

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Participativní přístup v sociální práci s lidmi bez domova

Mgr. Kateřina Ziková

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

vedoucí práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, PhD

Praha 2018

Prague College of Psychosocial Studies

Participative approach in social work with homeless people

Mgr. Kateřina Ziková

The Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervisor: doc. PaedDr. Slavomír Laca, PhD

Praha 2018

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 31.7.2018

Podpis: Kateřina Ziková

Poděkování

Děkuji vedoucímu této práce, doc. PaedDr. Slavomíru Lacovi, PhD, za trpělivé vedení práce a cenné rady. Děkuji také respondentkám z organizace Jako doma, že mi poskytly svůj čas a důvěru.

Anotace

Tato bakalářská práce pojednává o participativním přístupu v kontextu sociálních služeb pro lidi bez domova. Participativní přístup klade důraz na zapojování uživatelů služeb do rozhodovacích procesů, které se jich bezprostředně týkají, ať už v rámci služby, v rámci organizace či v rámci celé společnosti. Tento přístup je založen na konceptech zotavení a zplnomocnění a na partnerském pojetí spolupráce mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby. Výzkumná část se zabývá uplatněním tohoto přístupu v praxi, a to konkrétně v organizaci Jako doma, pracující se ženami bez domova. Výzkum přináší shrnutí zkušeností pracovníků této organizace s participativním přístupem.

Klíčová slova: participace, zapojování uživatelů, zplnomocnění, zotavení, bezdomovectví, sociální práce s lidmi bez domova

Abstract

This bachelor thesis presents the participative approach in the context of social services for homeless people. The participative approach aims to service user involvement in decision making that concerns them directly within the service, within the organization or within the whole society. This approach is based on the concepts of recovery and empowerment and on partnership between the social worker and the service user. The research part engages in the practical use of this approach, concretely within the organization Jako doma – Homelike that works with homeless women. The research summarizes the experience of its workers with the participative approach.

Keywords: participation, user involvement, empowerment, recovery, homelessness, social work with homeless people

Obsah

ÚVOD	1
1 BEZDOMOVECTVÍ	2
1.1 Příčiny bezdomovectví	5
1.2 Závislosti	9
1.3 Duševní problémy.....	11
1.4 Rodina a vztahy	14
1.5 Ústav a vězení.....	16
1.6 Nezaměstnanost	17
1.7 Sociálně-zdravotní systém	18
1.8 Bydlení.....	19
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA.....	24
2.1 Terénní sociální práce.....	25
2.2 Nízkoprahové služby	27
2.3 Pobytové služby.....	29
3 PARTICIPACE UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	30
3.1 Metody participace	34
3.2 Participativní přístup v řešení bezdomovectví.....	38
4 VÝZKUMNÁ ČÁST	41
4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky	41
4.2 Metodologie.....	41
4.3 Výběr respondentů.....	43
4.4 Průběh výzkumu	43
4.5 Výsledky podle témat	44
4.6 Závěry a diskuse	69
ZÁVĚR.....	73
Použité zdroje.....	75
Seznam obrázků	80
Seznam tabulek	80
Seznam příloh.....	80

ÚVOD

Cílem této práce je představit participativní přístup v řešení bezdomovectví v kontextu obecných poznatků o fenoménu bezdomovectví a o sociální práci s lidmi bez domova.

V teoretické části nastíním problematiku bezdomovectví prostřednictvím jeho jednotlivých aspektů, a to od aspektů vnitřních k aspektům povahy strukturální. Poté stručně pojednám o sociální práci s lidmi bez domova v rámci existujících sociálních služeb. V poslední kapitole teoretické části jsou vyloženy principy participativního přístupu v sociální práci a jeho metody v práci s lidmi bez domova. Participativní přístup je založen na zapojování uživatelů sociálních služeb do rozhodování o podobě těchto služeb, do chodu samotných organizací poskytujících tyto služby, a v neposlední řadě i do občanské společnosti. Součástí tohoto přístupu jsou koncepty zotavení a zplnomocnění.

Výzkumná část práce se zabývá fungováním participativního přístupu v praxi sociální práce s lidmi bez domova. Kvalitativní výzkum se týká konkrétně neziskové organizace Jako doma, pracující s ženami bez domova. Cílem je zjistit, jaké výzvy přináší pracovníkům organizace participativní přístup a co je podle nich přínosem tohoto přístupu.

1 BEZDOMOVECTVÍ

V našem právním řádu je termín *bezdomovec* dosud chápán v původním významu osoby bez státního občanství nebo domovského práva (Schwarzová, 2005, s. 317; Průdková a Novotný, 2008, s. 10). Tento pojem se u nás znovu objevil po roce 1989, přestože tento jev existoval i za minulého režimu. Byl ovšem zcela skrytý, protože bezdomovectví, stejně jako nezaměstnanost, bylo režimem považováno za trestný čin příživnictví a tudíž perzekvováno (Průdková a Novotný, 2008, s. 9). Právo na práci bylo zaručeno, ale zároveň byl pracovní poměr povinností, a to i pro osoby méně potřebné či výkonné. Podobně měli lidé státem a státními podniky zajištěné bydlení, ovšem bez možnosti volby.

S politickou a ekonomickou transformací, zejména s nespoutanou privatizací, přišlo zákonitě mnoho lidí o práci i bydlení. K tomu se přidala rozsáhlá amnestie prezidenta Václava Havla z ledna 1990, jež přinesla mnoho propuštěných vězňů, neschopných se zařadit do běžného života společnosti, uzavírání psychiatrických ústavů a rovněž nárůst migrace, na niž nebyl systém připraven. Tyto a další prudké společenské změny často „semlely“ i další „*lidi se slabou, lehce ovlivnitelnou osobností, často handicapované, tělesně, duševně, věkem, nízkým vzděláním, sociálním původem, frustrací z dětství.*“ (Hradečtí, 1996, s. 13) Navíc byla předtím v naší zemi na několik desetiletí přerušena demokracie a křesťanská tradice vzájemné občanské pomoci, a oba tyto aspekty zdravé společnosti se u nás pomalu obnovují dodnes.

Pojem *bezdomovectví* etymologicky vychází ze slova *domov*, jehož význam se neomezuje jen na střechu nad hlavou, nýbrž zahrnuje také sociální zázemí neboli rodinu a širší komunitu, lásku a přijetí, bezpečí a soukromí (Hradečtí, 1996, s. 36; Průdková a Novotný, 2008, s. 10; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 13). „*Být bez domova tedy je něco důležitějšího, něco hlubšího a bolestnějšího, než být bez střechy nad hlavou. (...) Být bez domova, nemít kam jít, nemít se komu svěřit se svými starostmi, trápením, bolestí, protestem, frustrací, znamená samotu, tíži izolace, bolest vyloučení, vedoucí až k zoufalství a sebedestrukci.*“ (Hradečtí, 1996, s. 36)

Definice bezdomovectví jako absence domova je příliš zjednodušující a zakrývá fakt, že nejde zdaleka jen o ztrátu bydlení, ale o mnohem hlubší a komplexnější problém, zahrnující většinou více negativních jevů, jako je rozpad rodiny, ztráta zaměstnání, zadluženost a rozmanité psychické a sociální patologie, z nichž nejviditelnější jsou různé typy závislostí a kriminalita (Průdková a Novotný, 2008, s. 11-12; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 13). Je to hluboká životní krize, výsledek celkového selhání v životě jedince (Vágnerová, 2004, s.

748; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 14). Existuje nekonečné množství definic bezdomovectví, z nichž nejvhodnější pro tuto práci se zdá být pojetí bezdomovectví jako extrémní formy sociálního vyloučení (Hradečtí, 1996, s. 19). Sociální exkluze neboli vyloučení ze společnosti znamená nedostatek příležitostí k účasti na životě společnosti v důsledku nerovného přístupu k pěti základním zdrojům: zaměstnání, zdravotní péči, vzdělání, bydlení a sociální ochraně (Schwarzová, 2005, s. 315).

„(S)ociální vyloučení znamená více než jen chudobu. Má prvky, které překračují obyčejnou nerovnost. Jedná se o nerovnost natolik dalekosáhlou, že to dotčeným přináší problém s jejich vlastní identitou. Jde o nerovnost, která zasahuje a narušuje sociální kontakty se zbytkem společnosti a je natolik intenzivní, že sociálně vyloučení nejsou schopni hájit kolektivně své zájmy.“ (Keller, 2016, s. 18)

Keller (2016, s. 15-38) dochází na základě analýzy různých pojetí sociálního vyloučení k závěru, že problém exkluze se v dnešní postindustriální společnosti týká čím dál širších vrstev obyvatel. *„Prohlubující se potíže trhu práce a selhávání sociálního státu při přechodu od průmyslové společnosti ke společnosti postindustriální však činí z boje o místa mnohem tragičtější záležitost. Možnost ztráty domova a v krajním případě hrozba bezdomovectví přestávají být otázkou marginální. Stávají se logickým důsledkem ztráty pracovních pozic a sociálních jistot a mohou začít ohrožovat rozsáhlé skupiny lidí, včetně těch, kdo se ještě historicky nedávno domnívali, že vypjatá existenční nejistota a bezprizornost hrozí pouze obyvatelům rozvojových zemí. Otázka sociální exkluze tak může přerůst do podoby akutní hrozby dekonverze.“* (Keller, 2016, s. 38) Dekonverzí se rozumí strukturální nerovnost, týkající se celých skupin lidí, jako například seniorů či dlouhodobě nezaměstnaných. Logika konkurenčního boje všech proti všem totiž dezintegruje celou společnost – vylučuje z ní všechny ekonomicky nepotřebné. (Keller, 2016, s. 36)

V dnešní době je pojem *bezdomovec* zatížen mnoha stereotypy – většina lidí si představí špinavého, zanedbaného, zarostlého a opilého muže s igelitkou, který odmítá chodit do práce. Proto je tendence používat jiná pojmenování, jako například *člověk bez domova*, *osoba bez přístřeší*, *osoba v sociální nouzi* nebo *osoba sociálně vyloučená*. Odborníci (Schwarzová, 2005, s. 315; Průdková a Novotný, 2008, s. 9-10; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 16) se však shodují, že používání jiného označení problém s negativním zabarvením slova *bezdomovec* nevyřeší. Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 16) je konstruktivnějším řešením rehabilitace tohoto pojmu prostřednictvím větší informovanosti. O takovou osvětu se

snaží například neformální sdružení odborníků Bezdomovci – lidé jako my, jehož jsou Marek a Strnad součástí. V roce 2016 publikovali sérii článků v časopise Nový prostor za účelem bourání stereotypů o bezdomovectví. Autorka této práce preferuje označení *člověk bez domova*, které podobně jako např. *člověk s postižením* klade na první místo člověka.

Hradečtí (1996, s. 13-14) připomínají několik článků z Listiny základních práv a svobod, týkajících se bezdomovectví:

1. právo nebýt diskriminován na základě pohlaví, rasy, atd.,
2. právo na práci a případné hmotné zajištění,
3. právo na hmotné zabezpečení ve stáří, při pracovní nezpůsobilosti a při ztrátě živitele,
4. právo na pomoc v hmotné nouzi,
5. právo na ochranu zdraví a bezplatnou zdravotní péči.

A dále zmiňují dva články z Mezinárodního paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech:

1. právo na přiměřenou životní úroveň – výživu, ošacení, bydlení,
2. právo na dosažení nejvyšší možné úrovně fyzického a duševního zdraví.

Hradečtí (1996, s. 27-32) rozlišují tři základní formy bezdomovectví, a to zjevné, skryté a potenciální:

1. Zjevné bezdomovectví zahrnuje jedince, obývající veřejný prostor, tedy ulici, parky, nádraží, dopravní prostředky či nákupní centra. Tato skupina lidí bez domova je nejvíce viditelná, i když představuje jen část bezdomovecké populace. Také nejčastěji využívá sociální služby, jako denní centra, noclehárny a azylové domy.
2. Skryté bezdomovectví znamená kompenzaci absence domova přespáváním u známých nebo na skrytých místech – ve squatech, sklepích, kontejnerech či stanech. Tito lidé z různých důvodů nevyužívají sociálních služeb, i když s příchodem zimy se mnohdy objeví s žádostí o pomoc.
3. Potenciální bezdomovectví je ohrožení ztrátou bydlení. Do této skupiny patří osoby v bytové nouzi, žijící v nejistých podmínkách nájemních bytů, domů zchátralých, určených k demolici, přelidněných bytů, holobytů. Dále sem řadíme vězně, obyvatele různých ústavů a dětských domovů. Lidem takto ohroženým se bohužel většinou dostává pomoci, až když se stanou zjevnými bezdomovci.

