

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D

Autor: Nikola Eliášová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: Prezenční

Ročník: III.

2021

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích, dne 29.3.2021

.....

Nikola Eliášová

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

OBSAH.....	4
ÚVOD	6
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	8
1.1 Historie terénní sociální práce.....	9
1.1.1 Vznik terénní sociální práce v České republice.....	10
1.2 Cíl terénní sociální práce.....	11
1.3 Typy terénní sociální práce.....	12
1.4 Terénní sociální pracovník	13
1.4.1 Kompetence terénního sociálního pracovníka	14
2 BEZDOMOVECTVÍ.....	15
2.1 Příčiny vzniku bezdomovectví.....	16
2.2 Formy a typy bezdomovectví.....	17
3 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA	18
3.1 Právní legislativa k řešení bezdomovectví	18
3.2 Řešení bezdomovectví prostřednictvím sociální práce	19
3.2.1 Program „Housing first“	21
3.3 Specifika a principy terénní sociální práce s lidmi bez domova.....	22
3.4 Činnosti vykonávané v rámci terénní sociální práce s lidmi bez domova.....	24
3.5 Organizace zabývající se problematikou bezdomovectví	27
4 VÝZKUMNÁ ČÁST	29
4.1 Cíl výzkumu.....	29
4.2 Sběr dat	29
4.2.1 Výběr respondentů.....	30
4.3 Témata pro rozhovory	30
4.4 Vyhodnocení rozhovorů	30
4.4.1 Poskytovaný terénní program, vyhledávání, oslovení a motivace klienta	31
4.4.2 Metody, prostředky a zásady při práci s klientem.....	35
4.4.3 Sociální práce s klientem, tvorba zakázky a spolupráce s dalšími zařízeními	36
4.4.4 Výhody a nevýhody terénní sociální práce.....	37
4.4.5 Rizika terénní sociální práce a ukončení spolupráce s klientem	38
5 DISKUZE.....	40

6	ZÁVĚR.....	43
7	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	45
8	ABSTRAKT.....	48
9	ABSTRACT.....	49

ÚVOD

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila téma *Terénní sociální práce s lidmi bez domova*. Toto téma jsem si zvolila především z toho důvodu, že tento fenomén se vyskytuje v mém okolí od samého dětství a jedná se stále o velmi diskutované téma, na které je nahlíženo s opovržením a velmi často je společností zlehčováno, utlačováno do pozadí, a to i přes to, že se jedná o velmi zásadní problém společnosti, který se týká každého z nás. Dalším důvodem pro výběr právě tohoto tématu bylo absolvování praxe v rámci studia na Teologické fakultě, a to konkrétně v *Azylovém domě Filia v Českých Budějovicích*. V rámci této praxe jsem se sice nesetkala s poskytováním terénních služeb, ale tato cílová skupina mě velmi zasáhla a vedla k jejímu dalšímu studiu.

Cílem této bakalářské práce je popsat a představit problematiku bezdomovectví a představit její možné řešení prostřednictvím terénní sociální práce. Součástí této bakalářské práce je kvalitativní výzkumné šetření pomocí polostrukturovaných rozhovorů s terénními sociálními pracovníky, kteří pracují s touto cílovou skupinou.

Výzkumné šetření provedu konkrétně u „Diecézní charity“. Na základě tohoto šetření představím terénní program poskytovaný touto charitou, jejich principy a zásady fungování s klienty, shrnu výhody a nevýhody terénní sociální práce z pohledu sociálních pracovníků a možná rizika vyplývající z tohoto poskytování sociální práce. Zjistím, na jakém základě zajišťují kvalitativní poskytování služeb. V závěru práce se zaměřím na poznatky z výzkumného šetření a zhodnotím, zda se teorie poskytování terénní sociální práce shoduje s praxí.

V první kapitole popíšu metodiku terénní sociální práce, její historický vznik a vznik v České republice. Představím specifika, principy, cíle, typy a metody terénní sociální práce. Charakterizuji terénního sociálního pracovníka a jeho kompetence při práci s klientem.

Druhou kapitolu věnuji samotnému bezdomovectví. Charakterizuji příčiny vzniku, formy a typy bezdomovectví. Možným řešením této problematiky se budu zabývat ve třetí kapitole této práce, kde se zaměřím na právní legislativu k řešení bezdomovectví a jeho opatřením prostřednictvím terénní sociální práce. Dále objasním činnosti vykonávané v souvislosti s touto pomocí v sociální sféře a představím nejdéle působící

organizace v České republice, které se touto problematikou zabývají. V neposlední řadě věnuji pozornost programu „Housing first“.

Samotnému výzkumnému šetření věnuji čtvrtou kapitolu této práce, kde představím cíl výzkumu, metodiku sběru dat, samotné výzkumné otázky a vyhodnocení rozhovorů. Výsledky šetření shrnu v páté kapitole, která se bude zabývat diskusí na toto téma. Poslední kapitolou této práce bude závěr, kde zhodnotím své poznatky a zjištění z vypracování této bakalářské práce.

V této bakalářské práci budu vycházet především z knižních zdrojů, a to hlavně vydaných po roce 2006 z důvodu reformy zákona o sociálních službách. Dále budu vycházet ze samotného zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, z listiny základních práv a svobod (Usnesení č. 2/1993 Sb.), etického kodexu sociálních pracovníků České republiky a koncepce a prevence řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020 od MVPS. V neposlední řadě budu vycházet z vlastních poznatků získaných z praxe v rámci studia a z výzkumného šetření praktické části této práce.

1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

V první a úvodní kapitole této bakalářské práce se budu věnovat samotné definici terénní sociální práce. Představím její historii vzniku a vzniku na území České republiky, a to z toho důvodu, že její vznik sahá až do minulých století, nikoliv se nejedná o novou metodu, jak se někteří lidé zabývající se tímto tématem mohou domnívat. Zároveň v této části kapitoly představím její samotný cíl a typy terénní sociální práce. V závěru kapitoly charakterizují terénního sociální pracovníka a představím jeho kompetence v terénní sociální práci.

Terénní sociální práce představuje metodu sociální práce v České republice, která je označována také jako Streetwork nebo kontaktní či komunitní sociální práce. Je určena všem, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci či žijí v nepříznivých životních podmínkách a sociálně vyloučených lokalitách. Terénní sociální práce poskytuje terénní programy (§69 o terénních programech zákona 108/2006Sb., o sociálních službách), které jsou součástí sociální služby.¹ Dle §3 a) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální služba činnost nebo soubor činností, která zajišťuje pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo poskytuje prevenci sociálního vyloučení.²

Označení Streetwork je odvozeno z doslovného anglického překladu „*práce na ulici*“. Ovšem jak uvádí pan Matoušek v jedné ze svých knih, toto označení má v originálním znění naprosto jiný význam a není spojováno s metodou sociální práce, kterou poskytují kvalifikovaní sociální pracovníci. Terénní sociální práce je založena na práci s klienty v jejich přirozeně se vyskytujícím prostředí, které se může měnit např. v závislosti na ročním období, části dne, dnu v týdnu aj.³

Práce v přirozeném prostředí umožňuje sociálním pracovníkům vyhledávat klienty, kteří sami z jakéhokoliv důvodu sociální pomoc nevyhledají. Dále umožňuje lepší mapování jejich problémů a napomáhá k zajištění rychlého řešení. Terénní sociální práce dává oproti sociální práci v kancelářích více časových možností pro práci s klienty.

¹ §69, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

² §3, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

³ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce: pro pedagogické obory*, s 169-170.

Kvalitně poskytovaná terénní sociální práce je závislá na vzájemném vztahu, důvěře a spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem.⁴

1.1 Historie terénní sociální práce

Za počátky terénní sociální práce lze považovat církevní aktivity kněží již ze 14. století. Ovšem oficiální název a program streetwork vznikl koncem 19. století v USA, jako reakce na úpadek a nefunkčnost dosavadních postupů a přístupu sociální práce. Streetwork se na samém začátku zaměřoval především na práci s delikventními skupinami a gangy, které vznikali na základě šířícího se sociálního úpadku a který značným způsobem přispívali k sociálnímu úpadku velkých měst a čtvrtí.⁵ Na základě rozvoje této metody sociální práce došlo k zaměření se na další problémové skupiny. Jednalo se například o prostituci, skinhead, drogově závislý, lidé bez domova aj.⁶

K rozšíření streetworku do západní Evropy došlo až v 60. letech 20. století. Jednalo se např. o Holandsko, Německo, Rakousko a Švýcarsko, kde se soustředili především na práci se skupinami mladistvých. Jejich cílem bylo snížit rizika vzniku nežádoucích sociálně-patologických jevů. V tomto období vznikla na mezinárodní úrovni odborná společnost ISMO, která se zabývá právě terénní prací u skupiny mladistvých. Organizace ISMO pořádá pravidelné mezinárodní konference týkající se práce na ulici, kde se účastní odborníci z praxe, ale také zástupci institucí z celého světa. Do střední a východní Evropy začal streetwork pronikat až v průběhu 90. let, a to po pádu totalitních vlád států. Došlo tak k rozšíření do Bulharska, Polska, Maďarska, Rumunska a České republiky.⁷

Jak již bylo výše zmíněno, první znaky terénní práce byli již ve 14. století, a to prostřednictvím církevních aktivit, které některé kněží vykonávaly. Ve svých pastoračních činnostech kněží navštěvovali chudinské čtvrti a nejubožejší obyvatele, aby jim poskytli duchovní a materiální pomoc. Jako jeden z příkladů konání církevních aktivit můžeme uvést např. Jana Milíče z Kroměříže, který věnoval svou činnost především mládeži a prostituci. Na základě těchto činností založil roku 1372 „vzornou obec pro padlé dívky“.⁸ Mezi dalšího významného představitele charitativní činnosti, a to

⁴ Srov. GULOVÁ, L., *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s 58.

⁵ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce: pro pedagogické obory*, s 170-171.

⁶ Srov. KLUBERTOVA, V., *Evanjelizácia ľudí na okraji spoločnosti: pro pedagogické obory*, s 282.

⁷ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s 9-11.

⁸ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce: pro pedagogické obory*, s 170-171.

konkrétně z 20. století můžeme jmenovat francouzského kněze a držitel řádu čestné legie, Abbe Pierra.⁹ Abbe Pierre roku 1949 založil Emauzské hnutí, které se zaměřovalo na práci s chudými a bezdomovci. Členové Emauzského hnutí se učili obstarávat si peníze na živobytí, a to prostřednictvím sběru nábytku a obnošeného oblečení, které opravili a následně prodali.¹⁰

1.1.1 Vznik terénní sociální práce v České republice

V roce 1989 došlo ke změně hodnotové orientace společnosti, a to z důvodu změny politických, ekonomických a sociálních podmínek. Následkem toho byla neschopnost lidí orientovat se v nově vzniklých podmínkách a docházelo tak ke zvyšování sociálních problémů. Docházelo k vzrůstu závislostí na alkoholu a drogách, ke zvýšení kriminality s účastí mladistvých, rozšíření prostituce, vandalismu a jiných sociálně-patologických jevů.¹¹ Tyto nové skutečnosti donutili Českou republiku hledat nová opatření a metody, které by byli určené právě skupinám lidí, kteří představují sociální a zdravotní rizika. Na počátku 20. století došlo k závěru, že nejlepší a zároveň nejlevnější variantou je těmto problémům předcházet. Na základě této myšlenky se začalo odvětví sociální práce obracet k preventivním aktivitám s lidmi žijící rizikovým způsobem života. Tím došlo ke vzniku návrhu nové specializace u sociálního pracovníka a nové metody sociální práce. Tato nová specializace dostala návrh na svůj vlastní název a to konkrétně „*sociální asistent*“.¹² Jeho hlavní náplní práce by byla terénní práce s rizikovou skupinou.¹²

Roku 1993 vznikl tzv. program sociální prevence, který MPSV (ministerstvo práce a sociálních věd) předložilo české vládě. Tento vzniklý program poprvé popisoval hlavní náplň práce nově vzniklé specializace-sociální asistent. Program sociální prevence byl o rok později upraven a rozšířen o program ministerstva vnitra. Nově se nazýval „*Program sociální prevence a prevence kriminality*“. Na základě tohoto návrhu byla zavedena oficiální funkce sociálního asistenta. V praxi to znamenalo přesunutí sociální práce z kanceláří na ulici, kde jsou lidé ve svém přirozeném prostředí. Zpočátku byl program zaměřen na mládež a na prevenci sociálně-patologických jevů. Postupem času

⁹ Srov. [Pastorace.cz](https://www.pastorace.cz). *Abbé Pierre*, 2000 [online]. [cit. 09.11.2020] Dostupné z: <https://www.pastorace.cz/Rejstrik-autorsky/Abbe.html>

¹⁰ Srov. KLUBERTOVA, V., *Evanjelizácia ľudí na okraji spoločnosti: pro pedagogické obory*, s 276.

