totiž kromě definovaných základních činností připouští při poskytování sociálních služeb i možnost fakultativního zajišťování dalších činností, jejichž rozsah však blíže nespecifikuje.<sup>145</sup> Nyní se tedy podívám na zmíněné rezervy a pokusím se navrhnout, jaké další činnosti by mohly být v rámci těchto služeb fakultativně poskytovány, tak aby žádoucím způsobem doplnily nabídku stávajících služeb v zájmu efektivního řešení definovaných potřeb.

Nejproblematictější se v této souvislosti jeví řešení **zdravotních potřeb**. Zcela jistě platí, že jak terénní programy, tak také nízkoprahová denní centra mohou zdravotní

---

<sup>145</sup> § 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

potřeby osob bez přístřeší řešit zprostředkováním zdravotní péče u příslušných zdravotnických zařízení, jak jsem o tom hovořil již v předchozí kapitole. Tento postup však není možné realizovat ve všech případech. Pokud se např. jedná o osobu, která nedisponuje potřebnými doklady osvědčujícími zdravotní pojištění, popř. nedisponuje žádnými osobními doklady (navíc jedná-li se o osobu, která nemá v České republice trvalý pobyt) a její zdravotní stav není přímo život ohrožující, je velmi pravděpodobné, že zdravotnické zařízení potřebnou pomoc či ošetření odmítne poskytnout.<sup>146</sup> Totéž platí o dlouhodobé zdravotní péči či hospitalizaci. V praxi se lze setkat s případy, které jakoby neměly řešení. Klient je bez prostředků, bez dokladů, daleko od místa trvalého bydliště a ve stavu, který neumožňuje řešit záležitost standardním postupem, tedy vyřízením potřebných dokladů a administrativních náležitostí. Jak podobné situace řešit?

Řešením by mohlo být poskytování určité „nizkoprahové zdravotní péče“, která by byla financována z jiných zdrojů, než prostřednictvím standardního zdravotního pojištění, a která by nebyla vázána na prokázání totožnosti klienta a jeho registraci u konkrétní zdravotní pojišťovny. Tato zdravotní péče by pak mohla být poskytována jak formou terénní, např. v rámci terénních programů, tak také formou ambulantní v rámci nizkoprahových denních center či nocleháren. O tom, že myšlenka speciální zdravotní pomoci určené bezdomovcům není nikterak nová, svědčí následující úryvky ze dvou vybraných článků:

*„V hlavním městě bude od poloviny září jezdit už druhá sanitka pro bezdomovce. V metropoli jedna sanitka funguje, objíždí ale jen území první městské části. Nové vozidlo by mělo pokrýt zbytek metropole. Posádka vozu bude tříčlenná, kromě řidiče a zdravotní sestry tým doplní sociální pracovník. Sanitka bude objíždět místa, kde se bezdomovci obvykle shromažďují. Pražané ji mohou zraněným a nemocným bezdomovcům také sami přivolat, sloužit by k tomu měla speciální telefonní linka...., Budou vytipovány lokality a bezdomovci v nich budou předem informováni o možnosti bezplatného ošetření ve stanoveném termínu. Poté bude automobil přistaven.“<sup>147</sup>*

*„Co může udělat člověk, který se ocitl v nouzi, většinou bez střechy nad hlavou, a chce*

---

<sup>146</sup> ŠUPKOVÁ, D. a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 10-11.

<sup>147</sup> Prahou bude od poloviny září jezdit další sanitka pro bezdomovce. *IDNES.cz* [online]. 13.8.2008 [cit. 2011-02-24]. Dostupný z [www: <http://zpravy.idnes.cz/prahou-bude-od-poloviny-zari-jezdit-dalsi-sanitka-pro-bezdomovce-pht-/domaci.asp?c=A080813\\_150620\\_praha\\_jba>](http://zpravy.idnes.cz/prahou-bude-od-poloviny-zari-jezdit-dalsi-sanitka-pro-bezdomovce-pht-/domaci.asp?c=A080813_150620_praha_jba).

*vyhledat pomoc právě v Naději? „Na začátku je kontakt v našem denním centru v Bolzanově ulici, kde nabízíme stravu, ošacení, hygienu, sociální poradenství, pomoc při obnově dokladů; funguje zde také ordinace praktického lékaře (dotovaná ministerstvem zdravotnictví, a tedy přístupná i nepojištěným klientům),“ líčí Petra Lakatošová.“<sup>148</sup>*

Zmíněná „nízkoprahová zdravotní péče“ by se však neměla omezit pouze na možnost ošetření klienta ambulantní či terénní formou, ale měla by být schopna v případě potřeby např. poskytnout i krátkodobou hospitalizaci na lůžku.<sup>149</sup>

Další z rezerv zákonného vymezení náplní nízkoprahových služeb je oblast **potřeb psychologických a duchovních**. Jak již bylo řečeno, zákon v souvislosti s těmito službami např. vůbec neřeší poskytování krizové intervence, přestože tato bývá často základem práce s osobami bez přístřeší. Krizová intervence by tedy zcela jistě měla být součástí těchto služeb, např. jako jedna z fakultativních činností. Mimo poskytování krizové intervence však existují další potřeby spadající do této skupiny, a to potřeba dlouhodobější psychické podpory a provázení, nalezení smyslu konání ve směru pozitivních životních změn a znovunalezení smyslu života. Tyto mohou být částečně uspokojovány např. v rámci sociálně terapeutických činností, jak již o tom byla řeč (viz kap. 4.4). Je však otázkou, zda toto nastavení je vyhovující. Osobně mám za to, že v oblasti psychologických a duchovních potřeb klientů nízkoprahových služeb se nabízí široké pole působnosti také pro odborníky z jiných pomáhajících profesí, např. psychology, andragogy či duchovní se zaměřením na pastorační péči. Naplňování těchto potřeb totiž může být naprosto stěžejní v otázce rozhodování a vnitřní motivace klienta ke změně životního stylu a tím i úspěšnosti celého procesu sociálního začleňování.

Poslední oblastí, o které bych se rád zmínil, je uspokojování **fyziologických potřeb**. Při analýze základních činností jednotlivých nízkoprahových služeb jsem dospěl k závěru, že tyto potřeby jsou poměrně dobře zajištěny prostřednictvím nízkoprahových denních center (strava, hygiena, pobyt v teple) a nocleháren (hygiena, pobyt v teple). Výjimkou byla pouze možnost výměny šatstva či možnost jeho vyprání, kdy tyto činnosti mezi jednotlivými úkony žádné ze služeb zahrnuté nebyly. Vzhledem k tomu, že se jedná o naprosto nezbytnou součást pomoci osobám bez přístřeší, mám za to, že tyto činnosti by rozhodně měly být v nabídce nízkoprahových služeb jako jedna z fakultativních činností.

---

<sup>148</sup> Podaná ruka: Naděje. *Portál Prahy 2* [online]. 4.4.2004 [cit. 2011-02-24]. Dostupný z [www: <http://www.praha2.cz/3559\\_Podana-ruka-Nadeje>](http://www.praha2.cz/3559_Podana-ruka-Nadeje).

<sup>149</sup> ŠUPKOVÁ, D. a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 17-20.