Relativně podobná je Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS), vydaná Evropskou federací národních organizací pracujících s lidmi bez domova – FEANTSA (Hradecký, 2007). Ta zahrnuje tyto skupiny (Lindovská, 2016, s. 95-96):

1. bez střechy - lidé obývající veřejný prostor, přespávající na ulici, podle potřeby využívající noclehárny a další služby, převážně klienti terénních sociálních pracovníků;
2. bez bytu – lidé bydlící v azylových domech a ubytovnách, v dočasných ubytovacích zařízeních pro cizince apod.;
3. nejisté bydlení – lidé přebývající dočasně u příbuzných či přátel, lidé ohrožení vystěhováním a lidé ohrožení domácím násilím;
4. nevyhovující bydlení – lidé žijící v přeplněných či neobyvatelných bytech, ve squatu, v mobilních domech a karavanech.

Ač je v podstatě nemožné dosáhnout přesných statistik týkajících se bezdomovectví, podle odhadů MPSV z roku 2016 žije v naší zemi téměř 70 tisíc lidí bez domova (v kategorii „bez střechy“ a „bez bytu“) a dalších přibližně 120 tisíc lidí v nejistém či nevyhovujícím bydlení (Mikulec, Ripka a Snopek, 2016, s. 114).

1.1 Příčiny bezdomovectví

Na otázku po příčinách bezdomovectví nelze jednoznačně odpovědět, že lidé bez domova si za svou situaci mohou sami, nebo že jsou naopak obětí systému. Nelze tak odpovědět ani na otázku po příčině situace každého jednotlivého člověka bez domova. Vždy se jedná o kombinaci mnoha různých faktorů, a to vnitřních i vnějších (Průdková a Novotný, 2008, s. 15; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 20).

„Bezdomovství není věcí individuálního výběru, jak mnozí tvrdí a snaží se tento jev negativně stigmatizovat. Sociologové vědí, že bezdomovský jev je část sociálního procesu, důsledek kontinuálních sociálních a ekonomických sil, vedoucích až k sociálním strukturám (trh práce, trh s byty, sociální zabezpečení jako státní opatření, vzdělání a výchova, rodinné struktury).“ (Hradečtí, 1996, s. 26)

Mezi vnitřní neboli subjektivní příčiny se řadí materiální podmínky, jako nízký příjem, ztráta zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost, zadluženost a ztráta bydlení. Do kategorie vnitřních příčin patří i vztahové problémy, jako absence rodinného zázemí, nefunkční rodina,

manželské problémy, rozvod, domácí fyzické a sexuální násilí, osamělost a jinak narušené vztahy. A v neposlední řadě osobnostní dispozice, jako nedostatečné sociální schopnosti či dovednosti, mentální postižení, duševní či tělesná choroba, invalidita, závislosti a poruchy vyplývající z prožitých traumat, sexuálního zneužívání, týrání atd. (Vacínová, 2006, s. 128; Průdková a Novotný, 2008, s. 16).

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 33) zmiňují důležitý intrapsychický faktor, který určuje, do jaké míry je člověk schopen se vyrovnat se zátěží. Rezilience neboli psychická odolnost, vnitřní síla, pomocí níž člověk úspěšně čelí nepříznivým životním okolnostem a dokáže je v konečném důsledku dokonce využít k vlastnímu seberozvoji – jako příklad autoři uvádějí dítě alkoholika, které se celý život nedotkne alkoholu. Lidé bez domova se vesměs vyznačují velice nízkou reziliencí.

Vnější (objektivní, strukturální) příčiny bezdomovectví zahrnují politickou, ekonomickou a společenskou situaci dané země. Jedná se především o sociální politiku státu, konkrétně míru zabezpečení v nezaměstnanosti, nemoci či stáří, o celkovou míru chudoby, nezaměstnanosti a kriminality, dostupnost bydlení, vzdělání atd. (Hradečtí, 1996, s. 33; Průdková a Novotný, 2008, s. 15-16). Průdková a Novotný (2008, s. 15-16) označují za „institucionální příčiny“ časté případy, kdy se na ulici dostávají mladí lidé po opuštění ústavní výchovy, které tato výchova nepřipravila na budoucí samostatný život a navíc jsou zatíženi různými psychickými a vztahovými problémy z důvodu absence rodinného zázemí. V podobné situaci jsou lidé propuštění z vězení, kteří odnětím svobody přišli o práci, bydlení i rodinu, tj. o veškeré zázemí, a mnohdy rovněž ztratili pracovní návyky či motivaci. Hradečtí (1996, s. 33-34) tyto institucionální faktory řadí mezi vnitřní příčiny.

Marek, Strnad a Hotovcová skvěle znázorňují složitost příčin bezdomovectví na následujícím fiktivním příběhu:

„Muž přišel o práci, protože továrna, kde pracoval, ukončila provoz. Celková finanční i osobní situace vedla k rozvodu a muž přenechal byt manželce s dětmi. Odjel do většího města, protože chtěl změnit prostředí. Bez peněz, ale se snahou udržet si standard, se zadlužil. Peníze rychle spotřeboval. Pobýval na ubytovnách a pracoval na brigádách, protože stálou práci nesehnal. Muži s nestálým bydlením je kolem 50 let – pro lepší práci není vhodným kandidátem. Začal pít a nemohl si dále platit ubytovnu. První noc přespal na lavičce, a tam přišel o doklady. Na úřadě se dozvěděl, že si musí doklady vyřídit v místě trvalého bydliště a musí si zaplatit poplatky za vyřízení dokladů. Nesehnal žádnou práci, a protože neměl

doklady, nezískal ani brigádu. Zkoušel pracovat na černo, ale neuměl takovou práci získat. Krátce byl zaměstnán u osob, které mu slíbily slušnou odměnu, bydlel na ubytovně, ale nezaplatily mu za půlroční práci. Rozhodl se, že práci přestane hledat. Od bezdomovců se dozvěděl, že se dají obcházet popelnice a se svými novými známými zkoušel žebrať, což je pohodlnější. Jeho známí z ulice ho více strhli k pití alkoholu, až si na něm vytvořil závislost, ale s kamarády z ulice si rozuměl stále více. Mezitím rostl dluh na zdravotním pojištění i na půjčce. Jednoho podzimního dne se rozhodl změnit svůj život, zařídil si doklady a začal hledat práci. Našel ji, ale při první výplatě zjistil, že je na ni uvalena exekuce. Chtěl léčit závislost na alkoholu, ale kvůli dlouhé čekací lhůtě nástupu na léčení léčbu vzdal. Zároveň zjistil, že byl odsouzen pro neplacení výživného k trestu odnětí svobody na dva roky. Ztratil zcela důvěru v možnost zlepšení své situace a šel do vězení. Po návratu z vězení se rovnou vrátil mezi bezdomoveckou žebrající skupinu a začal mít zdravotní problémy. Dlouho odmítal léčbu, a když byl hospitalizován, utekl zpátky k lidem, které znal a kde mohl pít. Jednou v zimě se už neprobudil.“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 19-20)

Podle Janebové (1999, s. 27-28) ztrátě domova předchází krize, která může vést k tomu, že člověk přestane zvládat své finanční závazky. V pádu na ulici by měly jedinci zabránit dvě sociální záchranné sítě. První síť tvoří osobní vztahy – rodina, přátelé a známí, kteří by měli jedince v krizi podržet. Pokud tato sociální síť nefunguje, měl by pomoci stát – formou finanční podpory a sociálních služeb, které by člověku měly zajistit bydlení. Když člověk z nějakého důvodu nemá nárok na státní podporu nebo ji odmítne, skončí na ulici.

„Společenské vyloučení, či vyloučení ze společnosti však začíná mnohem dříve, ve chvíli, kdy jedinec-občan nedokáže nebo nemůže plně uplatňovat svá občanská a lidská práva pro svůj zdravotní stav, věk, pohlaví, etnickou příslušnost, sociální původ, nedostatek majetku nebo pro jinou osobní příčinu. Společenské vyloučení nemusí být konečným stavem, má-li společnost sílu a vůli pomoci slabým. Může však vyústit ve ztrátu přirozených osobních vztahů, ve ztrátu domova, ve ztrátu střechy, práce, lůžka a nakonec vlastní osobnosti – v bezdomovství.“ (Hradečtí, 1996, s. 5)

Podle Hradeckých (1996, s. 24) jsou v naší společnosti nejzranitelnější tyto skupiny lidí sociálně nebo zdravotně handicapovaných:

1. dlouhodobě nezaměstnaní,
2. mladí lidé neschopní uplatnění na trhu práce,
3. lidé s postižením,

4. rodiny pečující o svého nemocného člena,
5. nestabilní rodiny,
6. staří lidé,
7. ženy,
8. lidé vyší z dětského domova, výchovného ústavu, vězení,
9. příslušníci minorit (zejména Romové),
10. cizinci (uprchlíci, migranti).

Jako důležitou příčinu nárůstu bezdomovectví v moderní společnosti uvádí Hradečtí (1996, s. 24) rozpad tradiční rodiny, počínající nestabilitou partnerských vztahů a končící neschopností postarat se o své slabé členy. Dětství v nestabilní, neúplné či patologické rodině, vedoucí nezřídka k časnému odchodu dítěte z domova, nemluvě o ústavní výchově, je častou příčinou sociálního vyloučení. S krizí rodiny souvisí i vysoká míra rozvodovosti, přičemž rozvod související s opuštěním domácnosti je častou bezprostřední příčinou bezdomovectví mužů středního věku. Naproti nim stojí matky samoživitelky, jež tvoří také velice ohroženou skupinu. Dnešní rodiny mají oslabené vícegenerační vazby a vazby na širší příbuzenstvo, což je častou příčinou neschopnosti postarat se v rámci rodiny o její nemocné či staré členy. Obecně lze říci, že riziku bezdomovectví jsou nejvíce vystaveni lidé osamělí, izolovaní, bez rodiny či bez kontaktu s ní.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 18-19) označují původní příčiny bezdomovectví za tzv. primární příčiny a kromě nich definují ještě příčiny sekundární a terciární, které mají podle nich v sociální práci s lidmi bez domova větší význam než příčiny primární. *„V rámci bezdomovecké epizody není až tak důležité hledat, co se přesně stalo v době, kdy se klient stal bezdomovcem (primární příčiny), protože s tím se nedá nic udělat. Mnohem významnější je zjistit, proč na ulici zůstává (sekundární příčiny) nebo proč se na ulici vrací (terciární příčiny). Zatímco primární příčinou je sociální úpadek osobnosti a měla by ji řešit preventivní složka sociálního systému, sekundární příčiny přináší spíše psychický úpadek osobnosti, a ta ztrácí sílu „se sebou něco dělat“. Klient však má zpravidla tendenci zabývat se pouze primárními příčinami svého bezdomovectví a neuvědomuje si, proč skutečně na ulici zůstává. Teprve až si uvědomí vznik sekundárních příčin, může pochopit, že bariéry k návratu do společnosti jsou překonatelné. Terciární příčiny jsou nebezpečné především proto, že klient nemůže nalézt místo ve společnosti, kam se chce vrátit. Pokud toto místo nenalezne, může recidivovat a vrátit se na ulici.“* (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 18-19)

Jelikož původní příčiny bezdomovectví, bariéry v začlenění do společnosti a důvody k návratu na ulici (tedy příčiny primární, sekundární a terciární) lze jen těžko přesně oddělit a jedná se o stejné okruhy problémů, budeme je pojednávat souhrnně jako jednotlivé okolnosti či aspekty bezdomovectví. Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 21) jsou nejčastějšími okolnostmi bezdomovectví závislost na návykových látkách, duševní potíže a nemoci, rozpad nebo absence rodiny, pobyt v ústavu či ve vězení, nezaměstnanost a propadnutí zdravotním či sociálním systémem. Dovolila jsem si tyto jevy seřadit od těch nejvíce subjektivních, týkajících se spíše osobních problémů jednotlivce, k těm převážně strukturálním, týkajících se především politicko-ekonomického systému země. Všechny mohou být jak primární příčinou bezdomovectví, tak i příčinou potíží v reintegraci do společnosti. K těmto okruhům si dovoluji přidat kapitolu pojednávající o problematice bydlení, jež je dle mého názoru vzhledem k bezdomovectví takřka stěžejní.