¹¹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s 11.

¹² Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 171.

se začala terénní práce rozšiřovat i do cílových skupin drogově závislých, živících se prostitucí a bezdomovců.¹³

Pro podporu terénní sociální práce vznikla roku 1997 organizace ČAS (česká asociace streetwork), která slouží ke zlepšování a rozšiřování terénní sociální práce, rozšiřování vzdělání v této oblasti a předávání zkušeností mezi jednotlivými členy. Organizace spojuje mnoho pracovníků z praxe a pracovišť, pořádá semináře, konference a nejrůznější druhy setkání pro podporu vzdělávání v oblasti streetwork a zlepšení poskytovaných služeb.¹⁴

1.2 Cíl terénní sociální práce

Cílovou skupinou terénní sociální práce jsou lidé, kteří potřebují využít sociálních služeb a poradenství, avšak sami nevyhledají institucionální pomoc.¹⁵ Důvodů, proč tuto pomoc nevyhledají může být hned několik. Mezi jeden z hlavních důvodů patří to, že o těchto poskytovaných službách nevědí nebo v jejich okolí není žádná taková služba k dispozici. Dalším velmi častým důvodem bývá ztráta důvěry v tyto zařízení na základě předchozí špatné zkušenosti, dále domnívání se, že jejich životní situace je natolik špatná, že nemá řešení, strach z odsouzení a posměchu. Problémy s vyhledáváním těchto zařízení mají i lidé trpící znevýhodněním, např. jako jsou imobilita a špatné komunikační schopnosti. Mezi znevýhodněnou skupinu patří i děti, které jsou závislé na vyhledání pomoci prostřednictvím rodičů.¹⁶

Mezi hlavní cíle terénní sociální práce patří vyhledávací a kontaktní činnost se skupinou či jednotlivcem, doprovod klienta, poskytování mobilní sociální práce, nabídka podpory a pomoci. Vyhledávací činnost spočívá v hledání nových klientů, se kterými se snaží navázat vztah. Součástí vyhledávací činnosti je i mapování a vyhledávání lokalit, kde se klienti mohou vyskytovat. Tyto vyhledávací činnosti mají předcházet zřízení sociálních služeb. Poskytování doprovodné činnosti je založené na pomoci a podpoře v nepříznivých sociálních situacích a pomoci při zvládnutí každodenních problémů

¹³ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s 13-14.

¹⁴ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s 14.

¹⁵ Srov. Česká asociace streetwork. *Co je to streetwork?*, 2020 [online]. [cit. 23.12.2020]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

¹⁶ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 14.

klienta. Jedná se o fyzický doprovod sociálním pracovníkem do různých institucí (úřady, policie, soudní řízení, azylové domy aj.). Poskytování mobilní sociální práce v praxi znamená, že samotná sociální práce vychází z potřeb cílové skupiny, se kterou sociální pracovník právě pracuje. Jinak řečeno, práce s cílovou skupinou je pohyblivá a mění se na základě různých faktorů, jako např. části dne, ročního období aj. Sociální pracovník navštěvuje různá místa a mapuje, kde se tyto cílové skupiny vyskytují.¹⁷

Mezi nejčastější cílové skupiny v terénní sociální práci patří uživatelé návykových látek, lidé provozující prostituci, lidé bez domova, děti s ohroženým vývojem a nežádoucími jevy, osoby trpící sociálním vyloučením (dluhy, chudoba, kriminalita, špatné vzdělání, nezaměstnanost, špatné životní podmínky aj.).¹⁸

Nejvýznamnější cílovou skupinou v terénní sociální práci jsou drogově závislí, a to z toho důvodu, že v posledních letech došlo k masivnímu nárůstu užívání ilegálních drog u mladistvých. Dle statistik se každé dítě či mladiství ve svém životě s drogou setká. Skupina mladistvých se rozděluje do několika skupin v závislosti na potencionálním vztahu k drogám. Cílem terénních sociálních pracovníků je kontaktovat tyto rizikové skupiny, a to ještě před jejich prvními zkušenostmi s drogami a pokusit se zamezit vzniku závislosti.¹⁹

1.3 Typy terénní sociální práce

Terénní sociální práci lze rozdělit do 3 základních forem-přímou práci, nepřímou práci a přesahující práci.²⁰

Přímá práce obsahuje veškeré vykonávané činnosti, které jsou v interakci s klientem nebo cílovou skupinou. Do své práce zahrnuje i monitoring neboli vyhledávání klientů, které je dle Matouška založené na poznávání lokality na základě architektonické znalosti (vyhledávání specifických prvků, jako např. podloubí, pasáže, výklenky aj.). Dále na základě mapování možností trávení volného času, institucionálně pomáhajících zařízení, jako jsou např. kontaktní centra a mapování míst určených pro nelegální a

¹⁷ Srov. Česká asociace streetwork. *Co je to streetwork?*, 2020 [online]. [cit. 23.12.2020]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

¹⁸ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 15

¹⁹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s 17-25.

²⁰ Srov. Tamtéž, s 44.

sociálně neakceptovatelné pracovní činnosti. Součástí přímé péče je také depistáž, vyhledávání a kontaktování klientů, individuální a skupinová práce. Součástí individuální a skupinové práce je poskytování intervence, sociální poradenství, terapie, harm-reduction a trénink sociálních dovedností.²¹

Nepřímá práce zahrnuje veškerou administrativu, jednání s ostatními institucemi, příprava a realizace projektů, zviditelnění sociální práce na veřejnosti.²² Celkový poměr mezi přímou a nepřímou prací by měl být vyvážený, ani jedna z činností by neměla přesahovat nad druhou. To je možné ale pouze nasbíranou praxí. Většina začínajících terénních sociálních pracovníků věnuje více času přímé práci s klienty.²³

Práce přesahující, také jinak označovaná jako smíšená obsahuje prvky všech výše vyjmenovaných forem. Sociální pracovník zde řeší všechny situace, které vyplívají z práce s cílovou skupinou. Patří sem vedení cílové skupiny, vzdělávání sociálního pracovníka, supervize aj. Prostřednictvím této formy se hledají inovativní způsoby, metody a přístupy práce, a to konkrétně prostřednictvím ostatních kolegů a supervizorů.²⁴

1.4 Terénní sociální pracovník

Pracovník ve výkonu terénního sociálního pracovníka musí disponovat určitými předpoklady-způsobílost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.²⁵

Odbornou způsobilost lze získat dokončením vyššího odborného nebo vysokoškolského studia, které je zaměřeno na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní pomoc, charitní a sociální činnost, sociální politiku nebo speciální pedagogiku. Další možností, jak získat odbornou způsobilost je absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu ve výše uvedených oblastech, a to v rámci 200 hodin a praxe ve výkonu sociálního pracovníka v době trvání nejméně 5 let, za předpokladu ukončeného vysokoškolského studia v jiném oboru. Sociální pracovníci s dosaženým odborným středoškolským vzděláním a maturitou do

²¹ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. 3., s 174-177.

²² Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, vyd. 3., s 174.

²³ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s 46.

²⁴ Srov. Tamtéž.

²⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

roku 1996 musejí absolvovat akreditované vzdělávací kurzy s rozsahem 200 hodina a praxi ve výkonu sociálního pracovníka nejméně 10let. ²⁶

1.4.1 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Podle metodické příručky pro výkon terénní sociální práce má terénní sociální pracovník kompetence k: přímé práci s klienty, nepřímým aktivitám ve prospěch uživatelům, aktivitám pro realizaci a rozvoj poskytovaných služeb, metodickému vedení terénních pracovníků, aktivitám ve svůj profesní rozvoj. ²⁷

V přímé práci s klienty se jedná konkrétně o provádění depistáže a poskytování sociální služby, kterou daná organizace nabízí. V rámci poskytovaných sociálních sužeb je zařazeno poskytování sociálního poradenství ve smyslu základního sociálního poradenství a odborného sociálního poradenství. Dále je zde zařazeno poskytování služeb terénního programu podle § 34 vyhlášky č. 505/ 2006, poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a provádění case managementu. ²⁸

V nepřímých aktivitách sociální pracovník mapuje situaci v prostředí (vyhledává možná rizika a zdroje vedoucí k dosažení cíle), koordinuje zdroje a vytváří změny v zájmu cílové skupiny, vytváří opatření v oblasti prevence a spolupracuje s jinými organizacemi a institucemi. Terénní sociální pracovník je povinen se v průběhu svého působení v praxi vzdělávat a rozvíjet svůj profesní růst a dodržovat povinnost mlčenlivosti viz §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V praxi se lze setkat s terénním pracovník, kterého metodicky vede právě terénní sociální pracovník. ²⁹

Terénní pracovník je odborným pracovníkem v sociálních službách, který musí disponovat stejnými předpoklady, jako sociální pracovník s rozdílem v odborné způsobilosti. Podle § 116 odst. 5 b) zákona č.108/2006 Sb. musí mít pracovník splněné středoškolské vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou a absolvovaný akreditovaný kurz. ³⁰

²⁶ Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D., Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky, s 18-19.

²⁷ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 19.

²⁸ Srov. Tamtéž, s 15-19.

²⁹ Srov. Tamtéž, s 19.

³⁰ § 116, odst. 5 b), zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Terénní pracovník má kompetence k přímé práci s klientem, nepřímým aktivitám ve prospěch uživatelům, aktivitám pro realizaci a rozvoj poskytovaných služeb, konzultaci své práce s terénním sociálním pracovníkem a aktivitám ve svůj profesní rozvoj. Terénní pracovník je omezený k provádění aktivit (např. depistáž) a to prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který říká, že terénní pracovník může vykonávat určité činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka. ³¹

2 BEZDOMOVECTVÍ

V úvodu této kapitoly se budu věnovat samotné charakteristice problematiky bezdomovectví. Dále popíšu možné příčiny vzniku této problematiky a představím jednotlivé typy a formy bezdomovectví na území ČR. Samotné seznámení se s problémem bezdomovectví je nezbytné k samotné terénní práci s bezdomovci.

Bezdomovectví je jeden ze sociálních jevů, kterému předchází jednání a procesy člověka, což vede ke ztrátě svého životního zázemí a následnému sociálnímu vyloučení. Člověk postihnutý bezdomovectvím je nucen žít na veřejných prostranstvích a v nevyhovujících a nejistých bytových podmínkách. Bezdomovec je především člověk, který ztratil svůj domov. Člověk, který ztratil své místo, kde se člověk učí žít ve společnosti ostatních lidí. Místo, které mu zajišťovalo pocit bezpečí, jistoty a lásku své rodiny. ³²

Podle Matouška je bezdomovectví extrémním projevem sociální nerovnosti, který vzniká kombinací nepříznivé sociální situace a nedostatečnou sociální kompetencí postihnutého jedince. ³³

V současné době se z bezdomovectví stává fenomén, se kterým se již setkal každý člověk. I přes to, že se s bezdomovectvím setkáváme téměř denně, stále zůstává pro společnost jako těžce pochopitelný a je na něj nahlíženo jako na životní neúspěch a ztrátu materiálního, vztahového a finančního zázemí. Bezdomovectví se netýká pouze určité sociální skupiny, ale potencionálně se týká každého člověka, jelikož neexistuje žádná garance toho, že právě on se nestane člověkem bez domova. ³⁴

³¹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 19-22.

³² Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*, s 11-12.

³³ Srov. MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., *Encyklopedie sociální práce*, s 338-339.

³⁴ Srov. BALÁŠ, O., *Aktuální otázky fenoménu bezdomovství*, s 7-9.

Na základě evropské observatoře bezdomovectví byla vytvořena typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení, která rozděluje bezdomovce podle čtyř životních situací: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení. V roce 2007 byla pod vedením Ilji Hradeckého vytvořena národní typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení. V roce 2010 Evropská konsenzuální konference doporučila používat stejnou definici bezdomovectví po celé EU, a to konkrétně ve znění: „Bezdomovectví je komplexní, dynamický a diferencovaný proces, ve kterém jedinci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body.“³⁵

2.1 Příčiny vzniku bezdomovectví

Příčin vzniku bezdomovectví existuje celá řada, proto nelze přesněji určit co jí způsobuje. Každý bezdomovec má svůj vlastní životní příběh, pochází z odlišných společenských vrstev, má odlišné vzdělání a odlišný věk. Ve většině případů bezdomovectví bývá výsledkem spolupůsobením vnějších a vnitřních faktorů. Na základě těchto faktorů rozdělujeme příčiny vzniku bezdomovectví do několika skupin.³⁶

První skupinou jsou materiální a ekonomické důvody, kam řadíme např. ztrátu bydlení, dluhy a nezaměstnanost, se kterou se člověk potýká. Další možnou příčinou jsou sociální důvody, jako je chudoba, osamělost, neumět hledat řešení svých životních situací a celková nevzdělanost člověka. Jedním z dalších a velmi častých důvodů je rozpad partnerského vztahu, rozvod nebo domácí násilí. Mezi individuální příčiny patří různé duševní onemocnění a poruchy, mentální retardace, různé druhy tělesného postižení a závislosti. Do poslední skupiny řadíme deinstitucionalizaci, kam spadají propuštění vězni z výkonu trestu, propuštění pacienti psychiatrických, protialkoholních a proti toxikomanických léčen.³⁷

Příčinami vzniku bezdomovectví se v roce 2017 zabývali vědci ze Sociologické akademie věd České republiky. Vědci prováděli dotazníkové šetření u 468 lidí žijících na ulici. Na základě tohoto šetření bylo zjištěno, že bezdomovectví je formou extrémní chudoby. Nejhlavnější příčinou ztráty bydlení je zadlužení domácnosti, ztráta zaměstnání a tím vzniklé finanční problémy. 30% respondentů uvedlo za příčinu vzniku

³⁵ Srov. MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., *Encyklopedie sociální práce*, s 338-339.

³⁶ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*, s 15.

³⁷ Srov. SOCHŮREK, J., *Úvod do sociální patologie*, s 137-138.

bezdomevství právě zadlužení. Dalších 40% uvedlo, že měli dluhy již před bezdomevstvím. Pouze čtvrtina respondentů byla zcela bez dluhů. Překvapivým výsledkem šetření bylo zjištění, že zadluženost se nejvíce týká právě mladší generace, a to konkrétně do 35let. Velmi často zmiňovanou příčinou bývá také alkoholismus.³⁸

2.2 Formy a typy bezdomevství

Bездomevství lze rozdělit do tří základních forem-zjevné bezdomevství, skryté bezdomevství a potencionální bezdomevství.

Zjevné bezdomevství si lze představit jako bezdomevce, které potkáváme téměř denně ve svém okolí. Jsou typické svým nápadným, zanedbaným vzhledem, zápachem, znečištěným oblečením a svým chováním, do kterého řadíme např. vybírání odpadků, sběr nedopalků, žebrání peněz aj. Obvykle s sebou nosí veškerý „majetek“ a pobývají na veřejných místech. Někteří jedinci vnímají bezdomevství jako životní styl a cestu ke svobodě bez zbytečných závazků. Tato forma bezdomevství je pro veřejnost nejvíce viditelná, ale ve skutečnosti tvoří nejmenší skupinu bezdomevců.³⁹

Skryté bezdomevství je mnohem početnější formou než bezdomevství zjevné. Jedná se o jedince bez přístřeší a trvalého bydliště, kteří nevyužívají veřejných a charitativních služeb. V teplých měsících se distancují od sociální pomoci a velmi často putují, mění své dosavadní bydlení, zdržují se ve squatech, sklepích, domech učených ke zboření, stanech, starých autech, boudách aj. Po příchodu sychravého počasí a zimních měsíců vyhledávají pomoc na ubytovnách, azylových domech a noclehárnách.⁴⁰

Do potencionálního bezdomevství řadíme lidi, kterým bezdomevství hrozí. Takoví lidé mají zaměstnání, střechu nad hlavou, avšak často žijí v nestabilním a nevyhovujícím bydlení. Mezi potencionální bezdomevce patří i mladiství, kteří prošli ústavní výchovou, lidé propuštěný z výkonu trestu, z psychiatrického léčení, lidé žijící v podnájmu bez řádně sepsané smlouvy, lidé bez zaměstnání a lidé pracující pouze příležitostně či nelegálně, gambleři, drogově závislý a lidé závislý na alkoholu.⁴¹

³⁸ Srov. Česká televize-ČT24. *Jak žijí čeští bezdomevci?*. 2017 [online]. [cit. 19.12.2020]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/veda/2165362-jak-ziji-cesti-bezdomovci-tri-ctvrtiny-z-nich-priznavaji-ze-maji-dluhy>

³⁹ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomevství*, s 14.

⁴⁰ Srov. HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I., *Bezdomevství-extrémní vyloučení*, s 40.

⁴¹ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomevství*, s 14-15.

3 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA

Na začátku této kapitoly bych ráda představila právní legislativu, která se vztahuje k lidem bez domova a na jejímž základě jsou poskytované sociální služby bezdomovcům a vznikla Česká koncepce k řešení bezdomovectví. Dále popíšu možnosti řešení bezdomovectví dle Matouška a představím nový program „Housing first“. Popíšu specifika terénní sociální práce s bezdomovci a představím typické úkony v rámci terénní sociální práce s lidmi bez domova. Na samém závěru kapitoly budu věnovat pozornost organizacím nejdéle věnujícím se právě problému bezdomovectví.

3.1 Právní legislativa k řešení bezdomovectví

Česká republika podepsala mezinárodní dokument, ve kterém je právě samotné právo na bydlení výslovně zakotveno. Co se týče mezinárodní úrovně, právo na bydlení je označováno, jako právo na základní životní úroveň každého člověka.

Mezinárodní pakt ve čl. 11 stanovuje konkrétně: *Právo každého jednotlivce na přiměřenou životní úroveň, a to konkrétně pro něj a jeho blízkou rodinu. To zahrnuje dostatečnou výživu, šatstvo a byt a zprostředkování kvalitních životních podmínek.* ČR se jako součást tohoto paktu zavazuje podniknout kroky vedoucí k uskutečnění tohoto práva. Toto právo by mělo být podle výboru OSN zajištěno všem lidem, a to bez ohledu na jejich příjem a přístup k hospodářským zdrojům. Lidem, kteří se ocitli v znevýhodnění musí být poskytnut plný a udržitelný přístup k bydlení.⁴²

V listině práv a svobod je zakotvené pouze právo na pomoc v hmotné nouzi, které určuje povinnost státu poskytnout pomoc každému, který se ocitl v tíživé situaci. Jeho povinností je zajistit podle čl. 30 odst. 2 Listiny základních práv a svobod ČR takovou pomoc, která je důležitá pro zajištění základních životních podmínek. Pomoc v hmotné nouzi je poskytovaná na základě ustanovujících zákonů.⁴³ Konkrétně se jedná o tyto zákony: zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (poskytování dávek v hmotné nouzi), zákon č. 110/2006 Sb., o existenčním a životním minimu, zákon č. 117/1995 Sb.,

⁴² Výbor OSN pro hospodářská, sociální a kulturní práva: Právo na přiměřené bydlení (čl. 11, odst. 1). 12/13/1991, odst. 6.

⁴³ Srov. MPVS, *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*, s 14.

o státní sociální podpoře (příspěvky na bydlení), zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.⁴⁴

Co se týče poskytované zdravotní péče, tak i toto právo je zakotveno v Listině základních práv a svobod, a to konkrétně v čl. 31⁴⁵ „Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.“⁴⁶

V České republice je zároveň platný zákon o veřejném zdravotním pojištění, který stanovuje, že v případě trvalého pobytu na území ČR vzniká zdravotní pojištění dnem narození dítěte. Problém ovšem nastává u bezdomovců, kteří potřebují zdravotní péči, avšak jejich životní situace neumožňuje platit zdravotní pojištění čímž dochází ke vzniku dlužné částky. I přes vzniklé dlužné částky na zdravotním pojištění, vyplývá ze zákona povinnost poskytnutí zdravotního ošetření. V praxi to znamená, že některé zdravotní služby poskytované bezdomovcům jsou pojišťovnou nezaplatitelné a pro cílovou skupinu může toto čerpání pojištění demotivující k řešení své životní situace, jelikož vědí, že na poskytnutí zdravotního ošetření mají ze zákona nárok.⁴⁷

3.2 Řešení bezdomovectví prostřednictvím sociální práce

Matoušek rozděluje řešení problémů bezdomovectví do tří kategorií. První kategorií je preventivní opatření. Dále služby zaměřené na uspokojení základních potřeb klienta a poskytování služeb, které jsem zaměřeny na reintegraci a soběstačnost jedince.⁴⁸

Co se týče preventivních opatření jedná se o více efektivní, humánnější a méně finančně nákladný způsob řešení bezdomovectví než řešení bezdomovectví již vzniklého. Bohužel v současné době se více než prevence proti vzniku řeší navýšení ubytovacích kapacit pro bezdomovce. Do samotné prevence proti vzniku bezdomovectví řadíme podporu fungování rodiny a boj s nezaměstnaností, jelikož mezi nejčastější příčiny vzniku patří právě rozpad rodiny a ztráta zaměstnání. Do prevence lze dále řadit všeobecnou informovanost ohrožené skupiny mladistvých (např. děti z dětských domovů,

⁴⁴ Srov. Tamtéž.

⁴⁵ Srov. Tamtéž. s 17.

⁴⁶ Čl. 31, Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod.

⁴⁷ Srov. MPVS, *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*, s 17-18.

⁴⁸ Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, L., KOLÁČKOVÁ, J., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, vyd. 2., s 320.

ústavní výchovy aj.) o možnosti využívání domů na půli cesty, výuka finanční gramotnosti a všeobecné vzdělanosti.⁴⁹

Mnoho jedinců se nachází v situaci ohrožení ztráty domova právě z důvodu neznalosti svých práv a povinností. Tito jedinci velmi často nezvládají komunikovat s úřady, nerozumí požadavkům, které jsou na ně kladeny, nevědí, na co mají nárok a jak svůj nárok uplatnit. V této situaci se využívá sociální poradenství (zákon č. 108/2006, Sb., o sociálních službách), které pomáhá se klientům zorientovat a případně jsou odkázáni na konkrétní službu a konkrétní řešení.⁵⁰ S preventivním opatřením úzce souvisí i rozvoj bytové politiky a opatření většího množství sociálních bytů a poskytování sociálních půjček na nájemné dle vyhlášky č. 114/2002 Sb., o fondu kulturních a sociálních potřeb.⁵¹

Druhá kategorie se zaměřuje na lidi, kteří o svůj domov již přišli. V tomto případě je nezbytné uspokojení základních životních potřeb a zajistit tak důstojnější způsob života. Řadíme sem poskytování míst pro odpočinek, poskytování jídla, ošacení, základní lékařské péče a uspokojení hygienických potřeb. Uspokojování těchto potřeb je velmi důležitou součástí úspěšné reintegrace klienta zpět do společnosti, jelikož získává lepší, důstojnější podmínky pro komunikaci s úřady a potencionálními zaměstnanci. Zároveň jsou zde zařazeny veškeré druhy poskytovaného azylového bydlení.⁵²

Služby, které jsou zaměřené na reintegraci a soběstačnost klientů nabízejí výcvik v sociálních dovednostech a služby pro podporu v zaměstnanosti. Jedná se např. o sociální firmy poskytující pracovní příležitosti lidem sociálně znevýhodněným, chráněné dílny a veřejně prospěšné práce. Další možností je nabídka vzdělávacích a rekvalifikačních kurzů, díky kterým mohou klienti dosáhnout lepšího uplatnění na trhu práce.⁵³

Česká republika se v rámci projektu „*Strategie Evropa 2020*“ zavázala plnit cíle vedoucí k regulaci chudoby, a to na základě vlastního vypracovaného „*Národního akčního plánu sociálního začleňování České republiky*“. Koncept českého národního

⁴⁹ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*, s 63-64.