Otázkou také je, zda by např. možnost stravy či možnost přípravy stravy neměla být přirozenou součástí rozsahu služeb nocleháren, popř. v menším měřítku (např. ve formě „nouzových potravinových balíčků“) součástí nabídky terénních programů.

## 5.2 Způsob poskytování nízkoprahových služeb

Zatímco doposud jsem se zabýval nízkoprahovými službami převážně z hlediska obsahu poskytovaných činností (tedy **co** by měly služby poskytovat), nyní bych se chtěl zamyslet nad samotnou formou či způsobem poskytování služeb (**jak** by měly být služby poskytovány).

Hned v úvodu jsem definoval určitý základní princip, na kterém by nízkoprahové služby měly být založeny, a to **princip nízkoprahovosti**. Rovněž jsem tento obecný princip (a také jeho vymezení z prostředí jiných sociálních služeb) aplikoval na cílovou skupinu osob bez přístřeší (viz kap 2.2).

Nízký práh však ještě neznamená žádný práh. Každý program by měl mít určitý minimální práh – základní pravidla (jako např. neposkytování služby opilým nebo agresivním klientům, apod.).<sup>150</sup> Tento minimální práh by měl být zároveň určitým motivačním prvkem, který klienta nutí vyvinout úsilí ve směru požadovaného chování, či zdržení se nevhodného chování, tedy úsilí, které je nutným předpokladem jakéhokoliv následného procesu sociálního začleňování. Přestože princip nízkoprahovosti představuje výrazný prvek usnadnění přístupu cílové skupiny – osob bez přístřeší, k sociálním službám a tím i k možné pomoci, neměl by tento princip ve svém důsledku sloužit jako podpora nezodpovědného přístupu klientů a jejich nezodpovědného životního stylu (proč by si například měli klienti vyřizovat osobní doklady, když mohou docela dobře existovat a využívat služeb i bez nich, nebo proč by měli abstinovat, když se do zařízení dostanou i přiopilí, apod.). Tímto se dostávám k dalšímu důležitému principu (či pilíři) poskytování nízkoprahových služeb, a tím je **kvalita služeb**.

Jak jsem již uvedl v podkapitole 3.3, pomoc prostřednictvím sociálních služeb „musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat

---

<sup>150</sup> HLOUŠEK, R. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 94.

jejich sociální začleňování“.<sup>151</sup> Aby bylo možno tohoto stavu dosáhnout, definuje zákon určitý soubor kritérií, prostřednictvím nichž je definována úroveň kvality sociálních služeb. Tímto souborem jsou tzv. **standardy kvality sociálních služeb**, jež stanovují kritéria kvality jak v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb, tak také v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli služeb.<sup>152</sup>

Standardy kvality přinášejí do poskytování sociálních služeb mimo jiné jeden důležitý prvek, jenž vychází ze zásady **individuálního přístupu**<sup>153</sup>. Tímto prvkem je tzv. **individuální plánování průběhu sociální služby**<sup>154</sup>. To v sobě zahrnuje nejen povinnost poskytovatele společně s uživatelem plánovat průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti, ale také povinnost společně s uživatelem průběžně hodnotit, zda jsou jeho osobní cíle naplňovány, přičemž pro tento postup musí mít poskytovatel určeného konkrétního pracovníka (tzv. klíčového pracovníka<sup>155</sup>) pro každého uživatele služeb.<sup>156</sup> V praxi to tedy znamená, že každý klient by měl mít „svého“ klíčového pracovníka, na kterého se může kdykoliv v případě potřeby obracet a řešit s ním své záležitosti, a klíčový pracovník by naopak měl být zodpovědný za to, že nejen zná osobní cíle a možnosti „svého“ klienta, ale vede jej také k tomu, aby tyto cíle byly naplňovány<sup>157</sup>.

Dalo by se říci, že tento nový prvek v poskytování sociálních služeb přináší jednu zcela zásadní změnu v přístupu k jejich uživatelům, a sice jistý posun směrem od kvantitativního přístupu k přístupu kvalitativnímu. Uvedené se pokusím vysvětlit na příkladu nízkoprahových denních center. Ty mohou z tohoto hlediska fungovat buďto jako „průtokové ohřívače“, kdy snahou je uspokojit pokud možno co nejvíce uživatelů a nabídnout jim naplnění jejich (většinou fyziologických) potřeb, nebo mohou fungovat jako jakési „otevřené komunity“, kdy je kladen důraz na individuální práci s jednotlivými uživateli služeb, což se přirozeně odrazí na omezeném množství uživatelů, s nimiž je možno takto pracovat. V prvním případě naráží služby na limity kapacity prostorové,

---

<sup>151</sup> § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>152</sup> Tamtéž, § 99.

<sup>153</sup> KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby - Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Abena, 2008, s. 26.

<sup>154</sup> Tamtéž, s. 137.

<sup>155</sup> Klíčový pracovník hraje roli jakéhosi důvěrníka, či „advokáta“, který prosazuje zájem klienta. Zároveň klíčový pracovník musí být někdo, komu klient důvěřuje a je mu sympatický – viz tamtéž, s. 149.

<sup>156</sup> Tamtéž, s. 137.

<sup>157</sup> Tyto cíle by měly být v rámci procesu individuálního plánování společně s uživatelem stanovovány dle pravidla „SMART“, tedy měly by být specifické, měřitelné, akceptovatelné, reálné a sledovatelné - viz MACEČEK, R. *Standardy kvality pro terénní sociální práci*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 61.

v tom druhém na limity kapacity personální.

V souvislosti s kvalitou sociálních služeb bych zde zmínil ještě jeden prvek, který považuji za velmi důležitý, a tím je zásada **aktivizace k samostatnosti**<sup>158</sup>. Tato zásada (jak již bylo uvedeno výše) zahrnuje nutnost aktivního působení na uživatele služeb, podporu rozvoje jejich samostatnosti, motivaci k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání či prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilování jejich sociálního začleňování.<sup>159</sup> Pokud zůstanu u příkladu nízkoprahových denních center, pak zde opět lze rozlišovat dva přístupy. První z nich reprezentuje model, kdy uživatel je pouze konzumentem služeb a personál tyto služby vytváří či nabízí – např. uživatel služeb přijde do centra a dostane stravu, dá si vyprat osobní věci, přečká zde určitý čas, apod. Druhý přístup naopak ztělesňuje model, kdy uživatel nedostává „hotové produkty“, ale na jejich vytváření se spolupodílí, přičemž personál zde vystupuje v roli motivátorů a facilitátorů - uživatel např. nedostane stravu, ale má možnost si ji (za asistence personálu či samostatně) připravit, nejsou mu vyprány osobní věci, ale má možnost si je (opět za asistence personálu či samostatně) vyprat, nepřechkává zde čas, ale aktivně ho využívá k činnostem, které budou prospěšné z hlediska jeho sociálního začlenění (může se např. učit základům práce na PC pod vedením pracovníka centra, vyhledat si nabídky volných pracovních míst a kontaktovat zaměstnavatele, apod.). Je samozřejmě nutné počítat s tím, že vždy bude existovat určité procento osob, které nebudou schopny či ochotny se tímto způsobem zapojit (což je nutno posuzovat individuálně dle zásady individuálního přístupu), důležité však je nastavení služeb tímto směrem.