1.2 Závislosti

„Stres spojený s nocováním na ulici řeší řada bezdomovců užíváním alkoholu a jiných drog.“ (Průdková a Novotný, 2008, s. 20) *„Pítí ničí sice život, usnadňuje však přežít právě tento den.“* (Hradečtí, 1996, s. 51) Z hlediska veřejnosti je alkoholismus nejviditelnějším znakem lidí bez domova a je s nimi stereotypně spojován, přestože mezi nimi lze nalézt i abstinenty (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 25). Příznaky závislosti – bažení, zhoršení sebeovládání, abstinenční syndrom, růst tolerance, zanedbávání jiných zájmů, užívání drogy i přes její škodlivé účinky – podrobně popsal např. Nešpor (2007). Osoby bez domova lze z hlediska závislosti rozdělit do dvou skupin podle věku. Lidé bez domova starší třiceti let bývají častěji závislí na alkoholu, zatímco ti mladší jsou často uživateli tvrdších drog. (Hradečtí, 1996, s. 51, Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 27) Toxikomani si na rozdíl od alkoholiků většinou udržují svůj zevnějšek, častěji jsou kvůli získání drogy nuceni ke shánění finančních prostředků prostřednictvím drobné kriminality, prostituce nebo jiné nelegální činnosti.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 27-31) dále uvádějí různé způsoby práce s lidmi bez domova podle fáze jejich závislosti. Ve fázi před uvažováním o změně člověk nevnímá svoji závislost jako problém, droga mu pomáhá přežít různé aspekty bezdomovectví, jako je ztráta rodiny či zaměstnání, nedostatek bezpečí, zima, pocity selhání, osamělost a v neposlední řadě mu pomáhá zapadnout do skupiny ostatních lidí bez domova. V této fázi závislosti je dobré

závislého informovat o rizicích jeho počínání, poskytovat mu základní materiální pomoc a ošetření, udržovat s ním kontakt a prohlubovat důvěru.

Ve druhé fázi závislosti člověk uvažuje o změně svého života. Tato fáze je u lidí bez domova nejčastější, nejdelší. Je to fáze balancování mezi tím, že člověk začíná vnímat svoji závislost jako problém, ale zároveň se jí nechce vzdát. Zlepšení životní situace se zdá být nedosažitelným nebo přinejmenším velmi nejistým cílem, a cena vzdání se alkoholu a s ním spojených vztahů se zdá být příliš vysoká. V této fázi by měl sociální pracovník motivovat klienta, aby začal řešit své problémy i přes pokračující závislost.

Závislý často čeká na nějaký impulz, jako je nový vztah, práce nebo zhoršení zdravotního stavu, který mu pomůže se rozhodnout k léčbě. Fáze rozhodnutí je velice křehká a je nutná intenzivní podpora klienta, aby z tohoto rozhodnutí neustoupil a vydržel čekací dobu před nástupem do léčby. Dobré je například sehnání dočasného bydlení, navázání kontaktu s rodinou a vytrvalá psychická podpora.

Fáze akce nastává u lidí bez domova často v zimě, kdy je pro ně ústavní léčba lepší variantou, než přežívání na ulici. V době léčby je klient vytržen z patologického prostředí a učí se žít bez drogy. Sociální pracovník by v této fázi neměl klienta navštěvovat, maximálně se může postarat o to, aby měl klient například dostatek zimního oblečení.

Následuje fáze udržování změny, kdy je klíčový moment propuštění z léčby – tehdy je třeba klientovi co nejrychleji pomoci sehnat ubytování a dále s ním pracovat na dalších krocích, jako je vyřízení potřebných dávek či sehnání práce. Ovšem ideální je, když má tyto věci člověk vyřešené už před nástupem do léčby.

Velice často u lidí bez domova dříve nebo později nastává fáze relapsu. Návrat k užívání návykové látky často vede k pocitu definitivního selhání a bezmoci. Pracovník by měl klienta v této fázi spíše povzbuzovat, ujistit ho, že relaps je běžným problémem, a neprohlubovat v něm pocity viny. Někteří lidé bez domova však pobyt v léčebně využívají vyloženě jen k tomu, aby přečkali zimu v teple a relativním pohodlí, a svůj životní styl měnit nechtějí.

Paradoxem je, že střízlivost uživatele je podmínkou většiny sociálních služeb pro lidi bez domova, a tak jsou tyto služby pro závislé osoby často nedostupné (Průdková a Novotný, 2008, s. 20; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 25). V západních zemích již běžně fungují ubytovací zařízení pro závislé, u nás zatím takové služby neexistují. Zejména v zimním období se tento nedostatek jeví jako akutní (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 31-32).

Dlouhodobé užívání alkoholu vede k vážným zdravotním a psychickým problémům, k celkovému úpadku osobnosti a často je i příčinou předčasné smrti. Užívání tvrdých drog, z nichž nejčastější je pervitin, může vést k vážným duševním onemocněním, nákaze žloutenkou typu C i náhlé smrti. Pro narkomany existují zvláštní terénní a ambulantní služby, se kterými by měli pracovníci služeb pro lidi bez domova spolupracovat (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 32-33).

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 33) uvádějí jako paralelu fungování závislosti i samotný život na ulici. Tolerance vůči tomuto způsobu života vzrůstá spolu s délkou pobytu na ulici. Člověk si příliš zvyká na svobodu s ním spojenou, na neomezenost časovou i prostorovou. Takový jedinec, navyklý na život na ulici, může při pokusu o změnu životního stylu zažívat frustraci, například z uzavřeného prostoru, z přítomnosti cizích lidí, nutnosti plnit povinnosti, dodržovat pravidla nebo přizpůsobovat se režimu, a touží vrátit se na ulici, protože to je styl života, na který je už zvyklý. Ulice se již stala jeho domovem.

1.3 Duševní problémy

Jak uvádějí Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 41), „*duševní zdraví je dalším z bludných kruhů, v němž se bezdomovec pohybuje.*“ Neléčené psychické poruchy mají za následek poruchu sociálního fungování, která může vyústit ve ztrátu práce a bydlení, v sociální izolaci a bezdomovectví. Pomoc je často nedostupná nebo bývá odmítána kvůli strachu ze stigmatizace.

Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 42) je mezi lidmi na ulici zřejmě zhruba desetinásobný poměr duševně nemocných ve srovnání se zbytkem populace. U většiny duševně nemocných lidí bez domova lze jejich psychické potíže považovat za primární příčinu jejich situace, avšak pobytem na ulici se tyto potíže nevyhnutelně zhoršují. Různé studie se shodují v tom, že nejčastějšími duševními chorobami lidí bez domova jsou závislosti, psychózy, deprese a úzkosti, posttraumatická stresová porucha, sebevražedné myšlení, poruchy chování a poruchy osobnosti. Nejčastější diagnózou u mužů bez domova je porucha osobnosti v kombinaci se závislostí, u žen bez domova jsou to úzkostně-depresivní poruchy v kombinaci se závislostí. Ovšem u bezdomovecké populace je z podstaty nemožné provést přesnější statistické šetření, zejména vzhledem k fenoménu skrytého bezdomovectví, nemluvě o bezdomovectví potenciálním.

Psychotická onemocnění, z nichž nejznámější je schizofrenie, patří mezi nejtěžší duševní poruchy a rovněž jsou velmi těžkým stigmatem ve společnosti. Psychóza se projevuje především bludným myšlením a halucinacemi, jež jedinec není schopen odlišit od reality, postupným uzavíráním se do tohoto vnitřního světa představ a ztrácením kontaktu s realitou. Pro nemocného i pro jeho nejbližší okolí je velice těžké si tuto diagnózu připustit. Bohužel se často stává, že veškerou péči a snahu rodiny jedinec vnímá jako projev ohrožení a odmítá léčbu, což může vyústit buď v jeho útěku z domova, anebo v rezignaci jeho blízkých. V obou případech se nemocný může ocitnout na ulici. Pokud není nebezpečný sobě či okolí, nelze ho k léčbě donutit. Ve svých bludech často věří, že je na ulici kvůli nějakému vyššímu cíli apod. Často je kvůli své nemoci izolován i od ostatních lidí bez domova a i pro sociální pracovníky je velice náročné s takovým člověkem vůbec navázat kontakt (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 42-43). Navíc je takový člověk ještě více ohrožen násilím, než zbytek bezdomovecké populace, jelikož se kvůli svému onemocnění není schopen účinně bránit (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 192).

Negativní zkušenosti z rodiny, absence podpůrného zázemí, týrání či zneužívání a další závažné životní události, vedoucí k bezdomovectví, souvisí i s výraznými sklony k depresi. Zkušenost s bezdomovectvím dále posiluje pocit beznaděje a bezmoci (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 189). Úzkostné a depresivní poruchy jsou logickým důsledkem existenčních potíží, dlouhodobého stresu a sociálního vyloučení. Pocity selhání a méněcennosti a dlouhodobá deprivace v oblasti základních potřeb vedou obvykle k depresi a apatii a tyto stavy zase brání klientovi ve snaze o řešení své situace, což vede k dalším pocitům selhání a často i rezignaci sociálního pracovníka. Z úzkostných poruch jsou u lidí bez domova nejčastější sociální fobie a agorafobie, tedy strach z lidí a z veřejných prostor. Následkem může být i vyhýbání se návštěvě úřadu, ambulantním a pobytovým sociálním službám, což opět výrazně snižuje šanci na účinné řešení nepříznivé situace (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 44). Úzkost a deprese může být často i důvodem ke zneužívání alkoholu či drog (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 189-190). Fenomén závislostí byl pojednán v samostatné kapitole, vzhledem k jeho šíři a komplexitě.

Většina lidí bez domova má za sebou menší nebo větší traumata, jako je domácí násilí, rozpad rodiny či samotná ztráta domova. Nezpracované trauma může vyústit v posttraumatickou stresovou poruchu, která se projevuje chronickou úzkostí, přecitlivělostí či otupělostí a apatií. Život na ulici pak přináší v podstatě nepřetržitý stres – enormní psychickou i fyzickou zátěž a extrémní existenční nejistotu – a může dojít i k opakované traumatizaci, například u žen

v podobě neustále hrozícího násilí ze strany mužů (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 44-45). Obecně jsou lidé bez domova často obětí krádeží a násilí, ať už fyzického, sexuálního či verbálního. Posttraumatická stresová porucha je mezi lidmi bez domova velice častým následkem jejich způsobu života, přičemž ženy jsou mnohem více ohroženy než muži (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 191).

Sebevražedné tendence jsou podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 45) dalším logickým důsledkem chronické životní krize, kterou je bezdomovectví. Častější jsou podle nich u mladých lidí bez domova, u nichž se většinou projevují předávkováním drogami. Suicidální jednání je důsledkem negativních životních zkušeností, sociální izolace, bezmocnosti, pocitů vlastního selhání a absence perspektivy (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 190-191). U starších bezdomovců lze pozorovat spíše „pomalou smrt“ – sebedestruktivní styl života, zejména zanedbávání hygieny, životosprávy, spánku a konzumaci alkoholu, rezignaci na snahu o změnu, neschopnost plánování budoucnosti. Jejich postoj lze popsat jako vzdání se vlastního života či čekání na smrt (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 44-45).