⁵⁰ Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, L., KOLÁČKOVÁ, J., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, vyd. 2., s 320.

⁵¹ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*, s 63-64.

⁵² MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, vyd. 2., s 323-324.

⁵³ Srov. Tamtéž. s 324-325.

plánu je udržet do roku 2020 hranici ohrožených osob trpící chudobou, materiální deprivací nebo osob žijících ve společné domácnosti s nezaměstnanou osobou na stejné úrovni, jako v roce 2008. Tato koncepce dále zahrnuje snahu České republiky snížit počet osob trpících chudobou, materiální deprivací nebo osob žijících ve společné domácnosti s nezaměstnanou osobou o 30 000. V návaznosti na tyto cíle vydalo ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 2013 „*Koncepci prevence a řešení bezdomovectví v České republice do roku 2020*“, která představuje komplexní model práce s bezdomovci. Cílem komplexního modelu je pracovat s bezdomovectvím komplexně, ve všech jeho fázích, což by mělo vést ke snížení počtu lidí, kteří jsou ohroženi bezdomovectvím. K tomuto snížení by mělo docházet prostřednictvím výše zmíněné prevence a reintegrace bezdomovců zpět do společnosti, pomocí sociální práce zaměřené na získání a udržení bydlení (tj. „Housing first“) a pomocí rozšíření a ustálení poskytovaných sociálních služeb na mezioborové úrovni.⁵⁴

3.2.1 Program „Housing first“

„*Housing first*“ neboli česky bydlení především je novou, jedinečnou metodou v řešení bezdomovectví. Program „*Housing first*“ vznikl v 90. letech v New Yorku a jeho zakladatelem je Dr. Sam Tsemberis. Postupem času se ukázalo, že se jedná o velmi úspěšný program k řešení bezdomovectví. Tento koncept k zajištění bydlení je určen osobám, které potřebují sociální podporu, a to v intenzivní formě, aby byli schopni zlepšit svou životní situaci. Cílovou skupinou tohoto programu jsou lidé bez domova trpící duševním onemocněním, vážnou diagnózou, drogově a alkoholově závislí, ve špatném zdravotním stavu a lidé s postižením. „*Housing first*“ je efektivní i u lidí trpících bezdomovectvím opakovaně či dlouhodobě a zároveň postrádají jakoukoliv sociální podporu.⁵⁵

V programu „Housing first“ je poskytnutí bydlení první a úvodní aktivitou. Bydlení je zde spíše východiskem vedoucího k cíli (udržení bydlení) než samotným cílem. V tom je zásadní rozdíl oproti jiným programech k řešení bezdomovectví. Lidé bez domova zde dostávají okamžitou možnost vlastního bydlení v domě nebo v rámci komunity. Program se zaměřuje na celkové zlepšení zdravotního stavu, životní spokojenost a sociální

⁵⁴ Srov. MPVS, *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*, s. 5-12.

⁵⁵ Srov. PLEACE, N., *Evropská příručka Bydlení především*, s 17.

podporu. S programem „*Housing first*“ se na území ČR začalo pracovat na přelomu roku 2015-2016. ⁵⁶ V Českých Budějovicích se tímto programem zabývá organizace *Mezi proudy o.p.s.* společně s realizátorem projektu *statutárním městem České Budějovice*.

„*Housing first*“ vychází z 8 základních principů práce s klientem. Jedná se konkrétně o tyto principy: **Bydlení je lidským právem**-člověk má na bydlení nárok i bez toho, aniž by si bydlení nebo možnost setrvávání v bydlení musel zasloužit (v jiných poskytujících programech je podmínkou pro získání či setrvávání bydlení např. podstoupení léčby závislosti, vyvarování se konzumaci drog či alkoholu před poskytnutím bydlení). **Možnost volby a kontrola je na straně klienta**-lidem, kteří využívají tohoto programu je nasloucháno a jejich názory jsou respektovány, sami rozhodují o svých potřebách a jejich naplnění. Dalším principem je **oddělení podpory a bydlení**-program zaručuje, že právo na bydlení není podmiňováno dalšími požadavky, jako například nástup na léčení, bydlení a podpora se řeší odděleně. **Důraz kladen na zotavení**-zaměření na životní spokojenost jedince, podpora jeho duševního, fyzického zdraví, sociální podpora a podpora integrace do společnosti. **Harm reduction principy a aktivní zapojení bez donucení**-důraz na snahu zapojení se klienta do poskytování pomoci v rámci harm reduction a zotavovacího programu. **Individuální plánování**-podpora a péče týkající se pouze jedné osoby. Posledním principem programu je **poskytnutí flexibilní podpory klientům na tak dlouho, jak je potřeba**. ⁵⁷

Tento nově vzniklý program se prozatím jeví, jako jeden ze současně nejúspěšnějších programů v řešení bezdomovectví. Výzkumy prováděné na území USA, Kanady a Evropy ukazují, že „*Housing first*“ bezdomovectví ukončuje z 80%. ⁵⁸

3.3 Specifika a principy terénní sociální práce s lidmi bez domova

Terénní sociální práce poskytuje kvalifikovanou formu sociální pomoci. Podle Mgr. Dany Nedělníkové, Ph.D, je terénní práce velmi často označována jako méně kvalifikovaná sociální práce a jako samostatná metoda sociální práce. Jedná se ovšem o součást poskytované sociální práce. Ve zkratce lze říct, že terénní sociální práce je podmíněna individuálním potřebám klienta a zaměřením dané organizace. V některých organizacích

⁵⁶ Srov. Tamtéž. s 17,26.

⁵⁷ Srov. PLEACE, N., *Evropská příručka Bydlení především*, s 33-43.

⁵⁸ Srov. Tamtéž. s 19.

bude pouze jako doplněk ambulantních služeb, jinde bude terénní práce převažovat nad ambulantní a bude sloužit jako prevence k vyhledávání skupin a osob, kteří vedou rizikový způsob života. Jak již bylo na začátku této práce zmíněno, terénní sociální práce probíhá v přirozeném prostředí klienta, kdy sociální pracovník přechází ze svého klinického pracoviště právě do terénu. Zde sociální pracovník mapuje situace klientů, vyhledává nové potenciaální klienty, nabízí jim své služby, pomáhá jim, nabízí jim svůj doprovod a asistenci.⁵⁹

Sociální práce v přirozeném prostředí klienta umožňuje sociálním pracovníkům více možností, jak pracovat s jeho okolím a zajistit tak lepší kvalitu poskytování služeb. Mezi tyto možnosti patří například práce se skupinou, komunitou v lokalitách, kde se klient přirozeně nachází, práce s rodinou a blízkým okolím. Ovšem práce v přirozeném prostředí klienta má i své úskalí. U sociálního pracovníka je kladem důraz na profesionalitu a vysokou znalost etického chování a cílové skupiny bezdomovců.⁶⁰

Práce s bezdomovci a řešení jejich problémů je možné pouze za předpokladu, že dojde ke komplexnímu systému navazujících sociálních služeb. Jinak řečeno, terénní sociální pracovník spolupracuje s dalšími odborníky a institucemi na klientovo zakázce-městské magistráty a úřady, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, kontaktní centra, ústavy sociální péče, krizová centra, zdravotnická zařízení, spolupráce s majiteli ubytoven aj.⁶¹

Principy poskytování terénní sociální práce jsou odvozeny od standardů sociální služeb, které jsou v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách a s etickým kodexem sociálních pracovníků (např. kodex ČAS). Klient nesmí být nijak diskriminován, a to už na základě své národnosti, etnického původu, sociálního postavení, náboženské příslušnosti či rodinném postavení. Mezi základní principy terénní sociální práce řadíme: Kladení důrazu na práva klienta-ochrana soukromí, respektování názoru, právo na svobodu rozhodování. Poskytování služeb v přirozeném prostředí klienta a pravidelné poskytování služeb.⁶²

⁵⁹ Srov. HŮLOVÁ, K., PAVLÍKOVÁ, D., ŠIMÍKOVÁ, I. a kol., *Přínosy a limity terénní sociální práce*, s 9.

⁶⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 13-14.

⁶¹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 178-179.

⁶² Srov. Tamtéž. s 14.

3.4 Činnosti vykonávané v rámci terénní sociální práce s lidmi bez domova

Základem služby, která je poskytována lidem bez domova v terénu je terénní program. Terénní program je činnost zaměřená na aktivní vyhledávání osob bez domova v místech, kde se nejčastěji zdržují. Cílem této služby bezdomovcům je minimalizování rizik spojených s jejich dosavadním způsobem života. Vše probíhá pomocí uplatňování lidských práv a sdělování informací o možných rizicích, které vyplývají z jejich způsobu života. Zároveň dochází k podporování aktivit vedoucích k jejich opětovanému začlenění do společnosti.⁶³

Terénní sociální práce zahrnuje několik činností, které sociální pracovník vykonává. Tyto činnosti lze rozdělit do několika fází. První fází je vyhledávání klientů, které je zaměřeno na skupiny vyskytující se v rizikovém prostředí a mající sklony ke společensky neakceptovatelnému chování.⁶⁴ Sociální pracovník při vyhledávání spolupracuje s Policií ČR, participujícími organizacemi ale i s jinými klienty. Díky této spolupráci dostává sociální pracovník typy, kde se bezdomovci nejčastěji zdržují.⁶⁵ Nalezené skupiny bezdomovců či jejich jednotlivé členy oslovuje terénní sociální pracovník za účelem navázání kontaktu a nabídky pomoci nalézt jinou a lepší cestu, která změní jejich současnou životní situaci. Při oslovování jedinců nebo skupin je nejrizikovější právě jejich prvotní oslovení, na tom je závislé jejich rozhodnutí o tom, zda bude pokračovat jejich vzájemná spolupráce.⁶⁶

Druhou fází je navázání kontaktu s potencionálním klientem a získání jeho důvěry. Prvotní oslovení si sociální pracovník nemůže předem plánovat a je nutná jeho improvizace a profesionalita. V praxi lze rozlišovat 3 základní typy, jak navazovat kontakt. Prvním typem je aktivní neboli ofenzivní oslovování. V tomto případě pracovník vlastní iniciativou osloví skupinu. Druhým typem je pasivní neboli defenzivní oslovování. Zde se sociální pracovník snaží získat důvěru skupiny, a to prostřednictvím dlouhodobého trávení času ve skupině a vyčkává na oslovení. Posledním typem navázání kontaktu je oslovení přes 3 osobu. Jedná se o nejjednodušší a nejjistější způsob oslovování, podmínkou je dřívější vybudování vazby v daném prostředí.⁶⁷ Samotné

⁶³ Srov. Tamtéž. s 180.

⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, vyd. 3., s 174-177.

⁶⁵ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 180.

⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, vyd. 3., s 174-177.