Posledním pilířem dobrého fungování nízkoprahových služeb, o kterém bych se chtěl zmínit (našlo by se jich určitě více), je **dobrá spolupráce s institucemi přicházejícími do styku s osobami bez přístřeší** na regionální a lokální úrovni.<sup>160</sup> Zde mám na mysli zejména spolupráci s orgány státní správy a samosprávy, jako jsou Policie ČR, městská policie, úřad práce, odbor sociálních věcí, ale také s jinými subjekty poskytujícími sociální, zdravotnické či poradenské služby, které by mohly být prospěšné cílové skupině osob bez přístřeší. Jako velmi vhodnou v této souvislosti vidím existenci pracovní skupiny složené ze zástupců vybraných lokálních institucí, které se zabývají řešením problematiky bezdomovství či s bezdomovci v rámci výkonu svých pravomocí přicházejí běžně do

---

<sup>158</sup> KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby - Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Abena, 2008, s. 26.

<sup>159</sup> § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>160</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 26-29.

styku. Smyslem a cílem fungování takové pracovní skupiny může být vedle výměny zkušeností a informací také nastavení rámce spolupráce a koordinovaný postup při řešení jednotlivých případů<sup>161</sup>, i místní problematiky bezdomovství.

### 5.3 Možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb

Dříve než se pokusím reflektovat andragogický aspekt působení nízkoprahových služeb, pokládám za nutné danou oblast nejprve terminologicky ukotvit.

Pojem **andragogika** (z řeckých výrazů „*anér*“ či „*andros*“ – muž; a „*gogein*“ či „*ago*“ – vést) je v českém kontextu pojmem poměrně mladým. Poprvé byl použit Alexandrem Kappem roku 1833, do českého slovníku jej však vnesl až Vladimír Jochmann v roce 1990.<sup>162</sup>

Andragogiku lze považovat za<sup>163</sup>:

- **„vědu o vzdělávání dospělých, výchově a péči o dospělé, respektující všestranné zvláštnosti dospělé populace a zabývající se jejím rozvojem ve všech fázích jeho životní dráhy,**
- **studijní obor na vysokých školách,** který se zaměřuje na rozvoj odborníků v této široké oblasti, jejichž hlavní činností je koncepční, realizační a řídicí práce,
- **pole praxe,** tedy konkrétní činnosti, jimiž se andragogika realizuje v praxi (vzdělávání dospělých, sociální práce a péče, řízení a rozvoj lidských zdrojů ve firmách, kultivace dospělé populace a osvětová činnost apod.).“

V České republice existují v současnosti dva pohledy na chápání pojmu andragogika. Hovoříme o tzv. užším a širším pojetí andragogiky, přičemž pojetí **andragogiky v užším slova smyslu** je charakterizováno jejím zaměřením na výchovu, celoživotní vzdělávání a učení dospělých (pedagogizující a didaktizující orientace), zatímco **andragogika v širším pojetí** (nebo též **integrální andragogika**) je orientována nejen na oblast výchovy, vzdělávání a učení, ale je rozšířena též o dimenzi **péče** (ve smyslu vytváření podmínek, zejména sociálních a psychických, pro výchovu, vzdělávání, seberealizaci i samotnou

---

<sup>161</sup> Při dodržení povinnosti mlčenlivosti ve věci osobních a citlivých údajů klientů – viz KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby - Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Abena, 2008, s. 162.

<sup>162</sup> PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008. s. 36-37.

<sup>163</sup> Tamtéž, s. 37.

existenci člověka). Pokud hovoříme o integrálnosti andragogiky, rozumíme tím, že v tomto pojetí v sobě andragogika integruje jednak pohled řady vědních disciplín na dospělého jedince, jeho uplatnění a možnosti rozvoje, dále všechna období jeho života, a také zkoumání procesů a jevů, kterým je člověk vystaven v prostředí společenských změn.<sup>164</sup>

Předmět zájmu andragogiky v integrálním pojetí (kterého se pro účely daného tématu nadále přidržím), může vycházet hned z několika pohledů. Bartoňková a Šimek uvádí následující možné přístupy<sup>165</sup>:

- 1) **Andragogika jako aplikovaná věda o mobilizaci lidského kapitálu v prostředí sociální změny.** Lidský kapitál si lze představit jako určitý stupeň kvality příslušníků společnosti. Tento kapitál, jehož indikátorem je **funkční gramotnost**<sup>166</sup>, zároveň představuje významnou složku potenciálu vývoje společnosti. Je tvořen dvěma hlavními složkami – **kapitálem kulturním** (kulturní úroveň, dovednostmi používat informace získávané nejen vzděláním, ale i působením rodinného prostředí) a **kapitálem sociálním** (sítěmi společenských kontaktů, vazeb, známostmi, apod.). Andragogika v tomto pojetí představuje vědu o sociální intervenci při identifikování a ovlivňování úrovně lidského kapitálu a je zaměřena spíše na makrosociální souvislosti.
- 2) **Andragogika jako aplikovaná věda o orientování člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy nebo při jejím problémovém průběhu** (psychologizující pojetí). Takto chápaná andragogika je více zaměřena k individu. Zajímá se o socioterapeutický či psychoterapeutický vztah k člověku, jenž se nedokáže vlastními silami vypořádat se svými problémy.
- 3) **Andragogika jako věda o sociálních a individuálních souvislostech změn syntetického statusu** (sociologizující pojetí). **Status** určuje postavení každého člověka ve společenské struktuře. Rozlišuje se status: **vrozený** (pohlaví, rasa), **připsaný** (postavení získané bez vlastního úsilí, v důsledku sociálních okolností) a **získaný** (socioekonomická pozice). Status získaný lze popsat pomocí několika vzájemně propojených ukazatelů (**syntetický status**): objektivní charakteristika profese, již člověk vykonává, prestiž profese, dosažená kvalifikace a stupeň vzdělání, vliv a moc, příjmy, životní způsob člověka. Změna v jednom z těchto ukazatelů se

---

<sup>164</sup> PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008. s. 37-72.

<sup>165</sup> BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 12-17.

<sup>166</sup> Funkční gramotností se rozumí „schopnost aktivně zacházet s informacemi a efektivně jich využívat“ – viz tamtéž, s. 52.



vždy promítne do ukazatelů ostatních. Andragogika v tomto pojetí se zabývá nejen zkoumáním odrazu těchto změn, ale hledá také cesty k minimalizaci jejich negativních důsledků pro člověka.

- 4) **Andragogika jako věda o animaci dospělého člověka.** Animace (tj. oduševňování, humanizace člověka) je vztažena na **enkulturaci** (tj. získávání a rozvíjení kulturních kompetencí), **socializaci** a **resocializaci** (tj. optimalizaci sociálních pozic a rolí včetně rolí socioprofesionálních), a **edukaci** (tj. záměrné a cílevědomé formování člověka, jeho výchovu a vzdělávání). Animační působení může být jak záměrné (**intencionální**), tak i nezáměrné (**funkcionální** – zahrnující formování prostřednictvím vlivů prostředí).