Poruchy osobnosti jsou trvalé charakterové vady, bránící jedinci v plnohodnotném sociálním fungování. Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 45-46) uvádějí, že se podle některých zdrojů v bezdomovecké populaci vyskytuje až 80% lidí s poruchou osobnosti, což je desetinásobek oproti zbytku populace. Mezi nimi je nejčastěji diagnostikována disociální porucha osobnosti, což je neschopnost dodržování společenských norem, bezohlednost vůči druhým, neschopnost empatie či výčitek svědomí – často ji nalezneme u pachatelů trestné činnosti. Život na ulici pak pro tyto jedince znamená oprostění se od dodržování sociálních norem. Dále se vyskytují poruchy emočně nestabilní, paranoidní, schizoidní, závislé a narcistické. Diagnóza poruchy osobnosti je velké stigma, které vede sociální pracovníky k rezignaci nad možností změny u klienta, je proto třeba diagnostiku pečlivě zvážit. Nežádoucí vzorce chování u poruch osobnosti nelze zcela odstranit, ale klient se může naučit je alespoň upozadit, proto je nutné mu stanovit jasné hranice a vyžadovat jejich respektování.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 46) uvádějí jako další okruh duševních poruch vyskytujících se u lidí bez domova mentální retardaci a demenci. Podle výzkumů neexistuje mezi lidmi bez domova a zbytkem populace výrazný rozdíl ve výši IQ. Ovšem i na ulici se vyskytují lidé s mentálním postižením, kteří mají z pohledu sociálních pracovníků svá specifika. Je u nich větší riziko závislosti na službě nebo na konkrétním pracovníkovi a je těžší je o něčem přesvědčit či jim něco vymluvit. Typické je u nich dožadování se svého

pomocí neustálého opakování požadavku, což je známé jako metoda gramofonové desky. Podle Marka, Strnada a Hotovcové jsou však vůbec nejtěžšími klienty lidé s nadprůměrnou inteligencí – s vysokoškolským vzděláním. Je velice těžké je o něčem přesvědčit, odmítají rady, natož požadavky, svým odporem ke snahám sociálních pracovníků si zvyšují sebevědomí a mají výrazné sklony k manipulaci.

Obecně lze u lidí bez domova pozorovat především sníženou emoční inteligenci a poruchu až absenci vůle. Mají velké potíže se rozhodnout k potřebnému jednání, řešení své situace neustále odkládají s tím, že čekají na nějaký impulz. Častým rysem chování u lidí bez domova je také lhaní. Lež pomáhá člověku zakrýt vlastní selhání před sebou samým i před okolím. Často je lhaní prostředkem k získání služby, například jsou klienti často nuceni předstírat střízlivost či snahu sehnat si práci apod., aby jim nějaká služba nebyla zamítnuta. Sociální pracovník by neměl se lhaním či odporem klienta bojovat. Klíčové je naopak získat jeho důvěru, a to pomocí nekonfrontačního a důvěřivého stylu rozhovoru. U klienta se tím postupně zmenší potřeba se bránit a lhát (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 46-47).

1.4 Rodina a vztahy

Rozpad rodiny je natolik traumatizující záležitostí, že může být primární příčinou bezdomovectví (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 33-38). Vede totiž k rozpadu přirozené sociální sítě a zároveň k psychické i existenční zátěži, nezřídka ústící v celkovou krizi, například depresi či alkoholismus. To samozřejmě neznamená, že právě alkoholismus není mnohdy příčinou rozvodu. V každém případě je to většinou muž, kdo opouští společnou domácnost a často, zvláště v kombinaci s nezaměstnaností, zůstává zcela bez prostředků a bez střechy nad hlavou. Také soudy většinou rozhodují ve prospěch žen, přičemž muž často přijde o bydlení i o děti (Průdková a Novotný, 2008, s. 18). Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 35) má mnoho lidí bez domova problém smířit se i po mnoha letech s rozpadem svého manželství, který stále uvádějí jako příčinu svých problémů, protože se dosud s touto mnohdy dávnou křivdou nevyrovnali a jsou jaksi zaseklí v roli oběti. „*Když jsem se ptal jednoho muže, proč je na ulici, odpověděl, že žena se s ním rozvedla a připravila ho před dvaceti lety o byt.*“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 35)

Rozpad rodiny je enormní psychickou zátěží i pro děti – znamená ztrátu jistot, emocionálního bezpečí a často i důležité výchovné role otce. Příchod nového matčina partnera je pak pro dospívající děti častým impulsem k útěku z domova a počátku bezdomovectví. Takovým

impulsem však může být i manželská krize, která může mít na dítě mnohdy horší dopad, než kdyby se rodiče rozvedli. Život v dysfunkční rodině může být pro dítě dokonce horší, než jeho umístění do dětského domova. „*Většina mladých bezdomovců se považuje za děti z dysfunkčních rodin.*“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 36) Situace v rodině – násilí mezi rodiči, zneužívání, týrání či zanedbávání dítěte – může být pro dítě natolik škodlivá, že se ústavní péče stává tou lepší a bezpečnější možností.

Podle Vágnerové, Csémyho a Marka (2013, s. 15) pocházejí mladí lidé bez domova častěji z dysfunkčních a rozpadlých rodin, než z rodin úplných a funkčních. Často se jedná o rodiče závislé na alkoholu či drogách, duševně nemocné, se sklonem k násilí či k asociálnímu chování. Zanedbávání, citové strádání, stres a různá traumata pak vedou u dětí k oploštění citového vývoje a k poruchám chování (Hradečtí, 1996, s. 47). V období dospívání pak může dojít k asociálnímu či agresivnímu jednání, ke zneužívání drog a delikvenci a v neposlední řadě k útěku z domova na ulici (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 15-19). „*Podle výsledků šetření děti ulice a mladiství bezdomovci, žijící se často z pouliční kriminality, pocházejí poněkud více ze sociálně handicapovaných rodin nebo nepodnětného prostředí dětských domovů.*“ (Hradečtí, 1996, s. 47) Tentýž autor ovšem zdůrazňuje, že mezi mládeží na ulici se vyskytuje čím dál více mladých z dobře situovaných rodin, kteří utíkají z domova na protest proti autoritě, hledají svobodu a uznání. Mikulec, Ripka a Snopek (2016, s. 121) zmiňují rovněž problém sexuální orientace. Nepřijetí vlastní rodinou je častým důvodem bezdomovectví LGBT mládeže.

Většina dospělých po ztrátě bydlení projde fází přespávání u známých (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 37). Mnohdy mají celkem široký okruh takových známostí, které však bývají spíše povrchní a při delší krizi jedné strany se postupně rozpadají. Ani podpora blízkých přátel ovšem nemůže být bezmezná – každý člověk má svůj limit, do jaké míry je schopen se obětovat pro druhého. Podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 37) je dobré vymezit takovému příteli jasné hranice, ale zůstat s ním pokud možno v kontaktu.

Jakmile člověk skončí definitivně na ulici, obvykle odejde do jiného města, ideálně do velkoměsta, kde má víceméně zaručenou anonymitu. Za svou situaci se natolik stydí, že své dosavadní kontakty omezí na komunikaci na dálku nebo je zcela přeruší. Dříve nebo později je „nováček“ nucen najít si nové vztahy mezi lidmi bez domova, což má podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 37-38) jednak funkci emocionální podpory, jednak sdílení informací důležitých k přežití. Přestože vztahy na ulici bývají povrchní a účelové, stávají se pro člověka

bez domova stěžejní oporou, zároveň mu však pomáhají se rychleji přizpůsobit bezdomoveckému stylu života, včetně alkoholismu či drobné kriminality. Je jednodušší přizpůsobit se těmto nenáročným normám, než zažívat frustraci a pocit selhání z nezvládnání standardních požadavků společnosti.

Specifické je bezdomovectví u žen, které představují na ulici menšinu. Je to mimo jiné z toho důvodu, že ženy si lépe umějí vytvořit a udržet sociální vztahy, jsou schopny si najít partnera s bytem a také se méně stydí požádat své okolí o pomoc. Na druhou stranu je častou příčinou ženského bezdomovectví domácí násilí, kvůli kterému jsou nuceny opustit domov a z důvodu studu či strachu nejsou schopny vyhledat příslušnou pomoc. Obecně mají ženy větší tendenci žít ve skrytém bezdomovectví, podle Průdkové (2008, s. 24-25) zejména kvůli většímu odsouzení ze strany společnosti, ale také kvůli většímu ohrožení sexuálním i jiným násilím ze strany mužů. Obvykle žijí za účelem ochrany v partnerském vztahu, paradoxně často násilném či minimálně neuspokojivém. Postupem času ženy na ulici hrubnou, přizpůsobují se mužské většině a stávají se tak i méně zranitelnými.

1.5 Ústav a vězení

Dlouhodobý pobyt ve výchovném zařízení, dětském domově či ve vězení způsobuje návyk na ústavní prostředí (fenomén institucionalizace) a z toho plynoucí neschopnost obstát v běžném životě (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 39-41). Děti z dětských domovů bývají navyklé na pevnou strukturu a řád a nepřipravené se o sebe postarat, najít si bydlení a práci či obstát v mezilidských vztazích. Podobně jsou na tom vězni, kteří většinou pobytem ve vězení přijdou o práci, bydlení, rodinu a veškeré sociální vazby, ztratí pracovní návyky, a naopak se mohou vlivem spoluvězňů více kriminalizovat.

Velkým problémem u lidí propuštěných z výkonu trestu je jejich stigmatizace, především na trhu práce, kde se záznamem v rejstříku trestů mají v podstatě zamezený přístup k běžnému pracovnímu poměru (Průdková a Novotný, 2008, s. 21). Lidé vyšlí z různých typů zařízení mají navíc kvůli stigmatizaci tendenci opustit místo svého trvalého bydliště a odejít do většího města, kde čekají více příležitostí a větší anonymitu. Bohužel, jak již bylo zmíněno výše, tím ztrácejí kontakt s úřadem práce a možnost sociální pomoci.

Závažným důsledkem pobytu v ústavním zařízení je sociální izolace – člověk se po propuštění ocitá často zcela osamocen, bez sociálních vazeb, bez emocionální podpory, bez domova. Je

rozčarovaný a má tendenci se zařadit do společnosti lidí, kteří jsou na tom podobně jako on. Provází ho pocit ublíženosti, rezignace, podlomené sebevědomí, nejistota a absence jakékoli perspektivy. Je pochopitelné, že často následuje recidiva. (Hradečtí, 1996, s. 48-49)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 41) uvádějí ještě dva fenomény, které se projevují u lidí bez domova se zkušeností s dlouhodobým pobytem v instituci: závislost na sociálních službách a jejich zneužívání. Tito lidé nabízenou pomoc považují za samozřejmou, mají tendenci ji zneužívat a neváží si jí. Tento jev, který se samozřejmě netýká výhradně jen této skupiny, je příčinou kritiky nestátních organizací pro příliš snadnou dostupnost jejich služeb.

1.6 Nezaměstnanost

Ztráta zaměstnání je pro většinu lidí bez domova primární příčinou jejich propadu na ulici. Zároveň často vnímají získání práce jako jedinou spásnou možnost, jak se z ulice dostat, a nedostatek nabídek pak jako důvod setrvávání na ulici, nebo se o tom přinejmenším snaží přesvědčit sebe i ostatní. Problém je však podle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 21-22) mnohem hlubší – ve skutečnosti mnozí z nich nejsou schopni si udržet trvalejší práci, například z důvodu závislosti, nedostatečného zázemí, ale především snížené motivace související s celkovým psychickým úpadkem.

Většina lidí bez domova není ani evidována na úřadu práce, často z výše uvedených důvodů (ztráta dokladů, vzdálenost od trvalého bydliště). Někteří zvládají příležitostné a sezónní práce a brigády nebo pracují nelegálně, např. kvůli již zmíněným exekucím, různým typům handicapu, ale také kvůli nedostatku kvalifikace. Bývají snadnou obětí zneužití ze strany zaměstnavatele, kdy pracují několik měsíců za stravu a ubytování, do té doby, než jsou vyhozeni zpět na ulici, bez toho, aby dostali za svou práci zapláceno. Navíc těmito způsoby obživy vypadávají ze systému sociálního a zdravotního pojištění (Hradečtí, 1996, s. 38; Průdková a Novotný, 2008, s. 19). Ať se tito lidé snaží sebevíc, stejně většinou s pomocí podobných výdělků nedosáhnou na důstojné bydlení (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 24). To je pochopitelně natolik frustrující, že jedinec dříve nebo později rezignuje a zvolí „strategii autonomie“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 23), tj. obranný mechanismus tvrzení, že žádnou práci nepotřebuje a že si raději volí „svobodu“.