⁶⁷ Srov. Tamtéž.

navázání prvního kontaktu a získání důvěry je nejnáročnější. Bezdomovci mají zakořeněnou nedůvěru v sociální instituce a charitativní pomoc. Navázání vztahu musí tedy probíhat citlivou a přátelskou formou (myšleno úctou ke člověku, respektování jeho rozhodování, osoby a soukromí). Sociální pracovník si musí uvědomit, že místo zdržování bezdomovce je zároveň jeho „domovem“ a on je pouze jeho návštěvou. Proto je vhodné na tuto „návštěvu“ přinést nějaký dárek-např. balíček s jídlem nebo teplý nápoj, který navodí přátelskou atmosféru a získá důvěru klienta.⁶⁸

Třetí fáze zahrnuje samotné zjištění zakázky a motivaci klienta k řešení jeho situace. V této fázi dochází k zjišťování potřeb klienta a k hledání jejich možného řešení. Na samotném začátku této fáze se pracovník soustředí na uspokojení akutních potřeb klienta-bydlení, ošacení, hygiena stravování. Všechny tyto potřeby uspokojují organizace, institucionální zařízení aj. Pokud klient odmítá změnit své dosavadní způsoby bydlení, je v kompetencích sociálního pracovníka zajistit rozvoz teplých přikrývek před příchodem zimního období. Terénní sociální pracovník zároveň poskytuje informace o službách a organizacích, které poskytují služby pro bezdomovce (předání letáčků s ubytovny, postupem na vyřízení dokladů apod.). V této fázi zároveň sociální pracovník nabízí možnost pomoci a doprovodu při vyřizování dokladů, pomoc při vyřízení příspěvku hmotné nouze, doporučení azylového domu či ubytovny s pomocí vyplnění žádosti. Pro práci sociálního pracovníka je důležité pozvat klienta do centra dění pomoci (např. krizová centra, noclehárny), kde mohou být uspokojeny jeho primární potřeby. Sociální pracovník v terénu by měl mít u sebe k dispozici informační letáčky s adresou, informacemi, orientačním plánkem daného zařízení. Tento letáček pracovník předává při prvotním oslovení klienta nebo v případě jeho nezastihnutí v místě jeho častého výskytu jej pracovník zanechává na viditelném místě.⁶⁹

V poslední fázi dochází k vlastní práci s klientem, tedy zprostředkování sociální pomoci. Vlastní práce s klienty je závislá na důvěře, kterou si sociální pracovník vybudoval na základě dlouhodobého kontaktu s jednotlivcem či skupinou, kde docházelo k vzájemnému poznávání, nastavování hranic a tvorbě vztahu. Získání důvěry a vybudování vztahu je náročný proces. Aby k tomu vybudování a udržení vztahu došlo, musí pracovník přijmout klientův životní styl, nemoralizovat, nekárat a nenapomínat ho

⁶⁸ Srov. NEDELNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 181.

⁶⁹ Srov. NEDELNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 182.

za jeho chování. ⁷⁰ Na základě rostoucí důvěry je uživatel více podporován v osobních aktivitách a jsou mu nabízeny další možné služby sociální pomoci. V této fázi je již nutné, zjistit klientovo osobní údaje a data, do této doby byl vztah založen čistě na přezdívkách. Vytváří se klientovo dokumentace a individuální plán složený z krátkodobých a dlouhodobých cílů, se kterými je klient seznámen. Terénní sociální pracovník by měl být schopen na základě podpůrného komplexu služeb zprostředkovat klientům následující: poskytnutí právního a sociálního poradenství, poskytnout či zprostředkovat sepsání různých dokumentů, zajistit ubytování v azylovém domě či ubytovně, zprostředkovat materiální pomoc, zprostředkovat zdravotní ošetření aj. ⁷¹

Terénní sociální pracovník spolupracuje s klientem konkrétně na řešení jeho aktuálního stavu nouze-pracovník poskytne v případě nutnosti krizovou intervenci s cílem jej uklidnit, snížit možné nebezpečí a prohlubování vzniklé krize a najít vhodné možnosti okamžitého ubytování a pokud je to nutné, vyhledá sociální pracovník lékařskou pomoc. Dále spolupracuje na řešení základních životních potřeb a zajištění bydlení. Co se týče uspokojování základních životních potřeb, bývají zajišťovány prostřednictvím denních center a nocleháren, kde je zajištěno ošacení, nocleh, hygienické prostory, zdravotní péče a zároveň zde může být poskytnuto základní sociální poradenství. Zajištění bydlení probíhá formou azylového domu, domu na půli cesty, domovem důchodců nebo podporou při vyhledávání vlastního bydlení. Sociální pracovník poskytuje podporu při získávání a znovunabytí pracovních dovedností, a to konkrétně pomocí při zprostředkování kontaktu s organizacemi zabývajícími se nezaměstnaností, úřady práce a zapojením uživatele do aktivizačních programů v místě jeho ubytování (úklid azylového domu apod.). ⁷²

Poskytování služeb lidem bez domova má pro terénního sociálního pracovníka určitá rizika. Mohou se např. nakazit kožní infekcí, parazity, TBC nebo hepatitidou. Dalším rizikem je možné napadení ze strany klienta. Jako prevenci před těmito riziky se doporučuje vykonávat terénní práci ve dvojicích. Sociální pracovník by měl mít pro svou práci vyhrazen pracovní oděv a měl by ve větší míře používat dezinfekční prostředky. Jako další prevencí před nákazou je absolvování pravidelného očkování. Sociální pracovník v terénu věnuje svou pozornost i preventivním opatřením proti bezdomovectví,

⁷⁰ Srov. MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, vyd. 3., s 175.

⁷¹ Srov. NEDELNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 182.

⁷² Srov. NEDELNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s 183.

a to konkrétně u skupin lidí, kterým hrozí ztráta bydlení (např. rodiny ze sociálně vyloučených oblastí, rodiny osob závislých na alkoholu, drogách či hazardních hrách a zadlužené rodiny).⁷³

3.5 Organizace zabývající se problematikou bezdomovectví

Charakteristickým rysem většiny organizací pracujících s bezdomovci je spojení s církevními organizacemi. Principy poskytování služeb těchto organizací vycházejí z principů náboženství, a to z toho důvodu, že problém bezdomovectví není problémem nové doby, ale naší zemí je provázeno již po několik století. Právě církevní organizace byly v minulosti zakladateli dobročinnosti.⁷⁴

Česká republika nemá žádnou oficiální instituci nebo odvětví, které by se se zabývalo konkrétním problémem bezdomovectví. Jak již bylo výše zmíněno MPVS se podílí na plnění „*Národního akčního plánu sociálního začleňování České republiky*“ a dále finančně přispívá na provoz azylových domů a ubytoven.⁷⁵

V České republice vzniklo několik stovek organizací, které se zabývají fenoménem bezdomovectví a zároveň poskytují kvalitní terénní program. Mezi jedny z nejdéle působících organizací v tomto odvětví patří *Armáda spásy*, která zde začala působit již roku 1919 a provozuje 13 organizací po celé ČR. Cílem Armády spásy je fyzická, materiální, sociální, morální a duchovní podpora lidí, kteří se ocitli v nepříznivých životních podmínkách nebo hledají jakoukoliv duchovní pomoc a oporu.⁷⁶

Druhou nejdéle působící a zároveň jednou z nejznámějších organizací je *Naděje*. Organizace *Naděje* byla registrovaná v roce 1990 a v současnosti disponuje pobočkami v 9 městech. Jejich cílem je vyhledávat lidi bez bydlení, a to přímo v lokalitách, kde se nacházejí. Nabízejí okamžitou pomoc, která je navázaná na následnou péči, kterou zajišťují prostřednictvím denních center, nocleháren a azylových domech. Jako jediná organizace v České republice provozují vlastní ordinace stomatologa, gynekologa a

⁷³ Srov. Tamtéž. s 180-183.

⁷⁴ MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, vyd. 2., s 328.

⁷⁵ Srov. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. Průvodce [online]. Copyright © [cit. 22.12.2020]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-cr-do-roku-2020>

⁷⁶ Srov. Armáda spásy. *Srdce Bohu, ruce lidem*, 2016 [online]. [cit. 22.12.2020]. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz>

psychologa pro lidi bez domova. Zároveň poskytují 37 tréninkových bytů, který umožňují reintegraci klientů zpět do společnosti.⁷⁷ Mezi nejdéle působícími organizacemi nesmíme zapomenout zmínit i *Českou katolickou charitu* a *Český červený kříž*.

⁷⁷ Srov. Nadeje.cz. *Lidé bez domova*, 2013 [online]. [cit. 22.12.2020]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/integracni_program

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

Praktickou částí této bakalářské práce je výzkumné šetření, které bylo provedeno v organizaci „Diecézní charita České Budějovice“. Výzkumné šetření jsem uskutečnila na pobočce v Českých Budějovicích a Táboře, kde je poskytován terénní program bezdomovcům. Tuto organizaci jsem zvolila z toho důvodu, že se jedná o nejznámější organizaci a zároveň o organizaci s nejdéle poskytujícím terénním programem pro bezdomovce v Jihočeském kraji.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je představit terénní program poskytovaný Diecézní charitou, jejich principy a zásady práce s klienty, shrnout výhody a nevýhody terénní sociální práce z pohledu sociálních pracovníků a možná rizika vyplývající z tohoto poskytování sociální práce, zjistit, na jakém základě zajišťují kvalitativní poskytování služeb. Na konci výzkumného šetření zhodnotím, zda se teorie poskytování terénní sociální práce shoduje s praxí.

4.2 Sběr dat

Výzkumné šetření a sběr dat probíhalo v rámci kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Na každý rozhovor jsem si vyčlenila 40 minut, aby byl dostatek času v případě hlubšího rozebírání připravených témat. Vymezený čas byl ve dvou případech nedostačující a přetáhl se o cca 10 minut. Některé rozhovory z důvodu situace Covid-19 probíhaly on-line, konkrétně prostřednictvím aplikace Skype. I přes to, že rozhovory probíhaly on-line, dbala jsem se zachování jejich kvality a mé profesionality. Připravená témata rozhovoru jsem respondentům zaslala v textové podobě, aby před sebou měli v průběhu rozhovoru časovou osu.

Před samotným rozhovorem jsem s respondenty podepsala informovaný souhlas s rozhovorem a pořízením audionahrávky (není přiložen z důvodu zachování anonymity). Na úvodu rozhovoru jsem se respondentům představila svou závěrečnou práci a sdělila, co je cílem tohoto rozhovoru. Dále jsem respondenty ujistila o anonymitě, že odpovídání na otázky je zcela dobrovolné. Na konci úvodu jsem dala respondentům prostor pro jejich případné otázky.

4.2.1 Výběr respondentů

Kritériem pro můj výběr respondentů bylo především pracovat, jako terénní sociální pracovník v Diecézní charitě. Druhým kritériem bylo pracovat na pozici terénního sociálního pracovníka nejméně jeden rok, a to z důvodu jeho získaných zkušeností, které se budou odrážet v mém rozhovoru. Výběr respondentů byl z důvodu Covid situace velmi omezený, jelikož organizace pracovali ve sníženém stavu a díky tomu byl malý prostor pro tvorbu rozhovoru. Nicméně se mi podařilo uskutečnit celkem 5 rozhovorů-3 v Českých Budějovicích a zbylé rozhovory v Táboře.

4.3 Témata pro rozhovory

Před samotným rozhovorem jsem si připravila osnovu několika témat, kterým jsem se v rozhovoru chtěla věnovat. Tyto jednotlivá témata byly v průběhu rozhovoru doplněny otázkami, které vyplynuly z rozhovoru.

1. Poskytovaný terénní program
2. Vyhledávání klienta a jeho prvotní oslovení, získání důvěry klienta a jeho motivace
3. Metody, prostředky a zásady při práci s klientem
4. Příklady sociální práce s klientem
5. Tvorba zakázky a IP
6. Spolupráce s dalšími zařízeními
7. Výhody a nevýhody terénní sociální práce s klientem
8. Rizika spojená s poskytováním terénní sociální práce
9. Ukončení spolupráce s klientem

4.4 Vyhodnocení rozhovorů

V této kapitole se budu věnovat výsledkům získaných rozhovorů. Z audionahrávky udělám přepis, vyhodnotím jednotlivé odpovědi k tématům a tyto výsledky rozdělím do jednotlivých podkapitol, budu je analyzovat postupně.