Jak je vidět, jednotlivé pohledy integrálního pojetí andragogiky zahrnují jak hledisko makrosociální, tak i hledisko mikrosociální. Pokud uvedené členění vztáhneme na působení nízkoprahových služeb, jejichž činnost je zaměřena na pomoc úzce vymezené cílové skupině a měla by být individualizována (viz kap. 5.2), pak lze uvažovat zejména o dvou z výše uvedených přístupů. Jednak je to pojetí andragogiky jako vědy o orientování člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy, neboť právě zde se klade důraz na individuální přístup a terapeutický vztah k člověku nacházejícím se v krizové situaci, již nedokáže řešit vlastními silami, a jednak pojetí andragogiky jako vědy o animaci dospělého člověka, neboť právě otázky enkulturace, socializace a resocializace jedince jsou stěžejními v oblasti řešení problematiky bezdomovství (témat souvisejících s těmito oblastmi jsem se dotkl v kap. 1.2, 1.3 a 3).

Podobně jako každá jiná věda, i andragogika vytváří vlastní systém subdisciplín, aby se mohla úžeji zaměřit na různé oblasti svého zkoumání. V zásadě lze subdisciplíny andragogiky rozdělit na **základní** a **aplikované**.<sup>167</sup>

Základními subdisciplínami jsou<sup>168</sup>:

- **obecná andragogika** – zabývá se oblastí andragogické terminologie a teoretickými či metodologickými aspekty andragogiky,
- **historie andragogiky** – studuje dějiny andragogiky a historické souvislosti jejího vývoje,
- **komparativní andragogika** – srovnává systémy vzdělávání jak z hlediska různých zemí (synchronní komparace), tak z hlediska vývoje určitých jevů (diachronní

<sup>167</sup> PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008. s. 52.

<sup>168</sup> Tamtéž.

komparace),

- **andragogická didaktika** (androdidaktika) – zabývá se otázkami vyučování, učení a vzdělávání dospělých se všemi specifiky, jež k tomu patří.

Mezi aplikované subdisciplíny pak můžeme řadit tyto<sup>169</sup>:

- **personální andragogika** – aplikace andragogiky v oblasti řízení a rozvoje lidských zdrojů; zahrnuje nejen vzdělávání, ale také vytváření podmínek k seberealizaci člověka,
- **sociální andragogika** – jejím předmětem je zajištění integrace jedince do sociální skupiny i společnosti jako celku na základě výchovy, vzdělávání a péče o člověka,
- **kulturní andragogika** – předmětem je pomoc člověku při vrůstání do vlastní kultury a kultivace jedince prostřednictvím výchovy, vzdělávání a péče o člověka,
- **speciální andragogika** – aplikace andragogiky ve sféře vzdělávání, péče a poradenství u jedinců se specifickými potřebami (sociálně, tělesně či mentálně znevýhodněnými),
- **gerontagogika** (též geragogika či agogika) – zabývá se vzděláváním starších lidí; bývá definována také jako teorie výchovy ve stáří a pro stáří.

Mne v souvislosti s cílovou skupinou a tématem nízkoprahových služeb bude nejvíce zajímat **sociální andragogika**, neboť právě ta se zabývá sociální integrací (začleňováním) jedince do společnosti.<sup>170</sup> Dle Palána a Langer je velmi obtížné vymezit sociální andragogiku, zejména s ohledem na příbuzné disciplíny, které se jí dotýkají, a dle některých teoretiků dokonce i překrývají (jedná se např. o sociální pedagogiku a zejména sociální práci). Tito autoři definují sociální andragogiku jako „soubor teorií, strategií, zásad a pravidel zaměřených na orientaci, vedení, pomoc, péči a udržování osobnostních kompetencí člověka v sociálně tíživé situaci.“<sup>171</sup>

Předmětem sociální andragogiky dle zmíněných autorů je<sup>172</sup>:

- vzdělávání, výchova a pomoc dospělému při jeho integraci do života společnosti,
- pomoc při změnách, jejichž řešení je mimo možnosti či schopnosti dospělého, pomoc

---

<sup>169</sup> PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008, s. 53.

<sup>170</sup> V souvislosti s cílovou skupinou nízkoprahových služeb by se dalo uvažovat též o speciální andragogice. Ta však využívá poznatkový systém a metodiku sociální andragogiky – viz HATÁR, C. Sociálna andragogika – integrálna súčasť slovenskej východovedy. *Andragogická revue*, 2009, č. 1., s. 45-46. Věnovat se tedy budu spíše sociální andragogice.

<sup>171</sup> PALÁN, LANGER, op. cit., s. 60-61.

<sup>172</sup> Tamtéž, s. 59.

v nepříznivé sociální situaci.

Cíle sociální andragogiky jsou dle autorů následující<sup>173</sup>:

- výchova ke zkvalitňování sociálních vztahů v dané sociální skupině i ve společnosti,
- výchova k vytváření adekvátních interpersonálních vztahů,
- výchova k očekávanému plnění sociálních rolí,
- výchova k překonávání egoistického pragmatismu,
- výchova k respektování sociálních norem.

Nyní bych se opět vrátil k původní otázce, tedy jaké jsou možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb.

Bartoňková a Šimek v souvislosti s andragogickým působením hovoří o tzv. **činitelích andragogické interakce**, kdy základními dvěma činiteli jsou<sup>174</sup>:

- **Kvalifikovaný subjekt** - může jím být např. vzdělavatel, řídicí pracovník, personalista (v případě práce s osobami bez přístřeší např. sociální pracovník). Jeho kvalifikační profil zahrnuje jednak **všeobecné vzdělání**, dále **odborné vzdělání** (specializované vzdělání v oblasti, v níž andragog vyvíjí svou aktivitu), **andragogické**, resp. **pedagogické vzdělání**, a potřebné **osobnostní rysy** (sociální inteligenci, zásadovost, organizační schopnosti, apod.). Nedílnou součástí takto vymezeného kvalifikačního profilu jsou i tzv. **klíčové kompetence**, tedy schopnosti a dovednosti, které nejsou vázány na konkrétní obsahy učiva a nemusí být ani získávány v průběhu školního vzdělávání (např. komunikativní dovednosti, personální a interpersonální dovednosti, schopnost řešit problémy a problémové situace, apod.).
- **Vedený objekt**<sup>175</sup> - v andragogické interakci jím může být žák, student, podřízený (v našem případě klient sociální služby). Tento objekt by měl z hlediska andragogického působení splňovat dva základní předpoklady - **zralost** (zralost k tomu, aby mohl být vzděláván, aby akceptoval či vůbec unesl terapii, apod.) a **sociální situaci** (základní pozice a role, jimiž klient disponuje a které ovlivňují

---

<sup>173</sup> PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008, s. 59.

<sup>174</sup> BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 33-34

<sup>175</sup> Takto koncipovaný vztah odpovídá tzv. subjekt-objektovému schématu, jež vychází ze sociotechnického paradigmatu. Uvažovat však lze též o tzv. klientelovém vztahu, kdy tento vztah mezi subjektem a objektem je daleko těsnější s více zřetelnou zpětnou vazbou, nebo o schématu komunikativním, které zdůrazňuje komunikační rovnocennost (tzv. subjekt-subjektové schéma) - viz tamtéž, s. 33.

jeho chování – součástí je i diagnostikování vzdělanostní úrovně jedince).