Nezaměstnanost zdaleka neznamená jen ztrátu příjmu, nýbrž i ztrátu možnosti seberealizace, aktivity a náplně dne, jistoty a bezpečí, nezávislosti a v neposlední řadě i sociálních kontaktů.

Všechny tyto faktory samy o sobě vedou k nevyhnutelnému úpadku osobnosti. Chybí strukturace času, který je vyplněn nudou a zároveň zajišťováním základních potřeb. Spoustu „volného času“ si člověk nemá jak užít, už kvůli nedostatku financí. Vypadává ze „zdravého“ sociálního prostředí a čím dál více se stýká s lidmi v podobné situaci, kteří ho dále „stahují“ např. do závislosti či drobné kriminality. Život na ulici sám o sobě zněsnadňuje dodržování pracovního režimu. Pro člověka, který se ani nemá kde v noci vyspat, je pak chození do práce naprostou utopií (Průdková a Novotný, 2008, s. 19; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 22-24). Podle Marka, Strnada a Hotovcové je tedy nutné nejprve pomoci zlepšit celkovou existenciální, zdravotní, psychickou a sociální situaci těchto lidí natolik, aby byli schopni nastoupit do zaměstnání a udržet si jej.

1.7 Sociálně-zdravotní systém

Špatný zdravotní stav může být primární, sekundární i terciární příčinou bezdomovectví (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 50). Co se týče zdravotní péče, lékař je povinen poskytnout pomoc i osobě neplatící zdravotní pojištění. Této osobě ovšem narůstá u zdravotní pojišťovny dluh na pojistném. Praxe je však mnohdy složitější – zdravotníci často odmítnou ošetřit člověka bez domova, většinou z důvodu zanedbané hygieny či podnapilého stavu (Hradečtí, 1996, s. 14-15). U cizinců je situace ještě horší – ti skutečně pojištění nejsou a lékař je povinen je ošetřit jen na základě Hippokratovy přísahy – při ohrožení života. Zatímco někteří lidé na ulici, zejména ti se syndromem ústavní závislosti, vyhledávají hospitalizaci kvůli teplé posteli a stravě, jiní, zejména ti závislí na návykových látkách, se nemocnicím vyhýbají či z nich utíkají, protože pobyt v nich vnímají jako omezení svobody a přístupu ke droze. V obou případech jsou jejich zdravotní potíže zpravidla chronické, vzhledem k neexistenci následného domácího léčení a k celkovému charakteru života na ulici – zanedbané hygieně, špatné životosprávě a neustálému stresu. Podle Marka, Strnada a Hotovcové žije mnoho lidí bez domova na pomezí mezi zdravotním a sociálním problémem, přičemž chybí komplexní služby slučující obě funkce. Azylový dům pak nezděrně poskytuje služby léčebny dlouhodobě nemocných, zatímco nemocnice může nahrazovat azylový dům (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 49-50).

Lidé bez domova často vypadávají i ze systému sociálního zabezpečení. Kvůli dlouhodobé nezaměstnanosti nejsou plátcí sociálního pojištění a tudíž nemají nárok na důchod, jak starobní, tak invalidní, anebo dosáhnou na minimální důchod, který nestačí k pokrytí

základních potřeb. Dokonce ani na systém sociální pomoci – konkrétně hmotnou nouzi – lidé bez domova často nedosáhnou, a to z různých důvodů: nemožnost či neschopnost se dostavit do místa trvalého pobytu či se tam déle zdržovat, ztráta dokladů – okradení (zejména ve spánku) je v podstatě rutinní zkušeností lidí bez domova – a v neposlední řadě velice častá fobie z jednání s úřady, způsobená neblahou zkušeností. Lidé bez domova se navíc většinou ve složité byrokracii ani neorientují či nejsou schopni docházet na úřad pravidelně. Člověk bez dokladů si pak nejen nemůže vyřídit potřebné dávky, ale má zamezený přístup i k bydlení a zaměstnání. Nemůže si ani obstarat nové doklady, protože mu chybí peníze na zaplacení příslušných poplatků... (Hradečtí, 1996, s. 15-16)

Téměř každý člověk, který je delší dobu bez prostředků, se navíc zákonitě dostane do dluhové pasti – propadu na ulici většinou předchází zadluženost v podobě dluhů na nájemném či různých půjčkách, a dále mu průběžně narůstá dluh na zdravotním pojištění, k němuž se přidávají pokuty od dopravního podniku a další prohřešky, jichž si člověk často není ani vědom. V každém případě, když už se člověku bez domova nějak podaří najít práci, při první výplatě zjistí, že je na něj uvalena exekuce – z výplaty mu zbude minimální částka, což je pro udržení si zaměstnání za ztížených podmínek extrémně demotivující. Bez stabilního zázemí, hygieny a možnosti se normálně vyspat člověk většinou ani nemá šanci si případné zaměstnání udržet. „*Bludný kruh, známý všem lidem bez domova, kteří ztratili důvěru sami v sebe.*“ (Hradečtí, 1996, s. 28)

1.8 Bydlení

„*(P)odstatná skupina občanů s nízkým příjmem si nemůže dovolit platit standardní nájemné, stávají se z nich neplatiči a posléze lidé bez domova. Poptávka po všech formách sociálního bydlení mnohonásobně převyšuje nabídku, azylová zařízení ji nejsou schopna pokrýt.*“ (Schwarzová, 2005, s. 318)

„*Je nezbytné vytvořit dostupné bydlení pro nízkopříjmové rodiny i pro jednotlivce. Jedná se hlavně o podporované sociální bydlení, výstavbu menších bytů.*“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 146)

„*Sociální bydlení, jak je známo v zemích Evropské unie, představuje přiměřené bydlení pro domácnosti v hmotné nouzi. Od běžného bydlení se liší sociální bydlení podporou obce nebo státu, či zvláštním přístupem obce k postižené domácnosti.*“ (Hradečtí, 1996, s. 17)

„(V) České republice stále chybí zákonem ustanovený systém sociálního bydlení, přičemž sociálním bydlením je zde rozuměno cenově dostupné bydlení pro ty, kdo nemají dostatek finančních prostředků na vlastnické bydlení nebo na pronájem bytu na volném trhu.“
(Lindovská, 2016, s. 7)

Je nasnadě, že jedním z klíčových témat v oblasti bezdomovectví je otázka dostupnosti bydlení, respektive bytová politika. Mikulec, Ripka a Snopek (2016, s. 113-147) analyzují polistopadový vývoj a současnou situaci v oblasti bydlení a vyloučení z bydlení v ČR. Jako dva klíčové mechanismy polistopadové transformace, které vedly k současným nerovnostem v přístupu k bydlení, uvádějí tito autoři privatizaci bytového fondu a deregulaci nájemného.

Privatizace, tedy odprodej obecních bytů jejich tehdejšími nájemníkům, probíhala nesystematicky a tedy nahodile. Mnoho lidí s průměrnými příjmy získalo v jejím rámci velice levně vlastní bydlení, zatímco ti s nejnižšími příjmy si byt odkoupit nemohli, naopak se často nově stali nájemníky soukromého vlastníka a tudíž se ocitli ve větší nejistotě. Tak se výrazně zvýšila sociální nerovnost a zároveň se zmenšováním obecního bytového fondu výrazně klesla možnost obcí poskytovat sociální bydlení. Tento trend pokračuje dodnes, i přes chystaný Zákon o sociálním bydlení, podle kterého by obce měly zajišťovat bydlení občanům v bytové nouzi.

V 90. letech byla zachována plošná regulace nájemného, u obecních i soukromých bytů. *„Bydlení tak mělo fungovat jako jakýsi polštář tlumící dopady transformace ekonomiky na obyvatele.“* (Mikulec, Ripka a Snopek, 2016, s. 117) Roku 1993 se však regulace přestala vztahovat na nově pronajímané byty, což vedlo k (opět relativně nahodilé) nerovnosti v oblasti nájemního bydlení. Chudé domácnosti pak často platily za bydlení více než bohatší domácnosti. Od roku 2007 začala postupná deregulace všech regulovaných nájmu, která byla dovršena v roce 2012.

Dalším nově vzniklým fenoménem jsou od poloviny 90. let tzv. holobyty, které měly původně poskytovat náhradní bydlení pro neplatiče nájemného. Dále se v posledních 10 letech prudce zvýšil počet ubytoven a lidí v nich žijících. Ubytovny byly původně určeny pro svobodné pracující muže nebo sloužily jako dočasné ubytování, v dnešní době je však běžně obývají rodiny s dětmi, které ať už z ekonomických, nebo etnických důvodů nedosáhnou na normální bydlení. Také sociálně vyloučených lokalit postupně přibývá a mění se i složení jejich obyvatel – kromě Romů v nich bydlí čím dál více neromských občanů, převážně

nezaměstnaných a seniorů. Byty v těchto lokalitách bývají v extrémně špatném stavu, přelidněné a nepřiměřeně drahé.

Aktuální problematiku dostupnosti bydlení popsala výstižně Lindovská: „*V momentě, kdy stát přestane podporovat poskytování dostupného bydlení a sníží veřejné investice na sociální bydlení, začne bytové potřeby občanů naplňovat soukromý sektor. Pomoc v podobě dávek v oblasti bydlení je pak přesunem státních prostředků do rukou soukromých majitelů. Vlivem změn na pracovním trhu čerpají lidé s problémy v oblasti bydlení často státní pomoc a podporu déle, než původně zamýšleli a jejich počet narůstá. Ve snaze limitovat „závislost“ těchto občanů na státní pomoci pak státní autority znásobují procedury vedoucí k získání pomoci v oblasti bydlení a přehodnocují kritéria přístupu k této pomoci. Spolu s rozšířením počtu procedur se také zvyšuje množství zapojených aktérů pro přidělování pomoci. Přístup k pomoci se tak zpomaluje a je pro stát kolikrát nákladnější. Na základě tohoto vývoje stát rozhodne o snížení příspěvků na bydlení. Vyšší počet domácností se pak ocitá bez domova. Za účelem snížení viditelnosti problému bezdomovectví stát uvolní finanční prostředky na sociální služby typu nocleháren či azylových domů. Krizové ubytování a asistence lidem bez domova v podobě sociálních služeb jsou však nejvíce nákladnými způsoby životního uspořádání a ubytování z hlediska veřejných výdajů a z hlediska lidských dopadů na domácnosti, které zažívají „hororový“ scénář sociálního vyloučení. Kruh se zde uzavírá.*“ (Lindovská, 2016, s. 92)

Existují dva základní přístupy podporovaného bydlení pro lidi bez domova: *prostupné (vícestupňové) bydlení* neboli *bydlení až po přípravě* a *bydlení především (housing first)* (Mikulec, Ripka a Snopek, 2016, s. 131-135). Prostupné bydlení, které je charakteristické pro český systém sociálních služeb, je založeno na předpokladu, že lidé bez domova postrádají kompetence k normálnímu nájemnímu bydlení, je tedy třeba, aby tyto kompetence nejprve získali. Proto je tento systém složen ze tří stupňů:

1. azylové bydlení, kde probíhá intenzivní spolupráce se sociálním pracovníkem,
2. tréninkové bydlení, které je „na zkoušku“,
3. dlouhodobé nájemní bydlení.

Více se českému systému prostupného bydlení budu věnovat v kapitole 3.3. Pobytové služby. Přístup *bydlení především (housing first)* je založen na opačném předpokladu, že každý člověk je schopen samostatně bydlet a že důstojné bydlení je naopak základní podmínkou pro řešení ostatních sociálních problémů. Člověka bez domova je tedy třeba okamžitě ubytovat,

zajistit mu potřebnou podporu v této oblasti, a až poté s ním pracovat na dalších úkolech. Na tomto přístupu je postavena myšlenka sociálního bydlení.