4.4.1 Poskytovaný terénní program, vyhledávání, oslovení a motivace klienta

Účelem poskytovaného terénního programu pod Diecézní charitou je poskytovat sociální pomoc bezdomovcům v jejich přirozeném prostředí, tedy na ulici. Terénní program poskytuje konkrétně:

- pomoc při vyřizování potřebných osobních dokumentů a náležitostí (občanský průkaz, dávky hmotné nouze apod.)
- pomoc s řešením vzniklé krizové situace a pomoc při řešení konfliktů mezi klienty nebo klientem a institucemi
- terénní program poskytuje návaznost na spolupráci s dalšími sociálními službami a poskytuje základní sociální poradenství
- v omezené míře poskytuje potravinovou, materiální a hygienickou pomoc
- anonymitu a poskytování služby zcela zdarma.⁷⁸

Tyto informace potvrzují i respondenti ve svých rozhovorech: „*My jsme služba, která je určená lidem bez domova, etnickým menšinám a osobám v krizi. Smyslem naší služby je depistáž, kde vyhledáváme ty osoby, které jsou ohrožené sociálním vyloučením. Snažíme se eliminovat rizika jejich životního stylu, snažíme se je podporovat a motivovat ke změně. Hodně se taky snažíme působit preventivně, aby ty lidé nespádli ještě nějak hlouběji. Naším cílem je spíše je posunout a motivovat k další spolupráci se sociálními službami, které jim pomůžou vyřešit jejich situaci. Snažíme se v rámci možností poskytovat i potravinovou pomoc a pomoc s ošacením. Celá tahle služba je vlastně dobrovolná, anonymní a zcela zdarma.*“

Všichni respondenti se shodli, že samotné vyhledávání klientů spočívá v mapování terénu, což může být někdy dost náročné, z důvodu časté změny prostředí kvůli Policii České republiky, která je z míst výskytu odhání. Terénní pracovníci klienty vyhledávají a přímo oslovují na ulici. Za nejdůležitější věc při vyhledávání klienta považují pozorování. Samotný pracovník si vytipuje člověka, který se dlouho a pravidelně vyskytuje v místech častého výskytu bezdomovců, který začíná být umazaný

⁷⁸ Srov. *Služba pro lidi bez domova na ulici*. Městská charita České Budějovice [online]. Dostupné z: <https://mchcb.cz/jak-pomahame/sluzba-pro-lidi-bez-domova-na-ulici/>

a apatický. Před samotným oslovením potencionálního klienta pozorují, zda se jedná opravdu o jejich cílovou skupinu, aby nedošlo k oslovení někoho, kdo bezdomovec není: *„Délka doby pozorování je dost individuální, ale zpravidla trvá tak týden. Dávám si na to dostatek času, protože jednou se mi stalo, že jsem oslovila potencionálního klienta, který vykazoval známky toho, že žije na ulici. Několik dní pravidelně sedával na lavičce, byl špinavý a popíjel pivo. Po oslovení jsem zjistila, že má své bydlení, že zde sedí a pije pivo po práci, protože mu to žena doma nedovolí. Bylo to docela vtipný, ale zároveň dost nepříjemný – naštěstí to pán vzal v pohodě.“*

Respondenti se také shodli na tom, že vyhledávání nových klientů jim usnadňuje:

- spolupráce se stávajícími klienty
- spolupráce s policií

„Mám to tak, že se ptám i stávajících klientů, zda se tu neobjevil někdo nový. Dokonce jsou tak naučený, že pokud se objeví někdo nový, tak mě hned upozorní abych za nim zašla.“ *„Někdy se nám stává, že se někdo ozve i z veřejnosti s tím, že ví o někom, kdo potřebuje naši pomoc. Dost nám taky pomáhá spolupráce s policií, která nám sděluje častá místa jejich výskytu.“*

V tématu prvního oslovení se výpovědi respondentů lehce rozcházejí. Ovšem všichni se shodli na tom, že se nejprve klientovy představí, představí jejich služby a možnosti, s čím mu mohou pomoci, sdělí jejich základní činnosti v terénu a že klientovy dávají dostatek času na to, aby si vše rozmyslel. V případě zájmu o spolupráci dochází k uzavření ústní dohody. Polovina respondentů uvádí, že k prvotnímu oslovení využívá vždy potravinovou pomoc a díky tomu si získávají důvěru klientů už od prvopočátku: *„Vždy s sebou nosím teplou vodu, čaj nebo takové ty instantní polévky, které stačí jen zalít. Bohužel víc toho v terénu neunesu. Díky tomu je ten první kontakt o dost jednodušší a já tak získám klientovo pozornost a důvěru.“*

Oproti tomu zbytek respondentů potravinovou pomoc při prvním oslovení využívá velmi zřídka: *„Potravinovou pomoc při prvním oslovení moc nevyužíváme, používáme jí většinou jen u osob, které jsou přímo ohroženy bezdomovectvím.“* Respondenti také zmiňují, že velmi často se stává, že je bezdomovci oslovují sami, někdy i na základě doporučení od ostatních klientů: *„Někdy nás bezdomovec osloví na ulici sám, s tím, jestli nemáme nějaké drobné. To nám všechno dost usnadní, protože na to navážeme*

představením naší služby.“ Respondenti uvádějí, že při prvním kontaktu předávají informační letáčky, kde mají vypsane nejbližší noclehárny a denní centra.

Všichni se shodují také na tom, že před samotnou tvorbou zakázky a následnou spoluprací je důležité získání samotné důvěry klienta. Polovina tazajících uvádí, že s navazováním důvěry nemají problém: *„Co se týče navazování důvěry, tak s tou u nás není problém, navazují jí s námi dobře, a to z toho důvodu, že moc dobře vědí, že naše služba nemá žádná pravidla oproti ambulantním službám. Dost často zmiňují, že mi jsme ta hodná služba, co jim nezakazuje pít alkohol. Jinak samotnou důvěru získáváme asi jen prostřednictvím té komunikace a pravidelným docházením ke klientům.*“ Zbytek uvádí, že získání důvěry je dlouhodobý proces, který je závislý:

- na vybudování pevného postavení mezi klienty
- na získání určitého postavení a kladné pověsti v komunitě.

Také uvádějí, že základním a nejdůležitějším nástrojem pro získání důvěry klientů je právě komunikace, kdy by se sociální pracovník neměl nad klienta povyšovat, nekárat ho za jeho chování a nenutit ho ke změně: *„Řekla bych, že klienti mají 6. někdy i 7. smysl na to, že dokážou rozpoznat, kdy je k nim člověk upřímný a kdy se snaží nad nimi povyšovat. Já osobně vůbec nepoužívám termín sociální pracovníce, jelikož to sociální mají spojený s povyšováním. Používám pouze terénní pracovníce a tím jim ukazují, že jsme na stejné úrovni, stejní lidé.*“

Další věcí, ve které se respondenti shodují je, že s klienty jednájí, jako kdyby byli jejich návštěva. To, že s nimi klient komunikuje berou pracovníci jako jejich pozvání do svého domova: *„Tak jako já pozvu někoho k sobě domů, tak stejně tak oni pozvou mě, k jejich lavičce. Respektuji to a podle toho se chovám.*“ Jeden z respondentů uvádí, že důvěru klientů získává i svými gesty, kdy pravidelně každou středu v týdnu vaří klientům polévku, u které si familiárně povídají a sám jim sděluje některé své problémy z osobního života: *„Dávám jim tím najevo, že i já jsem člověk co má problémy, že i já nejsem dokonalá, že i já dělám chyby.*“ Všichni se shodují na tom, že je důležité:

- jednat s klienty na základě osobního přístupu
- dávat najevo své emoce (že klienty přijímají, že jsou pro ně důležitý a že i oni jsou lidské bytosti)

- zachovat si svou profesionalitu a neklesnout do fáze, kdy jim terénní sociální pracovník dělá mámu.

Co se týče samotné motivace klienta, zde vidí respondenti největší problém. Uvádějí, že motivace klienta je někdy opravdu obtížná, jelikož většina z nich o změnu nestojí. Shodují se na tom, že úspěšnost motivace je závislá na době, kterou klient na ulici žije. Zpravidla udávají, že u klienta žijícího na ulici méně, než rok je motivace lepší a úspěšnější: *„Po tom roce si člověk tak nějak na tu situaci zvykne, zjistí že z těch dávek se dá žít, že může na noclehárnu, která mu je proplacená a tak. Ta spolupráce a motivace ke změně je pak prostě těžší. Proto je hodně důležitý ty nové lidi na ulici oslovit co nejdříve.“* Motivace v terénu podle respondentů spočívá především v:

- rozhovoru
- neustálém připomínání a sdělování jejich možností.

Respondenti také sdělují, že je důležité klienta informacemi příliš nepřehltit, protože dochází místo motivace klienta k úplné rezignaci, kdy klient obvykle vše odkývá ale neudělá nic. Někdy se klient dalšímu kontaktu s pracovníky vyhýbá. Pracovníkům se nejčastěji daří motivovat klienta k vyřízení dokladů, k zápisu na ÚP a žádosti o dávky hmotné nouze.

Všichni respondenti se shodli na tom, že jejich cílem není měnit klientovo současnou situaci ale přimět ho a motivovat k tomu, aby začal vyhledávat a spolupracovat s dalšími službami, které mu pomohou situaci změnit: *„Mým největším úspěchem je, když klient dokáže včas přijít na domluvenou schůzku, nebo se omluví, že nemůže přijít. To totiž znamená, že dokáže včas přijít na schůzku na ÚP, včas podá žádost na příspěvek hmotné nouze a dojde na schůzku probační a mediační služby. Tohle všechno je základ k tomu, aby nebyl vyřazen z evidence a neměl sankční postih. My je učíme základům, které nás učí rodiče. Oni tyto základy ztratili, řekli si, že chtějí být bezhraniční, ale ono to v tomhle světě nejde.“* Také se všichni shodli na tom, že je klienty potřeba učit všem základům. Konkrétně se jedná o stravovací návyky, hygienický návyky a používání slov „prosím“ a „děkuji“

4.4.2 Metody, prostředky a zásady při práci s klientem

V tématu metod terénní sociální práce s lidmi bez domova se respondenti ve většině případů shodli. Nejčastěji při své práci podle rozhovorů využívají:

- sociální práci s jednotlivcem
- krizové intervence

Jejich nejdůležitějším prostředkem při práci s klienty je komunikace/rozhovor a s ní spojená motivace: „*Metody a prostředky? No abych pravdu řekla, tak jsem nad tím zatím nikdy nepřemýšlela. Ale jako používáme asi práci s jednotlivcem a krizové intervence. Se skupinou samo o sobě moc nepracujeme, dost se pak mezi sebou předvádí. Co se týče prostředku při práci s klientem, tak to je určitě ta komunikace a s ní spojená motivace.*“

U samotných zásad práce s klientem se výpovědi shodují na tom, že je velmi důležité nastavit si v celém týmu stejné zásady, aby všichni pracovali stejně a měli mezi sebou 100% zastoupení. Je to z důvodu toho, že klienti velmi často poznají rozdíly práce mezi pracovníky a snaží se těchto slabin využít: „*Důležitý je, aby ten tým dodržoval stejné zásady, fungoval jednotně. Oni jsou totiž dost vyčůraný, poznají slabinu v týmu a pak se snaží toho využívat. Například zkoušejí, jestli někdo dá o jednu konzervu víc nebo že by chtěl místo hovězí vepřovou a tak. Kdyby to někdo z nás udělal, tak pak toho budou využívat a budou čekat na toho daného pracovníka, který ulevil.*“