Dalším činitelem andragogické interakce jsou dle Bartoňkové a Šimka tzv. **prostředky animace**, resp. prostředky andragogické interakce.<sup>176</sup> Těmito prostředky, které působí jak intencionálně, tak i funkcionálně, mohou (kromě samotného obsahu interakce) být<sup>177</sup>:

- **Vyučování** - tj. „systematická výchovně vzdělávací aktivita zaměřená na vytváření a rozvíjení poznatkových struktur, dovedností, návyků i schopností a současně i na utváření postojů“.
- **Prostředí** – v užším pojetí pedagogicky adaptované prostředí, kde všechny jeho prvky jsou zaměřeny na efektivitu pedagogického působení. Vedle fyzického prostředí hraje z hlediska procesu učení roli též vytvoření harmonického prostředí.
- **Jazyk** – možno jej chápat jednak jako prostředek andragogické interakce, jako nástroj legitimizace andragogiky, nebo také jako předmět andragogiky (jako sociální instituci).
- **Masmédia** – patří sem nejen nástroje přenosu masové kultury, ale také prostředky masové distribuce informací (televize, rozhlas, noviny, časopisy, internet).
- **Práce** – „ovlivňuje sociálního aktéra jak hodnotou pracovního produktu, tak hodnotou pracovního prostředí (jeho uspořádáním i estetickou a vůbec kulturní úrovní), tak i samotným pracovním procesem“.
- **Sociální skupina** (kolektiv, pracovní skupina) - působí především stanovováním vzorů standardizovaného jednání, ale i neformálními prostředky sociální kontroly.
- **Hra a sport** – slouží jako prostředek funkcionálního i intencionálního působení (např. hraní rolí, simulace, apod.).
- **Umění** – estetické principy mohou přispívat ke kultivaci ovlivňovaného sociálního aktéra (např. arteterapie).

Prostředkem animace mohou být též všechny **personalistické činnosti** (v oblasti řízení lidských zdrojů), nebo **metody a techniky sociální práce** (v oblasti sociální

---

<sup>176</sup> Autoři v této souvislosti též užívají termínů „*prostředky animačního působení*“, „*prostředky andragogického působení*“, nebo také „*prostředky andragogické intervence*“- viz BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 35-38.

<sup>177</sup> Tamtéž.

práce).<sup>178</sup>

Vezmu-li v úvahu výše uvedené vymezení andragogiky, jakož i jednotlivých oblastí její působnosti (zejména pak působnosti sociální andragogiky jako její aplikované disciplíny), a budu přitom zároveň vycházet z poznatků o činitelích andragogické interakce, pak lze identifikovat následující možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb.

**Kvalifikovaným subjektem** v nízkoprahových službách mohou být zejména sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (zákon připouští také účast zdravotních pracovníků, pedagogických pracovníků a dalších odborných pracovníků).<sup>179</sup> Tímto subjektem však může být také např. lektor-externista, který není přímo pracovníkem těchto služeb. Právě v oblasti personálního zajištění nízkoprahových služeb lze spatřovat určité možnosti vytvoření základních podmínek pro andragogické působení. Dostatek kvalifikovaného personálu, disponujícího v ideálním případě kvalifikačním profilem v rozsahu uvedeném výše, by mohl ovlivnit celkový ráz těchto služeb ve směru rozšíření nabídky a realizace andragogických aktivit. Limitujícím faktorem v této oblasti je ovšem dostupnost potřebných finančních zdrojů nutných k zajištění kvalifikovaného personálu, popř. k zajištění potřebné kvalifikace pro stávající personál.

**Vedeným objektem** v nízkoprahových službách jsou osoby bez přístřeší. Bohužel, tyto ne vždy splňují základní předpoklady pro andragogické působení, a to zejména ve smyslu zralosti k některým aktivitám, což může být limitující. O některých z těchto limitů se zmíním dále v textu.

Z hlediska **prostředků animace** hraje významnou roli **vyučování**. Vzhledem k tomu, že se jedná o systematickou výchovně vzdělávací aktivitu (viz výše), je zde řeč zejména o intencionálním působení. To může mít z hlediska působení v nízkoprahových službách mnoho rozličných podob a může zahrnovat jak individuální, tak i skupinovou edukaci využívající širokého spektra metod a forem. V praxi se pak konkrétně může jednat o následující oblasti:

- zprostředkování orientace klienta v systému poskytování nárokových dávek (dávky v hmotné nouzi, podpora v nezaměstnanosti, starobní důchod, apod.),
- zprostředkování potřebných sociálních kompetencí spojených s jednáním na úřadech (schopnost či dovednost vyplnit potřebný formulář, podat či zformulovat žádost,

---

<sup>178</sup> BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 38.

<sup>179</sup> § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

schopnost „nenechat se odbýt“, apod.),

- zprostředkování základních znalostí a dovedností při práci na PC (dovednost používat e-mail, vyhotovit a odeslat profesní životopis, vyhledat na internetu nabídku volných pracovních míst, apod.),
- zprostředkování vhodných hygienických, stravovacích či pracovních návyků,
- pořádání tematických přednášek reagujících na aktuální potřeby klientů.

A jaké jsou limity andragogického působení z hlediska vyučování? Mohou jimi být např.:

- nezáměr ze strany klientů řešit svou osobní situaci a tím pádem i uzavřenost vůči andragogickému působení,
- nedodržování dohod a smluvených termínů a tím i neschopnost absolvování dlouhodobějších vzdělávacích akcí,
- ztížení andragogické práce vlivem intoxikace klientů návykovými látkami,
- nedostatek záruk při přípravě skupinových vzdělávacích akcí z hlediska účasti či naplněnosti těchto akcí,<sup>180</sup>
- značné rozdíly mezi jednotlivými klienty z hlediska motivace, intelektových schopností, zkušeností a kompetencí.

Fyzické **prostředí** nízkoprahových služeb (v úvahu zde přichází především zařízení nízkoprahových denních center a nocleháren) by mělo představovat nejen zázemí, kde se klienti těchto služeb cítí dobře a v bezpečí, ale mělo by představovat také určitý protipól „kultury ulice“, který do jisté míry odráží hodnoty společnosti (např. otázka vhodného dispozičního řešení a estetického uspořádání zařízení, otázka udržování pořádku a čistoty v zařízení, apod.). Kromě fyzického prostředí je však neméně důležitým předpokladem vytvoření atmosféry přijetí, úcty a respektu, která může hrát významnou podpůrnou roli při veškerých andragogických aktivitách.<sup>181</sup> Oproti předchozí kategorii (vyučování) působí prostředí spíše funkcionálně a představuje rovněž další z možností andragogického působení.

**Jazyk** lze v souvislosti s cílovou skupinou nízkoprahových služeb vnímat zejména

---

<sup>180</sup> Vzhledem k tomu, že vzdělávací akce pro cílovou skupinu nízkoprahových služeb bývají zpravidla zdarma (resp. není vyžadován účastnický poplatek), může akce i přes předchozí avizovaný zájem klientů nakonec proběhnout pouze s mizivou účastí.

<sup>181</sup> BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 35.

jako prostředek andragogické interakce a jako hlavní nástroj komunikace, a jako takový by tedy měl být adekvátní cílové skupině (neměl by být nesrozumitelný, či naopak příliš jednoduchý, neboť obojí je z hlediska andragogického působení demotivující).<sup>182</sup> Vzhledem k tomu, že cílová skupina osob bez přístřeší je skupinou značně heterogenní,<sup>183</sup> je nutno s jazykem pracovat s ohledem na individuální rozdíly jednotlivých klientů.