„Přístup housing first odpovídá dlouhodobým trendům v sociálních službách:

- *Deinstitucionalizace a decentralizace poskytování služeb*
- *Normalizace životních podmínek (včetně podmínek bydlení)*
- *Individualizace podpory*
- *Od místně-zaměřené podpory (podporované bydlení) k podpoře zaměřené na osoby (podpora v bydlení)“ (Busch-Geertsema, 2015)*

Již mnoho let probíhá v naší zemi debata o potřebě zákona o sociálním bydlení – cenově dostupném bydlení pro nízkopříjmové skupiny obyvatel poskytovaném obcemi za podpory státu. Od roku 2003 na tuto potřebu vytrvale upozorňoval ombudsman, v roce 2007 se sociální bydlení stalo součástí programového prohlášení vlády, následovaly další debaty, z nichž vznikly dokumenty jako Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015, Koncepce bydlení ČR do roku 2020 a Sociální ubytovny jako dlouhodobé řešení pro sociálně slabé. (Mikulec, Ripka a Snopek, 2016, s. 123-130). Na tento poslední dokument reagoval Otevřený dopis akademických a výzkumných pracovišť, asociací a organizací ministrům MMR a MPSV, jenž byl naléhavým voláním po sociálním bydlení: *„Bydlet samostatně může s adekvátní podporou každý, jak ukazují výzkumy z oblasti deinstitucionalizace ústavní péče.“ (Ripka a kol., 2013)*

Nedlouho poté, v roce 2013, vznikla Platforma pro sociální bydlení, uskupení odborníků, neziskových organizací a zástupců veřejnosti včetně lidí bez domova, jež se věnuje problematice sociálního bydlení (Platforma, s. a.). Platforma převzala definici sociálního bydlení od organizace FEANTSA: *„Jde o bydlení, které:*

- 1. řeší selhání trhu s bydlením,*
- 2. se zaměřuje na lidi, u kterých nelze očekávat, že naleznou přiměřené bydlení na soukromém trhu s bydlením vlastními prostředky,*
- 3. má jasná pravidla přidělování,*
- 4. poskytuje bydlení adekvátního a pravidelně ověřovaného standardu,*
- 5. je zajišťováno s využitím veřejných dotací,*
- 6. je poskytováno na bázi neziskovosti,*
- 7. je monitorováno veřejnými orgány.“ (Platforma, s. a.)*

Platforma pro sociální bydlení, spolu s dalšími subjekty, se snaží prosadit zákon o sociálním bydlení a zároveň pomáhá jednotlivým městům ukončovat bezdomovectví podle principu *bydlení především*. V roce 2015 byla vládou schválena Koncepce sociálního bydlení (Mikulec, Ripka a Snopek, 2016, s. 121-122), zákon se však dosud prosadit nepodařilo. Zato města Brno, Liberec a Benešov a městská část Praha 7 úspěšně aplikují strategii *housing first*, *rapid re-housing* a sociálního bydlení pro svoje obyvatele v bytové nouzi a bez domova (Platforma, s. a.).

Lindovská (2016, s. 161) upozorňuje na potřebu systémového přístupu k řešení bezdomovectví, a to u obou zmíněných přístupů podporovaného bydlení. Oba přístupy selhávají kvůli nedostatku dostupného bydlení. U vícestupňového bydlení se lidé většinou zacyklí na úrovni azylového bydlení, a rovněž u *housing first* je limitem počet dostupných bytů. Sociální práce by se proto podle této autorky měla věnovat strukturální analýze problematiky vyloučení z bydlení a reagovat na ni, tj. snažit se řešit problémy lidí bez domova nejen individuálně, ale i systémově.

„(R)egování na strukturální problémy v jejich jádru často sníží či odstraní potřebu individualizované, „léčebné“ sociální práce dále v řadě. (...) Strukturální nahlížení problémů (tedy i bezdomovectví a vyloučení z bydlení) je charakteristické pro kritickou a radikální perspektivu v sociální práci.“ (Lindovská, 2016, s. 162)

Autorka také připomíná, že *„sociální práce není realizována ve „vzduchoprázdnu“. Je to právě společenský kontext, který ji formuje a na který zpětně reaguje a působí v něm.“* (Lindovská, 2016, s. 159)

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA

V sociální práci s lidmi bez domova existují dva přístupy (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 115-116): přístup orientovaný na podporu a přístup orientovaný na změnu. Přístup orientovaný na podporu je zaměřený především na uspokojení základních potřeb klienta, jako je jídlo či hygiena, tedy spíše směrem k principu *harm reduction*, tj. snižování rizik, a také je založen na předpokladu, že teprve člověk, který má uspokojeny základní potřeby, je schopen se soustředit na řešení své sociální situace. Tento přístup u nás převažuje v terénních a ambulantních službách. Naproti tomu přístup orientovaný na změnu podmiňuje sociální službu snahou klienta a snaží se jej tak motivovat ke změně. Vyznačuje se víceúrovňovým systémem, ve kterém postup do vyššího stupně je podmíněn aktivitou klienta, a je charakteristický pro pobytové služby. Čím více je služba orientovaná na změnu, tím vyžaduje od klienta vyšší míru spolupráce (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 306).

Zde je systém sociálních služeb pro lidi bez domova, odstupňovaný podle zmíněného kritéria, od těch nejvíce orientovaných na podporu, k těm nejvíce orientovaným na změnu (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 115):

1. terénní služby – terénní sociální práce
2. ambulantní služby – nízkoprahové denní centrum, poradna, noclehárna
3. pobytové služby – azylový dům, tréninkový byt, dům na půl cesty

Marek, Strnad a Hotovcová do svého diagramu zahrnují i další tři stupně: ubytovna – sociální byt – byt, které ovšem již nepatří do sociálních služeb.

Sociální služby pro lidi bez domova patří do systému sociální prevence (Průdková a Novotný, 2008, s. 42). Cílem služeb sociální prevence je zabránit sociálnímu vyloučení osob nacházejících se v krizové situaci či v rizikovém prostředí, pomoci jim v překonání nepříznivé sociální situace a zároveň tak ochránit společnost před patologickými jevy (Zákon č. 108/2006 Sb., §53). Velkým problémem v naší zemi je však nedostatek služeb pro lidi bez domova, zejména pobytových (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 116). V azylovém domě by měl člověk strávit maximálně rok, během kterého by s pomocí intenzivní sociální práce měl dosáhnout na další stupeň bydlení. Realitou však je, že takové bydlení není k dispozici, a tak se člověk často stěhuje stále dokola z jednoho azylového domu do druhého. Navíc se jeví jako čím dál akutnější potřeba služeb sociální a zdravotní péče pro lidi bez domova. I to se projevuje například v azylových domech, které jsou čím dál více obsazeny klienty se zdravotním omezením, a se zvýšenou potřebou sociální i zdravotní péče, která je jim často

poskytovaná nad rámec této služby sociální prevence a navzdory vymezení této služby, z dobré vůle pracovníků. Zároveň tito lidé nemají šanci najít si práci a dosáhnout samostatného bydlení, vzhledem ke své nesoběstačnosti, a tak zabírají místo jiným, z hlediska cílů sociální práce v rámci sociální prevence potřebnějším klientům, kteří mají (ještě) šanci na změnu své situace (Tůmová, 2017). Přeplněnost služeb také obecně znemožňuje individuální přístup ke klientovi, který je v sociální práci s touto cílovou skupinou nezbytný (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 305). Dále chybí pobytové služby pro závislé klienty, neschopné omezit konzumaci alkoholu či drog, a tak jsou tito klienti vykazováni na ulici, jak jsem již zmínila v kapitole o závislostech.

Současný systém služeb pro lidi bez domova se omezuje na akutní pomoc pro lidi ve zjevné fázi bezdomovectví. Podle Marka, Strnada a Hotovcové chybí primární, sekundární i terciární prevence bezdomovectví. *„Primární stupeň je založen na obecné prevenci, tedy na informační a osvětové činnosti o bezdomovectví. Chybí koncepce přednášek pro školy i veřejné debaty v médiích.*

Sekundární stupeň je založen na sociální intervenci v bytech, podpoře a pomoci jednotlivcům či skupině (rodině) ohrožené bezdomovectvím, a to zejména z důvodu neschopnosti hradit náklady spojené s bydlením a řešit aktuální obtíže. Systém má předejít vzniku předlužení jedince a potažmo vzniku bezdomovectví.

Terciární stupeň předpokládá vznik dostupného bydlení pro nemajetné osoby, se sociálním znevýhodněním či pro osoby nacházející se v akutní krizi spojené se ztrátou bydlení z důvodu rozpadu manželství, návratu z výkonu trestu, ústavní výchovy či léčby.“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 144-145)

2.1 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce neboli streetwork je sociální práce prováděná v přirozeném prostředí klienta, zaměřená na pokrytí jeho základních potřeb, poskytování informací a práci na klientově motivaci. Specifikem této služby je, že pracovník přichází za klientem a oslovuje ho, tj. aktivně s ním navazuje kontakt. Terénní práce je nezbytnou součástí služeb pro lidi bez domova. Je určena například pro lidi, kteří jsou na ulici krátce a nejsou ještě obeznámeni s dostupnými službami, pro lidi s pohybovým či jiným omezením, neschopné do služby docházet, nebo ty, kteří odmítají navštěvovat ambulantní a pobytové služby z důvodu hrdosti,

popírání svého bezdomovectví, nedůvěry ve službu či kvůli špatné zkušenosti. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 116-117). Jedná se o tzv. bezprahovou službu, tedy v největší možné míře dostupnou (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 308).

Klíčovým úkolem terénního sociálního pracovníka je získat důvěru klienta. Pracovník musí postupovat pomalu, opatrně, pomocí neformálních rozhovorů a drobných dáreků například v podobě jídla si postupně získávat důvěru a budovat vztah (Průdková a Novotný, 2008, s. 53). Důležité je nejprve spíše naslouchat, čímž si pracovník klienta získá a zároveň se o něm dozví maximum. Postupně je možné začít s klientem pracovat na jeho motivaci ke změně, přičemž je důležité, aby se pracovník obrnil dostatečnou trpělivostí a netlačil na klienta, což by mohlo vést ke ztrátě důvěry. Často nezbyvá než, třeba i po celé roky, pouze udržovat kontakt a vyčkávat, jestli se klient rozhodne pro změnu. Teprve poté dojde na pomoc s řešením jeho sociální situace (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 126). Důležité je, aby si pracovník neustále uvědomoval, že největším expertem na klientovu situaci je samotný klient (Průdková a Novotný, 2008, s. 50; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 127).

Terénní sociální práce je souborem několika metod či úkonů. První je depistáž, neboli mapování výskytu a pohybu osob bez domova v dané lokalitě. Následuje navázání kontaktu s klienty – onen klíčový moment – a poskytnutí základní materiální pomoci, případně zdravotního ošetření. Na to navazuje poskytnutí základního sociálního poradenství, zprostředkování dalších služeb a osvětová činnost. Další důležitou činností terénních pracovníků jsou doprovody klientů k lékaři či na úřad, vzhledem k časté (a často pochopitelné) fobii lidí bez domova z těchto institucí. Asistence pracovníka je však často nezbytná i k tomu, aby zprostředkovala kontakt mezi klientem a lékařem či úředníkem a přiměla je, aby klienta vůbec přijali a jednali s ním s respektem. V neposlední řadě musí terénní pracovník vést agendu o všech klientech a úkonech (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 117-122).

Od roku 2008 se u nás v rámci služeb pro lidi bez domova vyskytuje i tzv. mobilní sociální služba (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 122-123). Jde o terénní službu, která je však provozována v pravidelných časech a na stanovených místech v pojízdné dodávce. Jedná se tedy o uzavřený prostor s nezbytným zázemím, v němž je možné poskytovat rozsáhlejší sociální a zdravotní služby, kromě samozřejmé materiální pomoci. Výhodou oproti ambulantním službám je kromě místní dostupnosti i maximální nízkoprahovost – služba je určena i pro lidi pod vlivem alkoholu či drog a je anonymní.