Respondenti uvedli, že mají nastavené pouze základní pravidla. Konkrétně se jedná o to, že klient vůči pracovníkům nesmí být agresivní, fyzicky ani slovně. V případě, že k této agresi dojde mohou pracovníci přerušit spolupráci s klientem: „*V případě agrese jim můžeme ukončit spolupráci nebo pozastavit. Pozastavení trvá týden, ukončení může trvat měsíc ale i na půl roku. O to půlroční přerušeni ale musíme žádat u ředitele organizace.*“ Výpovědi se ovšem shodují na tom, že tyto sankce a postihy se řeší jen u fyzického napadení, se kterým se setkali v průměru pouze 1x za svou dobu práce v terénu. Nejčastěji se setkávají se sexuálními narážkami, jinak slovní napadení příliš neřeší, neboť se jim snaží předcházet: „*Když má na nás nevhodné řeči, tak je to většinou kvůli tomu, že je opilý. Sdělíme mu, že se s ním dnes nebudeme bavit a že přijdeme příště až bude v lepším stavu. Dost tomu předcházíme, protože už při úvodu poznáme, jestli se s nimi dá komunikovat nebo ne, pokud vidíme, že nedá, tak prostě odejdeme. Pokud na nás má*

někdo sexuální narážky, tak ho okamžitě stopneme a sdělíme, že pokud nepřestane, tak odejdeme.“

Rozdílné odpovědi od respondentů se projevily u tématu tykání/vykání klientům. Tyto rozdílné odpovědi korespondovali s nastavenými pravidly v týmu. Respondenti pracující v Českých Budějovicích mají zásadu, že si klienty vždy vykají. Dle jejich názoru vykání podporuje udržování hranice mezi klientem a pracovníkem. Zároveň uvedli, že vykání působí více profesionálně a autoritativně: *„Není to tak, že trváme na tom, aby nám i oni vykali. My jim sdělíme, že pokud oni chtějí, tak ať nám klidně tykají, ale že my jim budeme dál vykat.“* Oproti tomu respondenti pracující v Táboře mají vymezené jasné hranice vykání a tykání a ve většině případů klientům tykají: *„Vím, s kým si můžu tykat a s kým vykat v rámci udržení hranic. Vykám lidem, kteří jsou starší než já, pokud se ale cítí dotčení a chtějí abych jim taky tykala, nemám s tím problém.“*

Jako další zásadu při práci s klienty uvádí respondenti z Tábora, že klienty nelitují ale zároveň jsou empatický. Je to z toho důvodu, že klienti této lítosti často využívají. Co se týče času sociální práce poskytované v terénu, všichni respondenti se shodují na tom, že v ulicích se pohybují jen v dopoledních hodinách: *„Do terénu chodíme pouze dopoledne, protože jsou ještě střízliví. Po obědě už je to dost nebezpečný a zbytečný, protože jsou opilý a nedá se s nimi pracovat.“*

4.4.3 Sociální práce s klientem, tvorba zakázky a spolupráce s dalšími zařízeními

Z rozhovorů vyplývá, že tvorba zakázky a s ní spojená poskytovaná sociální práce vychází z potřeb klienta. Respondenti uvádějí, že do terénu nechodí s konkrétní zakázkou, ale chodí vést pouze rozhovor, ze kterého samotná zakázka vyplyne. Individuální plán se sestavuje na základě toho, co klient sám chce. Samotné poskytování sociální práce je dle respondentů velmi individuální. Ve většině případů se jedná o:

- pomoc při vyřizování osobních dokladů
- pomoc s vyřízením příspěvku hmotné nouze
- pomoc s umístěním do azylového domu či noclehárny
- potravinová a šatní pomoc
- základní zdravotní ošetření

- základní sociální poradenství a předávání kontaktů na zařízení poskytující odborné poradenství (např. organizace zabývající se oddlužením).

Všichni respondenti se shodují na tom, že cílem jejich sociální práce je posunout klienty ke spolupráci s dalšími sociálními zařízeními.

Spolupráce s ostatními zařízeními je mezi respondenty z Českých Budějovic a Tábora rozdílná. Je to z toho důvodu, že v Táboře je velmi málo návazných sociálních služeb na poskytovaný terénní program: *„U nás v Táboře je málo návazných sociálních služeb. Spolupráce je u nás spíše jen s úřadem práce, kurátory, kontaktním centrem, červeným křížem, potravinovou bankou, fokusem, nemocnicí a policií. Bohužel to ale není se službami, které klienta někam posunou.“* Oproti tomu program poskytovaný v Českých Budějovicích má podstatně více možností, jak klienta posouvat. Terénní sociální pracovníci nejčastěji spolupracují s:

- azylovými domy (azylový dům sv. Pavla, který spadá pod městskou charitu)
- ubytovnami, noclehárnami
- občanskoprávními poradnami
- dluhovými poradnami (např. Thea)
- kurátory na magistrátech:

„Vlastně by se dalo říct, že spolupracujeme se všemi sociálními službami, které ten člověk v daný moment potřebuje.“ Respondenti sdělili, že často doporučují klientům kontaktní centra: *„Ty ale většinou klienti už znají, jen je moc nechtějí využívat právě z těch důvodů, že tam jsou nějaký pravidla, který musí dodržovat.“* Velmi často spolupracují s poradnou pro cizince, na základě řešení osobních dokladů.

4.4.4 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

Rozhovory, týkající se tohoto tématu mě velmi překvapily. Všichni respondenti se na odpovědích shodli a shledávají v poskytování terénní sociální práce spíše výhody než nevýhody. Jednou z častých výhod, kterou respondenti zmínili je, že nejsou vázáni prostorem ani časem při práci s klientem: *„Jsem pánem času a toho, jak dlouho budu s klientem mluvit. To že jsem v terénu mi dává možnost kdykoliv se sebrat a odejít. Nemusím řešit vyhazování klienta z kanceláře, když se nevhodně chová.“*

Jako další výhody zmínily, že terénní služba poskytuje lepší podmínky pro navazování vztahu s klientem a spolupráce s nimi. Je to především z toho důvodu, jak bylo již výše zmíněno, že spolupráce s terénními pracovníky bezdomovce nijak neomezuje (oproti jiným službám, kde je podmínkou abstinence alkoholu). Za další výhodu považují to, že sami oslovují klienty, sami za nimi dochází a nemusejí čekat na vlastní iniciativu klientů.

V nevýhodách shledávají pouze nedostatek prostoru k tomu, řešit některé problémy klientů, jelikož jsou omezeny časem a prostorovými podmínkami. Respondenti pracující v Táboře zmiňují jako značnou nevýhodu místní sociální systém služeb navazující právě na terénní program: „*U nás v Táboře je opravdu nedostatek těchto služeb. V táboře zcela chybí noclehárna pro ženy a je zde nedostatek denních místností.*“ Jako další nevýhodu shledávají to, že v Táboře nemají žádné zázemí, a proto jsou nuceni pracovat pouze na ulici a nemají možnost klienty pozvat do vnitřních prostor.

4.4.5 Rizika terénní sociální práce a ukončení spolupráce s klientem

Za rizika vyplývající z poskytování terénní sociální práce považují respondenti obecně zmiňované věci. Jedná se konkrétně o rizika slovního a fyzického napadení a nákaza přenosnými chorobami a parazity. Na druhou stranu zmiňují, že za svou dobu práce se s těmito riziky (kromě slovního napadení) nesetkali. Dále uvádějí, že jsou v pravidelných intervalech očkovaní proti Hepatitidě a že ve velké míře používají dezinfekční roztoky: „*Opravdu hodně používáme dezinfekční roztoky. Nikdy ne ale před klienty, nechceme jim dávat najevo, že se jich štítíme.*“ Z parazitů, jako jsou vši, blechy a štěnice strach nemají z toho důvodu, že s klienty nejsou v kontaktu v uzavřeném prostoru: „*U nás to riziko moc není, jelikož jsme s nimi venku. Mnohem větší riziko mají pracovníci, co poskytují ambulantní služby.*“ Překvapujícím rizikem, které respondenti uvádějí je možnost vzniku závislosti klientů na poskytované službě. Tomu se snaží předcházet direktivním přístupem ke klientům: „*Direktivní přístup je hodně důležitý. Pro příklad: Chceš občanku? Tak si to vyříd! Já ti řeknu kde, jak, co, půjdu s tebou, ale ty budeš mluvit a ty si to vyřídíš.*“

K ukončení spolupráce s klientem může dle respondentů dojít z několika důvodů. Jedním z nich je úmrtí klienta nebo jeho přesunutí do jiného města (dle respondentů se jedná o dva nejčastější důvody ukončení spolupráce). Dalším z možných důvodů je

agrese klienta, zde dochází ale k ukončení spolupráce na určitou dobu. Jako další důvod je to, že klient tyto služby již nepotřebuje. Posledním a zároveň jedním ze zásadních důvodů může být ukončení spolupráce ze strany organizace: *„Může dojít k ukončení celkového terénního programu z důvodu financování. Služba by prostě neměla dostatek financí na to, aby mohla službu poskytovat, nebo by neměla dostatek pracovníků.“*

5 DISKUZE

Při zpracování této bakalářské práce jsem dosáhla zajímavých poznatků. Došla jsem k závěru, že teoretické poznatky terénní sociální práce se shodují s praxí, a že z jejich principů a základů pracovníci čerpají při kvalitním poskytování služeb. Tyto poznatky vyplývají především z rozhovorů s respondenty (terénní sociální pracovníci) z dvou rozdílných pracovišť, které spadají pod Diecézní charitu. Na základě toho jsem také mohla posoudit jednotlivé rozdíly a shody na pracovišti a jejich přístup ke klientům. Samotné výzkumné šerení bylo uskutečněno z poznatků získaných z teoretické části této práce.

Všichni respondenti se shodli, že v terénní sociální práci je velmi důležité mít „ostré lokty“, jelikož se jedná o velmi náročnou skupinu, a že kvalitní poskytování služby je závislé na celkovém fungování pracovního týmu, dodržování zásad práce s klienty, vybudování pevného postavení a pověsti mezi klienty. Co mě mile překvapilo, bylo zjištění, že pracovníci v podstatě nemají žádný problém se získáním důvěry klienta. Překvapením proto, že právě tato cílová skupina se jeví z hlediska získání důvěry, jako velmi problematická. Samotné téma důvěry je v teoretické části práce považováno dle *D. Nedělníkové (Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce)* za náročné a problematické-zde tedy shledávám rozdílné názory respondentů s prezentující teorií v literárním díle.

Respondenti také uvedli, že klienti trpí nedůvěrou k ostatním zařízením či službám proto, že tato zařízení a tyto služby mají nastavená pravidla, které klientům vadí. Z tohoto důvodu tato zařízení nevyhledávají a nechtějí s nimi spolupracovat. Tyto informace jsou podloženy dílem *O. Matouška (Metody a řízení sociální práce)* a *D. Nedělníkové (Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce)*. Zároveň z rozhovorů vyplynulo, že klienti se často svěřují, proč jsou nedůvěřiví k jiným službám. Je to z toho důvodu, že jsou omezovány, co se týče alkoholu, jsou poučovány ze stran pracovníků, odsuzovány za jejich životní styl a pracovníci na úřadech s nimi jednájí s opovržením. Na základě těchto informací se s nimi pracovníci snaží pracovat.