Možnosti využití **masmédií** v nízkoprahových službách (opět zde mám na mysli spíše zařízení sociálních služeb) jsou poměrně široké. K dispozici v zařízeních může být vcelku bez omezení jak televize, rozhlas, noviny, časopisy i internet. Problematickým se však může ukázat přiměřenost a účel použití těchto prostředků ze strany klientů.<sup>184</sup> V případě internetu se jako limitující faktor jeví nedostatek znalostí a dovedností klientů pro jeho používání, což však na druhou stranu může být příležitostí pro andragogické působení (viz vyučování).

**Práce** může být v nízkoprahových službách velmi dobrým prostředkem, který zprostředkovává hodnoty a normy společnosti.<sup>185</sup> Předpokladem je však citlivý přístup ze strany personálu a umění motivovat k pracovním činnostem. Mimo to by práce měla být vždy odměněna (ať již morálně, nebo formou určitých výhod či alternativních odměn).

*V nízkoprahovém denním centru, v němž pracuji, se jeho klienti každodenně podílejí na úklidu společných prostor. Tento úklid však pro ně není povinný. Někdy jsou o jeho provedení požádáni personálem, často se však stává (což pro nás bylo zpočátku velkým překvapením), že se klienti o úklid hlásí dobrovolně. Snažíme se jako personál těmto klientům vždy nějakým způsobem vyjádřit uznání za jejich ochotu i za provedenou práci, a na většině z nich je vidět, že toto uznání je pro ně povzbuzující. Určitou roli zde jistě hraje i dobrý pocit z odvedené práce a vědomí užitečnosti.*

Využití **sociální skupiny** jako prostředku andragogického působení je v nízkoprahových službách poněkud problematické. Nikoliv proto, že by vliv malých sociálních skupin v případě osob bez přístřeší neexistoval. Naopak, život na ulici je spjat

<sup>182</sup> BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002, s. 36.

<sup>183</sup> HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 7-9.

<sup>184</sup> Negativní zkušenosti některých nízkoprahových denních center je např. celodenní pasivní sledování televize klienty těchto zařízení, což ve svém důsledku působí proti smyslu těchto zařízení – klient by měl být spíše aktivizován k řešení své nepříznivé situace.

<sup>185</sup> Nemám zde na mysli placenou práci v rámci standardního pracovního poměru či dohody o pracovní činnosti, resp. dohody o provedení práce. Hovořím zde spíše o různých formách pracovní terapie, která má za cíl obnovit pracovní návyky klienta a formovat pozitivní postoje k práci.

se skupinou či komunitou lidí s podobným osudem.<sup>186</sup> Sociální skupina hraje v životě bezdomovce velkou roli a ovlivňuje jeho život často i poté, co se rozhodne řešit svou situaci a změnit způsob života.<sup>187</sup> Skupinový vliv má však v rámci cílové skupiny osob bez přístřeší většinou spíše negativní účinek a působí kontraproduktivně z hlediska snahy o sociální začlenění jednotlivců. Právě tato skutečnost je výrazným limitem z hlediska využití sociální skupiny jako prostředku andragogického působení. Přesto však i v této oblasti lze hledat cesty pozitivního působení, a to zejména za využití znalostí zákonitostí fungování malých sociálních skupin ve prospěch pozitivního ovlivňování jejích členů.<sup>188</sup>

**Hra a sport, popř. umění** mohou být využity zejména v rámci některých vzdělávacích metod, či metod a technik sociální práce (např. zmíněné hraní rolí, simulace, arteterapie). Tyto prostředky pochopitelně mohou mít i širší využití, avšak rozhodující je zde zamýšlený účel. Tímto účelem by mělo být zejména sociální začleňování jedinců, nikoliv pouze trávení volného času.

Až potud tedy uvažování o možnostech andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb. Na závěr kapitoly bych se chtěl ještě jednou vrátit k Mertonovi a jeho individuálním způsobům adaptace člověka ve společnosti (viz kap. 1.3). Merton vnímá deviantní projevy člověka v souvislosti se stavem anomie, a ten zase souvisí se změnami ve společnosti.<sup>189</sup> Dá se říci, že podobný stav nastal v české společnosti počátkem devadesátých let, s nimiž je také spojován vznik (či spíše zviditelnění) fenoménu bezdomovství. V jistém smyslu však lze stav anomie pozorovat v životech bezdomovců nezávisle na tom, zda je způsoben velkými změnami ve společnosti, či pouze „malými“ změnami v jejich osobních životech. Někteří bezdomovci skutečně volí cestu „úniku“ a rezignují na hodnoty i normy společnosti. Kvalitní nastavení sociálních služeb (a zejména těch, které jim stojí nejbližší, tedy nízkoprahových) může těmto lidem pomoci najít cestu zpět. Jedním z účinných nástrojů zde může být právě andragogika.

---

<sup>186</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 753.

<sup>187</sup> HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 31.

<sup>188</sup> V praxi by se mohlo jednat např. o identifikování přirozených autorit (vůdců) různých skupin osob bez přístřeší ze strany pracovníků služeb a zintenzivnění práce s nimi. Výsledkem by pak mohl být pozitivní vliv těchto autorit na ostatní členy skupiny.

<sup>189</sup> MERTON, R., K. *Studie ze sociologické teorie*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, s. 132–177.



## Závěr

Cílem mé práce bylo nalézt odpověď na otázku, jak by měl vypadat ideální model nízkoprahových sociálních služeb pro osoby bez přístřeší (tedy co a jak by měly služby poskytovat vzhledem k potřebám cílové skupiny), a jaké jsou možnosti a limity andragogického působení směrem k cílové skupině služeb.

Porovnáním zákonem stanovených základních činností nízkoprahových služeb s definovanými potřebami cílové skupiny služeb jsem dospěl k závěru, že nízkoprahové služby, tak jak jsou zákonem vymezeny, jsou schopny řešit kompletní spektrum definovaných potřeb cílové skupiny. Existují však určité rezervy, jejichž využití by podstatnou měrou zvýšilo účinnost nízkoprahových služeb.

Ideální model nízkoprahových služeb by kromě zákonem stanovených základních činností měl zahrnovat také poskytování dalších činností, které by žádoucím způsobem doplnily nabídku stávajících služeb v zájmu efektivního řešení definovaných potřeb. Jednou z takových činností je např. poskytování „nízkoprahové zdravotní péče“, která by byla financována z jiných zdrojů, než prostřednictvím standardního zdravotního pojištění, a která by nebyla vázána na prokázání totožnosti klienta a jeho registraci u konkrétní zdravotní pojišťovny. Dalším doplněním služeb by mohlo být jejich posílení odborníky z jiných pomáhajících profesí, např. psychology, andragogy či duchovními se zaměřením na pastorační péči. Měla být také rozšířena nabídka o další možnosti uspokojení základních potřeb, které nejsou mezi základními činnostmi nízkoprahových služeb zahrnuty (výměna šatstva či možnost jeho vyprání, distribuce potravinových balíčků v rámci terénních programů a nocleháren, apod.).