2.2 Nízkoprahové služby

Nízkoprahovost je termín označující tyto podmínky sociální služby: má být zaměřena na klienty, kteří nevyhledávají oficiální pomoc, prostředí má být podobné prostředí klienta, realizace služby má vyžadovat minimum informací a k jejímu využití by neměly vést žádné sociální, psychologické či technické bariéry. Stručně řečeno, nízkoprahová služba má být pro klienta co nejdostupnější (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 129; Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 308). Pravidlem však bývá podmínka střízlivosti a neagresivního chování. Hlavními nízkoprahovými ambulantními službami pro lidi bez domova jsou nízkoprahová denní centra a noclehárny.

Nízkoprahové denní centrum zajišťuje především základní materiální podporu, jako stravu, hygienu, ošacení a odpočinek či úkryt před nepříznivým počasím. Strava bývá získávána a připravována z potravinové banky (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 142). Materiální pomoc je třeba nějakým způsobem regulovat, buď drobným poplatkem nebo vhodným omezením služby, tak aby se klient nestal na službě příliš závislý a nedemotivovalo ho to od práce na změně (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 134). Klientům bývá rovněž k dispozici sociální pracovník, lékař či psycholog. „*Nízkoprahové denní centrum musí pracovat hlavně s přístupem orientovaným na podporu, ale zároveň může být identifikátorem osob, které mají zájem o změnu životního stylu. Je prostředníkem mezi prací orientovanou na podporu, jak ji známe z terénní práce, a sociální prací orientovanou na změnu, jaká by měla být vykonávaná v azylových domech.*“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 130)

Sociální pracovník denního centra pracuje s klientem na řešení jeho situace, přičemž s ním vytváří individuální plán. Plán by měl být jednoduchý, nepříliš podrobný a nepříliš náročný, aby byl klient schopen postupně splňovat jeho jednotlivé body. V tom mu často brání jeho tíživá situace: každodenní stres se zajištěním základních životních potřeb, vyčerpání a špatný psychický stav, absence financí např. k vyřízení občanského průkazu, různé mentální, psychické a fyzické handicap, nedůvěra v pracovníka a následné zatajování údajů či lhaní, nebo celková rezignace. Ze strany pracovníka je tedy velice důležité orientovat se na to, čeho chce dosáhnout sám klient, pracovat na vzájemné důvěře, na klientově motivaci a obrnit se trpělivostí (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 131-132).

Základními úkoly, které je potřeba vyřešit, jsou vyřízení dokladu totožnosti, získání pravidelného příjmu (podpora v nezaměstnanosti, dávky, příjem z pracovní činnosti, důchod)

a sehnání stálého noclehu, většinou v podobě noclehárny, azylového domu či ubytovny. Tyto tři věci se vzájemně podmiňují: ztráta jedné často znamená ztrátu druhých dvou. Dále může sociální pracovník zprostředkovat další služby, jako kontakt se sociálním kurátorem, s různými poradnami, s bezplatnou právní službou, se zdravotnickým zařízením či s domovem pro seniory (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 133-138).

Psycholog v denním centru poskytuje poradenství v rámci krizové intervence, psychoterapii a provádí diagnostiku. Psychoterapie však vyžaduje dlouhodobé a pravidelné docházení, čehož lidé bez domova často nejsou schopni. Ordinace praktického lékaře, nebo aspoň zdravotní sestra jsou nezbytnou součástí denního centra. Lidé bez domova často trpí chronickými chorobami, jako jsou záněty dýchacích cest, cévní a kožní onemocnění či různé infekční nemoci. Pokud klient nemá stabilní ubytování a žije převážně na ulici, léčba čehokoliv se tím značně komplikuje (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 138-141).

Dalšími nízkoprahovými službami pro lidi bez domova jsou poradny, např. právnícké, dluhové a další pro různé specifické skupiny klientů. Specifickou poradnou je tzv. job-klub, který slouží k pomoci s hledáním práce. Klient se může v job-klubu naučit, kde a jak hledat práci, jak zvládnout pracovní pohovor, nebo mu může být zprostředkován rekvalifikační kurz (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 309).

Mezi nízkoprahové ambulantní služby patří i noclehárny. „*Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §63, odst. 1) Počet nocí, které může klient strávit na jedné noclehárně, se liší podle jednotlivých organizací. U nás je ve všech noclehárnách podmínka střízlivosti, úhrady symbolického poplatku, dostavení se v určitém čase a prokázání se dokladem totožnosti (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 135). Noclehárnu musí všichni klienti opustit v pevně dané časné ranní hodině. V Praze a dalších městech jsou v posledních několika letech v zimním období, tj. od prosince do března, noclehárny otevřeny zdarma a bez nutnosti prokázání totožnosti, za účelem záchrany zdraví a života jedinců. V tomto období je např. v Praze rovněž zaveden noční terénní program a přes noc jsou otevřena i některá nízkoprahová centra.

2.3 Pobytové služby

Azylový dům je pobytovou službou na přechodnou dobu (Zákon č. 108/2006 Sb., §57, odst. 1). Touto přechodnou dobou bývá jeden rok. Podmínkou je prokázání totožnosti, stálý příjem a střízlivost. Azylový dům poskytuje celodenní ubytování, možnost přípravy či získání stravy, hygieny, praní prádla, využití internetu či trávení volného času. Na oplátku vyžaduje dodržování řady pravidel. Pokoje jsou menší než na noclehárně, avšak klient obvykle sdílí pokoj s více lidmi. S člověkem ubytovaným v azylovém domě intenzivně spolupracuje sociální pracovník na zlepšení jeho celkové situace, tak aby mohl z azylového domu přejít do samostatného bydlení. Sociální práce probíhající v azylovém domě je intenzivnější než v nízkoprahovém centru a vyžaduje větší aktivitu klienta. Například navštívení dluhové poradny za účelem řešení dluhů a exekucí či nástup na léčbu závislosti může být pro některé lidi rozhodujícím krokem na cestě z bezdomovectví. Azylové domy jsou často zaměřeny podle pohlaví, věku apod. Nejčastější jsou azylové domy pro muže, pro ženy a pro matky s dětmi (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 135-145; Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 311).

Tréninkový či výcvikový byt by měl navazovat na azylové bydlení. Slouží k ověření získaných kompetencí k udržení nájemního bydlení. Podmínkou pro získání tohoto typu bydlení je aktivní řešení nepříznivé sociální situace (Lindovská, 2016, s. 133). Člověk v něm již bydlí samostatně, s podporou sociálního pracovníka (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 145). Podle Lindovské (2016, s. 133) však chybí definice oněch kompetencí k udržení bydlení. Tyto kompetence, získané v azylovém domě, navíc nemusejí být přenositelné do samostatného bydlení.

„V praxi lidé v azylových domech setrvávají dlouhodobě (resp. kolují mezi nimi). Šanci posunout se do dlouhodobého nájemního bydlení mají minimální. Jediný posun, ke kterému dochází a který je pomáhajícími pracovníky interpretován jako úspěšný, je do komerčních ubytoven“. (Lindovská, 2016, s. 132)

Ubytovny jsou relativně levnou, ale komerčně provozovanou formou bydlení, nepatří tedy do systému sociálních služeb. Platí se zde za jednotlivé noci, pokoje jsou často dvou a vícelůžkové, obyvatelé sdílejí kuchyň a sociální zařízení a musejí dodržovat daná pravidla. Důvodem, proč spousta lidí skončí dlouhodobě na ubytovně a nedosáhne na nájemní bydlení, je většinou existence kauce či diskriminace z rasových důvodů.

3 PARTICIPACE UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

„Participace a zapojování uživatelů do tvorby sociálních politik a poskytování sociálních služeb představují žhavé téma v sociální práci.“ (Bandit, 2015)

Koncept participace má v různých kontextech různé obsahy. Pro účely této práce můžeme pojem participace (anglicky *participation, user involvement*) definovat podle jako účast uživatelů sociálních služeb na plánování, koordinaci a evaluaci služeb, vedoucí ke zplnomocňování těchto uživatelů a rovněž ke zlepšování kvality a efektivity poskytovaných služeb (Beresford a Croft, 1993). V užším, individuálním smyslu lze tento termín chápat jako partnerský přístup sociálního pracovníka ke klientovi (Davies, 2002, s. 90).

Obecněji a jednodušeji znamená participace míru účasti jedinců a skupin na rozhodování, které se jich bezprostředně týká (Davies, 2000, s. 355). Schuringa (2015) obecně rozlišuje participaci horizontální a vertikální. Vertikální neboli veřejná participace je účast občanů na politických rozhodovacích procesech, od volebního práva a možnosti občanů vyjadřovat se k politickým událostem, přes vyžadování expertízy v přípravě konkrétních projektů a delegaci např. sociálních služeb do rukou neziskových organizací, až po kooperaci všech zainteresovaných subjektů při přípravě konkrétního zákona (u nás např. zákona o sociálním bydlení) a státní podporu svépomocných občanských projektů.

Horizontální participace je zapojování znevýhodněných skupin občanů do života společnosti, zrovnoprávnění jejich hlasu ve společnosti a podpora jejich vlastní aktivity, vede k sociálnímu začleňování a sociální soudržnosti. Především tímto typem participace se tedy zabývá sociální práce. *„Participace je udržitelná jen v případě, že zapojíme VŠECHNY skupiny lidí, nejen lidi nám podobné či se kterými dobře vycházíme.“ (Schuringa, 2015, vlastní překlad)*

„Podpora participace na nejnižších úrovních (zapojení do života místní komunity, nebo lokálních organizací prosazujících jejich zájmy), tedy participace horizontální, je podle předchozích zkušeností vhodným nástrojem pro otevření pomyslných dveří k participaci vertikální, tedy ovlivnění systému na vyšších úrovních – obecní, krajské, národní či evropské.“ (Černá, 2017, s. 4)

Samotná participace uživatelů sociálních služeb vychází ze dvou hlavních přístupů, které mají odlišné kořeny (Bandit, 2015). Konzumeristický přístup vznikl v 80. letech v Evropě z důvodu krize sociálního státu, tendencím k privatizaci sociálních služeb a tlaku na jejich větší hospodárnost a efektivitu. Uživatel se stává zákazníkem, který má na výběr, a jeho

spokojenost je měřítkem kvality služby. Zapojení uživatelů do zlepšování kvality služeb je logickou součástí tohoto přístupu.

Demokratický přístup má kořeny v myšlence komunitního plánování a v emancipačních sociálních hnutích 60. a 70. let. Má tedy hlubší lidskoprávní rozměr, je založen na principech rovnosti a sdílení moci.

„Téma participace a participativních přístupů je do značné míry spjato s konceptem moci a konceptem zplnomocnění.“ (Gojová, 2016, s. 8) Koncept zplnomocnění má rovněž své historické kořeny, a to v amerických sociálních a lidskoprávních hnutích šedesátých let, v pedagogice osvobození Paula Freireho, v antipsychiatickém hnutí či ve vzniku svépomocných skupin a organizací, např. lidí s postižením (Adams, 2008, 6-9, 50-58).

„Bezmocnost představuje znevýhodněný přístup ke zdrojům, chybějící politický vliv a je provázena pocity méněcennosti a podřízenosti.“ (Gojová, 2016, s. 11) Zplnomocnění lze naopak podle Adamse definovat jako *„takové prostředky, jimiž se jednotlivci, skupiny nebo komunity stávají schopnými převzít kontrolu nad okolnostmi svých životů a dosahovat svých vlastních cílů a tak se stávají schopnými směřovat úsilí k pomoci sobě i jiným a maximalizovat kvalitu svých životů“* (cit. dle Gojová, 2016, s. 13). Koncept zplnomocnění akcentuje silné stránky a schopnosti klienta oproti nedostatkům a patologiím. Jeho okolí pak není vnímáno jako překážka či komplikace, ale spíše jako možný zdroj prostředků. (Coulshed a Orme, cit. dle Gojová, 2016, s. 19)

Zplnomocnění je podle Dominelli třeba podporovat od individuální úrovně k úrovni strukturální. Individuální zplnomocnění je zaměřené na podporu a zlepšení kompetencí jednotlivců, zatímco strukturální zplnomocnění se týká systémových nerovností a zdrojů. *„Změna musí nastat v klientově chování, repertoáru profesionálních dovedností, organizaci sociálních služeb, v kulturním a hodnotovém systému společnosti tak, aby základy sociálních vztahů mohly být změněny. Jedině potom může dojít ke zplnomocnění ve smyslu zrovnoprávnění.“* (cit. dle Gojová, 2016, s. 14).