Rozdílných názorů se mi dostalo při otázce, zda při prvním oslovení klienta využívají potravinovou pomoc, jakožto přátelské gesto a krok k navázání důvěry (*viz. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*). Zde se projevilo rozdílné fungování mezi

pracovišti v Českých Budějovicích a v Táboře. Zatím co v Táboře tento prostředek k navázání kontaktu využívají v Českých Budějovicích nikoliv. K samotnému oslovení nového klienta terénní pracovníci využívají metody dle Matouška (*Metody a řízení sociální práce*). Ovšem jak uvedli, nejčastěji využívají oslovení nového klienta přes třetí osobu. Při vyhledávání nových klientů úzce spolupracují se stávajícími klienty, kteří je sami upozorňují na nově se vyskytující členy skupiny bezdomovců. Zároveň uvádějí, že brzké oslovení klienta po ocitnutí se na ulici je důležité z důvodu následné motivace klienta ke změně, jelikož čím déle je klient na ulici, tím více ztrácí motivaci k nějaké změně a začínají se u něj projevovat různé druhy fobií (např. z uzavřených prostor). Zjištění, že bezdomovci mohou trpět různými druhy fobií, mě poměrně překvapilo, jelikož se ve společnosti spíše hovoří o sociálních a fyzických následcích bezdomovectví, nikoliv o psychických.

Terénní sociální práci s klienty respondenti charakterizovali jako činnosti, které klient aktuálně potřebuje, a které je vedou k vyhledávání dalších sociálních služeb a zařízení. Zpravidla se jedná o služby, které na svých stránkách zmiňuje Diecézní charita. Prezentovaný terénní program tedy shledávám shodný s praxí.

Zároveň klientům poskytují základní sociální poradenství a terapeutické činnosti prostřednictvím rozhovoru. Za nejdůležitější při práci s klienty považují direktivní přístup, který zabraňuje vzniku závislosti na poskytované službě. I přes to, že v Českých Budějovicích mají terénní pracovníci zázemí (kanceláře) ve většině případů pracují právě na ulici. Poskytování terénní sociální práce shledávají respondenti jako nejjednodušší formu pomoci bezdomovcům, a to především z toho důvodu, že pracovníci nečekají, až klient vyhledá jejich služby (*viz. K. Hůlková, Přínosy a limity terénní sociální práce*).

Za cíl terénní sociální práce považují respondenti minimalizovat rizika spojená s bezdomovectvím a posunout klienty do takové fáze, kdy vyhledají jiné sociální služby a instituce, které jim pomohou jejich dosavadní situaci vyřešit (*viz. Česká asociace streetwork*). V tématu návaznosti terénního programu na další sociální služby a spolupráce s dalšími zařízeními jsem byla poměrně šokovaná, a to především ve výpovědích respondentů pracujících v Táboře. Ti uvedli, že správná návaznost služeb na terénní program není možná, jelikož v Táboře je nedostatek zařízení věnující se bezdomovcům. Disponují pouze dvěma azylovými domy a noclehárnou. Součástí služeb je denní místnost, která ale není veřejně přístupná, je určena pouze klientům využívající

noclehárny. Co v Táboře zcela chybí je noclehárna pro ženy. Pracovníci a provozovatelé Diecézní charity již několik let apelují na rozšíření sociálních zařízení a služeb pro lidi bez domova. Zde docházím k závěru, že i přes veškeré snahy terénních pracovníků v Táboře o poskytnutí kvalitních služeb bezdomovcům nedochází k naplnění jejich potenciálu. To je následkem právě nedostatku navazujících sociálních služeb na terénní program.

Mile jsem byla překvapena při rozhovoru týkajícího se výhod a nevýhod poskytování terénní sociální práce. Zde respondenti shledali spíše výhody než výhody. Za výhodu považují právě možnost oslovovat klienty bez jejich iniciativy, a že nejsou limitováni časem a prostorem. Zároveň to, že neposkytují ambulantní služby a nemají stanovené podmínky využívání služeb (kromě cílové skupiny a zákazu fyzického a slovního napadení) jim umožňuje lepší navázání vztahu a důvěry s klienty. Rizika poskytování terénní práce respondenti nevidí natolik závažně, jelikož většině se dá předcházet prostřednictvím pravidelného očkování, používáním dezinfekčních roztoků a komunikací s klienty. Lze tedy říct, že uvádějí obecně zmiňovaná rizika jako např. hepatitida, kožní infekce aj. (viz. *NEDĚLNÍKOVÁ, D., Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*).

Ze všech uskutečněných rozhovorů vyplynulo, že terénní sociální pracovníci pracují dle obecné teorie, ale zároveň si stanovují vlastní zásady a postupy práce s klientem, které vyplývají z jejich praxe s touto cílovou skupinou. Všichni pracovníci poskytují klientům opravdu kvalitní a komplexní sociální pomoc, která je ovšem ovlivněná návazností na další institucionální zařízení a sociální služby, které jsem mnohdy nedostačující a klienti je odmítají využívat z důvodu nedůvěry.

6 ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat a představit problematiku bezdomovectví. Konkrétně příčiny vzniku bezdomovectví, formy, typy a představit možné řešení bezdomovectví prostřednictvím sociální práce. Dále jsem popsala historii, principy, formy a metody terénní sociální práce, které jsem propojila s praktickou částí práce.

V praktické části této práce jsem provedla výzkumné šetření pomocí kvalitativního výzkumu, formou polostrukturovaných rozhovorů, a to konkrétně s terénními sociálními pracovníky pracujícími v Diecézní charitě. Na základě tohoto výzkumného šetření jsem představila poskytovaný terénní program, jejich principy a zásady fungování při práci s klientem, shrnula výhody a nevýhody terénní sociální práce z pohledu sociálních pracovníků a možná rizika vyplývající z tohoto poskytování sociální práce. V závěru práce jsem představila poznatky z výzkumného šetření a zhodnotila, zda se poskytování terénní sociální práce shoduje s praxí.

V teoretické části práce jsem se v první kapitole zabývala terénní sociální prací, a to v její obecné rovině. Terénní sociální práci jsem charakterizovala a objasnila základní terminologická slovíčka. Představila jsem její vznik z hlediska historie a její vznik na území České republiky. Dále jsem popsala její jednotlivé cíle a typy. Představila jsem terénního sociálního pracovníka a jeho kompetence při výkonu práce.

V druhé navazující kapitole jsem se zabývala samotnou problematikou bezdomovectví. Konkrétně jsem charakterizovala cílovou skupinu bezdomovectví, popsala možné příčiny vzniku bezdomovectví. Dále jsem představila jednotlivé formy a typy bezdomovectví.

Na řešení problému bezdomovectví prostřednictvím sociální práce jsem navázala třetí kapitolou. Zde jsem se zabývala právní legislativou, která sama o sobě je možným prostředkem k řešení bezdomovectví a je úzce spojena s řešením bezdomovectví pomocí sociální práce. V této kapitole jsem také představila program „Housing first“ a zabývala se specifiky a principy terénní sociální práce s lidmi bez domova. Objasnila jsem činnosti vykonávané v rámci terénní sociální práce s lidmi bez domova a představila organizace nejdéle se zabývající se touto problematikou na území České republiky.

Čtvrtou kapitolu jsem věnovala výzkumnému šetření formou polostrukturovaných rozhovorů, které jsem zrealizovala v organizaci Diecézní charita. Původně měli tyto rozhovory být uskutečněny pouze v Českých Budějovicích, avšak z důvodu zachování kvality výzkumného šetření jsem byla nucena tyto rozhovory kvůli pandemii Covid 19 a s tím spojeným nedostatkem pracovníků rozšířit i do oblasti Tábora. V samotném výzkumném šetření jsem se věnovala hlavním tématům terénní sociální práce vyplývajících z teoretické části práce. Konkrétně se jednalo o témata: terénní program, vyhledávání, oslovení a motivace klienta, metody, prostředky a zásady při práci s klientem, sociální práce s klientem, tvorba zakázky a spolupráce s dalšími zařízeními, výhody a nevýhody terénní sociální práce, rizika spojená s poskytováním služby a ukončení spolupráce s klientem.

Z výzkumného šetření je patrné, že kvalita poskytovaného terénního programu, je závislá na týmové spolupráci pracovníků, na znalostech v oblasti praxe a cílové skupiny. Zároveň z šetření vyplývá, že teorie terénní sociální práce se shodují s praxí, a že tyto teorie pracovníci doplňují svými zkušenostmi z praxe a svými zásadami práce s klientem. Dalším důležitým poznatkem, který vyplynul z šetření je kvalita poskytované terénní sociální práce a její závislost na návaznosti dalších sociálních služeb. V této oblasti shledávám problém především v městě Tábor, kde je značný nedostatek těchto návazných služeb a díky tomu, nemůže být naplněn potenciál terénního programu.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literatura:

BALÁŠ, O., *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-254-9015-0.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-723-9148-8.

GULOVÁ, L., *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I., *Bezdomovství-extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.

HŮLOVÁ, K., PAVLÍKOVÁ, D., ŠIMÍKOVÁ, I. a kol., *Přínosy a limity terénní sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-138-6.

JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, K., (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

KLUBERTOVA, V., *Evanjelizácia ľudí na okraji spoločnosti: pro pedagogické obory*. Slovensko: MEA2000 o. z.l, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-560-0265-0.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR, *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. 2013. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-072-3.

MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Portál, 2003. Pedagogika (Grada). ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN: 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A. a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. a kol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

SOCHŮREK, J., *Úvod do sociální patologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2009. ISBN 978-80-7372-448-1.

Zákon:

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění platném k 14.3.2006

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, čl. 31

Výbor OSN pro hospodářská, sociální a kulturní práva: Právo na přiměřené bydlení (čl. 11, odst. 1). 12/13/1991, odst. 6.

Internetové zdroje:

Pastorace.cz. *Abbé Pierre*, 2000 [online]. [cit. 09.11.2020] Dostupné z:

<https://www.pastorace.cz/Rejstrik-autorsky/Abbe.html>

Česká televize-ČT24. *Jak žijí čeští bezdomovci?*, 2017 [online]. [cit. 19.12.2020].

Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/veda/2165362-jak-ziji-cesti-bezdomovci-tri-ctvrtiny-z-nich-priznávají-ze-mají-dluhy>

Armáda spásy. *Srdce Bohu, ruce lidem*, 2016 [online]. [cit. 22.12.2020]. Dostupné z:

<https://armadaspasy.cz>

Nadeje.cz. *Lidé bez domova*, 2013 [online]. [cit. 22.12.2020]. Dostupné z:
https://www.nadeje.cz/integracni_program

Česká asociace streetwork. *Co je to streetwork?*, 2020 [online]. [cit. 23.12.2020].
Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

Publikace:

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR, *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. 2013. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-072-3.

NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*

8 ABSTRAKT

Terénní sociální práce s lidmi bez domova

ELIÁŠOVÁ, N. *Terénní sociální práce s lidmi bez domova*. České Budějovice 2021.

Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta.

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph. D.

Bakalářská práce se zabývá problematikou bezdomovectví a jejím řešením prostřednictvím terénní sociální práce. V teoretické části analyzuji problematiku bezdomovectví, a to konkrétně příčiny jejího vzniku, formy a typy bezdomovectví a možné řešení bezdomovectví. Dále analyzuji historii, principy, formy a metody terénní sociální práce. V praktické části vycházím z poznatků teoretické části práce a na jejím základě provádím výzkumné šetření. Výzkumné šetření provádím formou kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky pracujícími s touto cílovou skupinou. V závěru práce vyhodnocuji poznatky z teoretické části práce a části výzkumného šetření a hodnotím, zda se teorie poskytování terénní sociální práce shoduje s praxí a na jakém základě terénní sociální pracovníci poskytují terénní program.

Klíčová slova: terénní sociální práce, sociální práce, streetwork, terénní program, bezdomovci.

9 ABSTRACT

Outreach social work with homeless people.

The bachelor thesis deals with the issue of homelessness and its solution through field social work. In the theoretical part, I analyze the issue of homelessness, specifically the causes of its origin, forms and types of homelessness and possible solutions to homelessness. I also analyze the history, principles, forms and methods of field social work. In the practical part, I draw on the knowledge of the theoretical part of the work and on its basis I conduct research. I conduct research in the form of qualitative research using semi-structured interviews with social workers working with this target group. At the end of the work I evaluate the findings from the theoretical part of the work and part of the research survey and evaluate whether the theory of providing field social work coincides with practice and on what basis field social workers provide field program.

Key words: field social work, social work, streetwork, field program, homeless people.