Co se týká otázky způsobu poskytování služeb, ideální model nízkoprahových služeb by měl rozhodně zahrnovat zachování principu nízkoprahovosti. Tento princip by však ve svém důsledku neměl sloužit jako podpora nezodpovědného přístupu klientů a jejich nezodpovědného životního stylu. Nízkoprahové služby musí mít vždy určitý minimální práh, který plní motivační funkci. Dále by služby měly dbát na naplňování standardů kvality sociálních služeb v praxi. Toto by se mělo projevit mimo jiné v individuálním přístupu ke klientům a v jejich aktivizaci k samostatnosti. Neméně důležitou oblastí je dobrá spolupráce nízkoprahových služeb s institucemi na regionální a lokální úrovni. Ta by měla umožnit nejen výměnu zkušeností a informací mezi jednotlivými subjekty, ale také nastavení rámce spolupráce a koordinovaný postup při řešení problematiky bezdomovství v lokálním měřítku.

Možnosti andragogického působení směrem k cílové skupině nízkoprahových služeb jsou poměrně široké a z hlediska jednotlivých činitelů andragogické interakce lze tyto spatřovat jak na straně kvalifikovaného subjektu (tedy zejména personálu nízkoprahových služeb), tak v rámci jednotlivých prostředků andragogické interakce. Jako nejvýznamnější z prostředků se jeví vyučování. To může mít mnoho podob a zahrnovat jak individuální, tak i skupinovou edukaci využívající širokého spektra metod a forem. Cílem je zprostředkování potřebných znalostí, dovedností, kompetencí a návyků, které klientům nízkoprahových služeb mohou usnadnit cestu k sociálnímu začlenění. Mimo vyučování lze však andragogicky využít také další z prostředků andragogické interakce, jako např. prostředí, jazyk, masmédiá, práci, působení sociální skupiny, apod. Limity andragogického působení pak vycházejí jednak z osobnostních charakteristik klientů či charakteristik cílové skupiny jako takové (tedy na straně vedeného objektu), a jednak z možností jednotlivých nízkoprahových služeb. Limitujícími faktory zde mohou být např. nezájem klientů řešit osobní situaci, nedodržování dohod a smluvených termínů, omezené zdroje a kapacity v nízkoprahových službách, rozdíly mezi klienty z hlediska motivace, schopností, zkušeností, apod.

Cíle práce bylo dosaženo a byly získány odpovědi na formulované otázky. O těchto odpovědích však zdaleka nelze říci, že byly vyčerpávající - spíše naopak. Je mnoho důvodů stále znovu uvažovat nad kvalitou a nastavením sociálních služeb, neboť ty by měly být pro cílovou skupinu pomocí a nikoliv překážkou v návratu do společnosti.

## **Anotace**

Příjmení a jméno autora: Unar Oldřich

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky FF UP

Název práce: Nízkoprahové sociální služby pro osoby bez přístřeší

Počet znaků: 127 060

Počet příloh: 1

Počet titulů použité literatury: 37

Klíčová slova: bezdomovství, bezdomovci, sociální deviace, sociální služby, sociální vyloučení

### **Krátká a výstižná charakteristika práce**

Práce se zabývá problematikou nízkoprahových sociálních služeb na pozadí fenoménu bezdomovství. K bezdomovství vede řada faktorů a může mít mnoho podob. Jedním z nástrojů řešení bezdomovství jsou sociální služby. Bezdomovcům reprezentujícím extrémní formu sociálního vyloučení jsou nejbližší nízkoprahové sociální služby. Klientelu těchto služeb tvoří z velké části tzv. „dobrovolní“ bezdomovci. Nízkoprahové sociální služby by měly reagovat zejména na skutečné potřeby klientely a měly by znovu nabízet hodnoty a normy společnosti. Jedním z účinných nástrojů zde může být andragogika.

## Použitá literatura

### Tištěné zdroje:

BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. 65 s. ISBN 80-244-0394-3.

CVEČEK, D. Ověření efektivity většího počtu sociálních pracovníků. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 33-61. ISBN 978-80-247-2348-8.

GEIST, B. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1992. 647 s. ISBN 80-85605-28-7.

HAASOVÁ, J. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 100 s. ISBN 80-244-1238-1.

HAASOVÁ, J. *Návrat bezdomovce do společnosti*. (Magisterská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 74 s.

HATÁR, C. Sociálna andragogika – integrálna súčasť slovenskej východovedy. *Andragogická revue*, 2009, č. 1., s. 43-55. ISSN 1804-1698.

HLOUŠEK, R. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 94-107.

HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007. 52 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÝ, I. Strategie udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 86-87. ISBN 978-80-247-2348-8.

HRADECKÝ, I. Terénní sociální práce s cílovými skupinami z hlediska vybraných metod a přístupů sociální práce. Osoby bez přístřeší. In JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 259-268. ISBN 978-80-7368-504-1.

JUROVATÝ, P. U človeka bez domova sa zvyrazňuje deprivácia z nedostatočne uspokojených potrieb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 4, s. 36-39. ISSN 1213-6204.

KADLEC, J. Ověření efektivity většího počtu sociálních pracovníků. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 34. ISBN 978-80-247-2348-8.

KLIMENT, P. *Speciální psychopatologie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. 90 s. ISBN 80-244-0556-3.

- KLIMENT, P. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. 78 s. ISBN 80-244-0319-6.
- KLIMENTOVÁ, E., KLIMENT, P. *Sociální deviace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. 132 s. ISBN 80-244-0516-4.
- KLIMENTOVÁ, E. *Sociální politika I*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. 82 s. ISBN 80-244-0780-9.
- KOTÝNKOVÁ, M. Fenomén sociálního vyloučení v kontextu české společnosti. In POTŮČEK, M. (ed.). *Česká společnost na konci tisíciletí*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999, s. 73-84. ISBN 80-7184-825-5.
- KREBS, V., DURDISOVÁ, J., POLÁKOVÁ, O., ŽIŽKOVÁ, J. *Sociální politika*. 1. vyd. Praha: Codex Bohemia, 1997. 327 s. ISBN 80-85963-33-7.
- KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby - Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Abena, 2008. 224 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
- MACEČEK, R. Standardy kvality pro terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 55-74. ISBN 978-80-7368-504-1.
- MERTON, R., K. *Studie ze sociologické teorie*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. 276 s. ISBN 978-80-86429-70-0.
- MONTOUSSÉ, M., RENOUEAU, G. *Přehled sociologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 336 s. ISBN 80-7178-976-3.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 201 s.
- PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008. 184 s. ISBN 978-80-86723-58-7.
- PETŘÍK, M., ZUKALOVÁ, S., SEJBAL, J., KOSORIN, P. Projekt Sčítání bezdomovců v městě Brně. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 4, s. 43-47. ISSN 1213-6204.
- RUSZOVÁ, P. Aktivní politika zaměstnanosti a bezdomovci. In *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 63-72. ISBN 978-80-247-2348-8.
- SAVKOVÁ, E. *Muži bezdomovci ve Vsetíně*. (Bakalářská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010, 74 s.
- ŠIMEČKA, K. Osoby bez přístřeší. In NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 175-183.

ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. 111 s. ISBN 978-80-7338-069-4.

ŠUBRT, J., BALON, J. *Soudobá sociologická teorie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 232 s. ISBN 978-80-247-2457-7.

ŠUPKOVÁ, D. a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 64 s. ISBN 978-80-247-2245-0.

TOPINKA, D. Analýza potřeb v sociálních službách. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 329-361. ISBN 978-80-7368-504-1.

UNAR, O. *Struktura a vývoj klientely Azylového domu Elim Vsetín v období let 2002–2007*. (Bakalářská diplomová práce) Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009, 71 s.

VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2008, 140 s. ISBN 978-80-86723-54-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.

VARGA, L. Společnost neposkytuje bezdomovcům dostatečné služby. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 4, s. 40-42. ISSN 1213-6204.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/1993 Sb., o nabytí a pozbytí státního občanství České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **Elektronické zdroje:**

HECZKOVÁ, E., HECZKO, S. Bezdomovci a my. *Getsemany* [online]. 2001, č. 118 [cit. 2009-01-27]. Dostupný z www: <<http://www.getsemany.cz/node/292>>.

HERZOG, A. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008, 20 s. [cit. 2010-09-10]. Dostupný z www: <[http://streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=202](http://streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202)>.

HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství - extrémní vyloučení* [online]. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. 86 s. [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www: <[http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi\\_exv.pdf](http://www.nadeje.cz/vz/bezdomovstvi_exv.pdf)>.

HRADECKÝ, I. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé* [online]. Praha: [s. n.], 2005. 16 s. [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www: <<http://www.nadeje.cz/vz/pslvakj05cz.pdf>>.

HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice 2006, statistická část* [online]. Praha: [s. n.], 2006, 22 s. [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www: <<http://www.nadeje.cz/vz/nzob2006p.pdf>>.

KOCMÁNKOVÁ, D., PĚNKAVA, P. *Expertíza o situaci osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze: monitoring Národního akčního plánu sociálního začleňování 2006–2008* [online]. Praha: [s. n.], 2007. 44 s. [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www: <<http://www.neziskovky.cz/Files/Soubory/projekty/STOP/expertizaPraha.pdf>>.

MYŠÁKOVÁ, M. *Sčítání bezdomovců Praha 2004, postup zpracování výsledků* [online]. Praha: VÚPSV, 2004. 28 s. [cit. 2009-02-04]. Dostupný z www: <[http://www.vupsv.cz/Mysakova-Scitani\\_bezdomovcu.pdf](http://www.vupsv.cz/Mysakova-Scitani_bezdomovcu.pdf)>.

Podaná ruka: Naděje. *Portál Prahy 2* [online]. 4.4.2004 [cit. 2011-02-24]. Dostupný z www: <[http://www.praha2.cz/3559\\_Podana-ruka-Nadeje](http://www.praha2.cz/3559_Podana-ruka-Nadeje)>.

Prahou bude od poloviny září jezdit další sanitka pro bezdomovce. *IDNES.cz* [online]. 13.8.2008 [cit. 2011-02-24]. Dostupný z www: <[http://zpravy.idnes.cz/prahou-bude-od-poloviny-zari-jezdit-dalsi-sanitka-pro-bezdomovce-pht-domaci.asp?c=A080813\\_150620\\_praha\\_jba](http://zpravy.idnes.cz/prahou-bude-od-poloviny-zari-jezdit-dalsi-sanitka-pro-bezdomovce-pht-domaci.asp?c=A080813_150620_praha_jba)>.

TOUŠEK, L. *Analýza situace „bezdomovců“ v Plzni včetně identifikace jejich počtu. Zpráva z výzkumu.* [online]. Plzeň: CAAT, 2009. 65 s. [cit. 2010-12-13]. Dostupný z www: <[http://m.bezpecnemesto.eu/Files/bezpecnaplzen/prevence/prevence\\_kriminality/Anal%c3%bdza\\_situace\\_bezdomovc%c5%af\\_v\\_Plzni\\_2009.pdf](http://m.bezpecnemesto.eu/Files/bezpecnaplzen/prevence/prevence_kriminality/Anal%c3%bdza_situace_bezdomovc%c5%af_v_Plzni_2009.pdf)>.

## **Přílohy**

Příloha č. 1 - Typologie ETHOS



**Příloha č. 1 – Typologie ETHOS (viz Hradecký a kol. 2007, s. 32-33)**

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*
BEZ STRECHY	1	Osoby přezívající venku	Osoby přezívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	1.1.1	Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)
	2	Osoby v nodelárně	Noclehárna	2.1.1 2.1.2	Osoby v nízkoprahové nodelárně Osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek
BEZ BYTU	3	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	Azylový dům pro bezdomovce	3.1.1	Muži v azylovém domě
				3.1.2	Ženy v azylovém domě
	3.2	Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	3.1.3	Matky s dětmi v azylovém domě
				3.1.4	Otcové s dětmi v azylovém domě
				3.1.5	Úplné rodiny v azylovém domě
				3.1.6	Osoby v domě na půli cesty
				3.2.1	Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)
				3.2.2	Osoby v přístřeší po vystěhování z bytu
	3.3	Přechodně podporované ubytování	3.3.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	
	4	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	Pobytové zařízení pro ženy	Ženy ubytované krátkodobě v zařízení z důvodu ohrožení domácím násilím	4.1.1
4.1.2					Ženy ohrožené domácími násilím pobývající v azylovém domě
5	Osoby v ubytovnách pro imigranty	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl) Ubytovny pro migrující pracovníky	Imigranti v přechodných ubytovnách z důvodu imigrace Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky	5.1.1	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních
				5.2.1	Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)
				6.1.1	Osoby před opuštěním věznice
6	Osoby před opuštěním instituce	Věznice a vazební věznice Zdravotnická zařízení Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení po propuštění Zužívá péči z důvodu absence bydlení Bez možnosti bydlení	6.2.1	Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení
				6.3.1	Osoby před opuštěním dětské instituce
				6.3.2	Osoby před opuštěním péstounské péče
7	Uživatelé dlouhodobější podpory	Pobytová péče pro starší bezdomovce Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	Seniři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě Dlouhodobě bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	7.1.1	Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidě dlouhodobě ubytované v azylovém domě
				7.2.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje

NEJISTÉ BYDLENÍ	8	Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1	Osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)	a
			8.2	Bydlení bez právního nároku	8.1.2	Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)	a
			8.3	Bydlení bez právního nároku nezákonně obsazení budovy	8.2.1	Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu	a
			8.3	Nezákonně obsazení pozemku	8.2.2	Osoby v nezákonně obsazené budově	b
					8.3.1	Osoby na nezákonně obsazeném pozemku (zahradkařské kolonie, zemnice)	b
NEVYHO- VUJÍCÍ BYDLENÍ	9	Osoby ohrožené vystěhováním	9.1	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1	Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	a
			9.2	Ztráta vlastnickví bytu	9.2.1	Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu	a
	10	Osoby ohrožené domácím násilím	10.1	Policejné zaznamenané domácí násilí	10.1.1	Osoby ohrožené domácím násilím – policejné zaznamenané případy – oběti	a
			11.1	Mobilní obydlí	11.1.1	Osoby žijící v mobilním obydlí, např. marigotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)	a
			11.2	Neobvyklá stavba	11.2.1	Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	a
			11.3	Provizorní stavba	11.3.1	Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace	a
	12	Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1	Obydlené neobyvatelné byty	12.1.1	Osoby žijící v nevhodném objektu – obydli se stalo nezpůsobilým k obývání, ale dříve mohlo být	a
	13	Osoby žijící v předílném bytě	13.1	Nejvyšší národní norma definující předílnění	13.1.1	Osoby žijící v předílných bytech	a

\* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení

a – ohrožené osoby

b – bezdomovci