„Lidé sociálně vyloučení zažívají dle svých slov především pocity bezbrannosti a bezmoci při vyjednávání podmínek v rámci sociálního systému.“ (Černá, 2017, s. 4) Wilson (2008, s. 81-82) uvádí, že lidé nemají jen právo, ale většinou i schopnost volit a rozhodovat o svých životech. Úkolem sociálního pracovníka tudíž není nahrazovat tuto schopnost, nýbrž pobízet, podporovat a pomáhat ji rozvíjet.

Základním předpokladem participativního přístupu je, že uživatelé sociálních služeb jsou experty na svoji vlastní situaci. To je v rozporu s tradičním objektivismem, požadujícím od odborníků neutralitu, objektivitu a odstup od problému. Lidé se zkušeností např. s bezdomovectvím jsou podle tohoto objektivismu příliš blízko svému problému, chybí jim odstup, jejich znalost je zcela subjektivní a tudíž nevěrohodná. (Beresford, 2003). Tato znalost na základě zkušenosti by přitom měla být základem pro správné vyhodnocení jak individuálního, tak i strukturálního sociálního problému a pro jejich řešení.

Na podobných myšlenkových základech stojí i idea peer pracovníků neboli pracovníků se zkušeností, jež pochází z psychiatrie jako součást přístupu zaměřeného na zotavení (viz níže). „Peer pracovníci jsou lidé s žitou zkušeností duševního onemocnění, kteří používají tuto zkušenost k podpoře dalších klientů a posilování jejich naděje.“ (Foitová, 2016, s. 8) Zapojování zotavených klientů do pomoci dalším je jedním z důležitých nástrojů participace. Po absolvování potřebného školení se člověk se zkušeností např. s bezdomovectvím může stát peer konzultantem, peer poradcem, peer lektorem či peer výzkumníkem, ale třeba i peer terénním sociálním pracovníkem, jako je tomu například v organizaci Jako doma.

Zapojení peer pracovníků přináší užitek všem zúčastněným. Peer pracovník se zkušeností bezdomovectví je člověk, který nejlépe ví, jak se cítí člověk bez domova, může mu být důležitou psychickou oporou, rozumí také překážkám, které mu brání v plnění dohodnutých cílů, a zároveň ho umí vést tak, aby tyto překážky překonal. Může být pro klienta vzorem, autoritou a motivací a dodávat mu naději, že i z tak těžké situace je možné se dostat. Peer pracovníkům se může podařit navázat kontakt i s klienty, kteří se jinak sociálním službám vyhýbají, například na základě špatné zkušenosti, nedůvěry či pocitů ponížení. Pro peer pracovníka pak tato práce znamená důležitý posun ke zplnomocnění a dává smysl jeho prožité zkušenosti. Zároveň je zde však větší riziko vyhoření, peer pracovník má tendenci se příliš vcitřovat do klienta a jen postupně, na základě zkušenosti, je schopen si vytvořit silnější hranice.

„Podle několika výzkumů realizovaných Beresfordem a Croft (2002) se lidé chtějí aktivně podílet na rozhodování o způsobech poskytování sociální práce a dalších služeb, které ovlivňují jejich životy. Kromě toho, že participace je podle výše uvedených autorů občanským právem, přispívá ke zvyšování zodpovědnosti lidí za řešení problémů, které je pak účinnější a méně náročné na náklady.“ (Gojová, 2016, s. 19)

Pro úspěšnou participaci jsou nutné dvě základní podmínky: dostupnost a podpora. Dostupností je míněn rovný, nediskriminující přístup všech zainteresovaných k participaci, jak v rovině organizace, tak v rovině politické. Bez potřebné podpory by se pak začlenění týkalo jen těch nejprůbojnějších a nejzvýhodněnějších. Podpora může znamenat zvyšování důvěry a sebedůvěry, rozšiřování dovedností, nabídku praktické pomoci a zdrojů či možnost skupinového setkávání (Davies, 2000, s. 356-357). Nezbytným předpokladem pro možnost participace je však zotavení. (Bandit, 2018).

Model zotavení (angl. recovery) začal být prosazován v psychiatrii na začátku 70. let v USA, a to zejména samotnými pacienty, jako reakce na klasický model psychiatrické léčby, zaměřený na nemoc a její symptomy. Jedná se o proces překonání psychosociálních problémů zaměřením se na vlastní potenciál a růst, přijetím své nemoci či svých omezení a nalezením nového smyslu pro svůj život. Stručně řečeno se jedná o dosažení stavu tělesné i duševní pohody. Tento přístup, zaměřený na člověka (pacienta, klienta), je velice blízký humanistickým směrům v psychoterapii. Stojí na předpokladu, že každý člověk má schopnost vlastního rozvoje a změny, potřebuje k tomu jen vhodné podmínky a podporu. Princip zotavení stojí na podobných základech jako princip zplnomocnění (McDermott, 2014).

V pojetí sociální práce s lidmi bez domova znamená zotavení překonání akutní krize zajištěním základních potřeb jako nocleh, strava, hygiena a bezpečí, vyrovnání se s prožitými traumaty, posílení důvěry a sebedůvěry a umožnění plánovat budoucnost. Vedle dostupnosti, podpory a zotavení jsou dalšími podmínkami umožňujícími participaci rovná a respektující komunikace, trpělivost, a v neposlední řadě snaha o zlepšení strukturálních podmínek, jako je legislativa, například v ČR dosud chybí zákon o peer pracovnících. Mezi bariéry participace naopak patří stigmatizace, individuální a strukturální diskriminace, hierarchizace, managerismus a chybějící znalosti. (Bandit, 2018).

„Sociální pracovníci/ce, poskytovatelé sociálních služeb či úředníci/ce mohou pociťovat obavy z participace. Mohou se obávat toho, jaké výstupy participace přinese, zvláště v případech, kdy je možné předjímat, že se pohledy lidí v bytové nouzi budou lišit od jejich. Někdy mohou převládnout obavy z toho, že se lidé v bytové nouzi budou projevovat „agresivně“, „radikálně“ nebo zkrátka „příliš hlasitě“. Pracovníci se také mohou obávat toho, jak komunikovat navenek, pokud z participativního procesu nevzniknou žádné výstupy nebo výstupy málo použitelné“ (Feantsa, 2013, s. 11, překlad z Platforma, 2017, s. 11).

Další překážkou participace může být netrpělivost sociálních pracovníků, kteří usilují o rychlé vyřešení problémů klienta (Adams, 2008). Participativní přístup je dlouhý proces, který vyžaduje čas a trpělivost, ale jehož výsledek je trvale udržitelný (Platforma, 2017, s. 4, St. Mungo's). Dalším problémem může být tokenismus, který výstižně popisuje Milota:

„Častou pastí participace je tokenismus. Označuje situaci, kdy člověk v nouzi představuje ojedinelou zkušenost, která není sdílena dalšími lidmi. Symbolizuje tak určitou skupinu, mnohdy také určitý problém. Je na něj soustředěna pozornost ostatních a soustřeďují se na něj rovněž stereotypy obrácené ke skupině, kterou má reprezentovat. V reakci tyto stereotypy jednak přebírá a zároveň se snaží přizpůsobit se morálce skupiny, v níž se prezentuje. (...) Tokenismus představuje riziko, že představíme veřejnosti člověka v nouzi, který nedostane příležitost nesouhlasit. Bude pokorně sdělovat, co již všichni víme, a potvrzovat stereotypy, které bezděčně neseme v našich představách a jednáních. Tím se připravujeme o to nejcennější, o nesouhlas druhého, o výzvu k zamyšlení a posunutí se z vlastního rámce uvažování. Co je však horší, připravujeme celou velkou skupinu lidí o hlas naprosto nekalým způsobem. Pozveme jejich zástupce, aby za ně mluvil, a zároveň jej efektivně umlčujeme v problematických případech. Toho si ani nevšimneme, protože veškerou práci umlčování za nás vykonal sám zástupce lidí v nouzi.“ (Milota, 2015)

Gojová (2016, s. 24-25) rozlišuje participativní přístup v sociální práci na mikroúrovni a na makroúrovni. Na mikroúrovni se jedná o partnerský přístup sociálního pracovníka ke klientovi, o rovnocennou spolupráci, zplnomocňující klienta, který je odborníkem na svoji situaci a je schopen nalézt její řešení. Tato spolupráce je založená na vzájemné důvěře a vychází z konkrétních potřeb klienta. Společně vytvořené řešení situace má pak pro klienta jistý emocionální význam, klient se s ním ztotožňuje a přijímá odpovědnost za jeho realizaci.

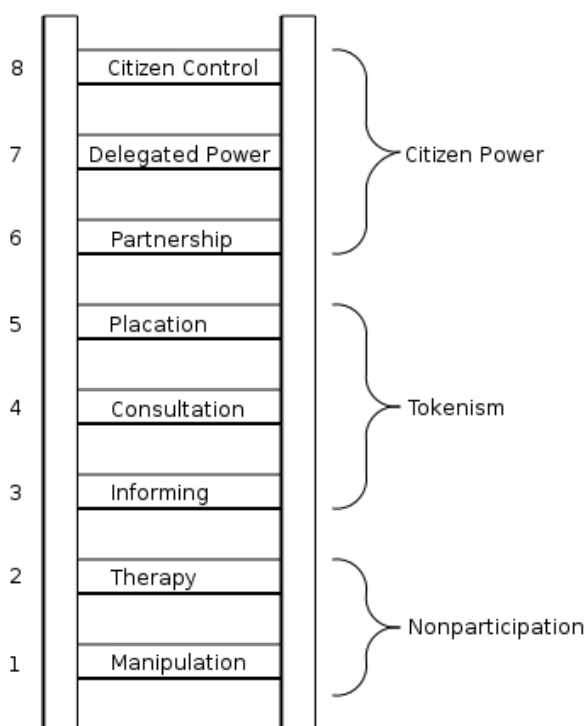
Na makroúrovni se jedná o sociální výzkum, který může zplnomocňovat uživatele sociálních služeb k vyjádření svých názorů a potřeb a také sloužit jako podklad pro tvorbu sociálních politik. Existuje i participativní typ výzkumu, o kterém pojednává v našem prostředí publikace Gojové (2016).

3.1 Metody participace

Nejnámější rozdělení úrovní participace, tzv. žebřík participace, pochází od Arnstein (1969). Žebřík sestává z osmi příček, od nejnižší po nejvyšší míru participace (Obrázek č. 1). První

dvě úrovně, *manipulaci a terapii*, autorka řadí do kategorie *neúčast*. Z hlediska zplnomocnění by se jednalo o bezmoc. Další tři, *informování, konzultování a zapojení*, označuje jako *tokenismus*, tedy symbolickou moc. Pouze tři poslední příčky, *partnerství, delegovaná pravomoc a občanská kontrola*, mají podle autorky zplnomocňující potenciál, označuje je tedy termínem *občanský vliv* či občanská moc (Gojová, 2016, s. 20).

Obrázek č. 1 – Žebřík participace



Nověji rozlišuje Wilcox pět stupňů participace (cit. dle Gojová, 2016, s. 21):

1. Informování – lidem je pouze sdělováno, co je v plánu.
2. Konzultace – lidem jsou předloženy možnosti a jsou dotazováni na názor či můžou dávat zpětnou vazbu.
3. Společné rozhodování – lidé mohou přinášet vlastní nápady a mají příležitost se zapojit do dílčího rozhodování.
4. Společné jednání – lidé se účastní i vlastní realizace dohodnutých plánů.
5. Podpora nezávislých iniciativ – lidé vytváří vlastní skupiny a organizace, kterým profesionálové poskytují finanční podporu či poradenství.

Toto členění je jednodušší, přehlednější a vhodnější pro účely této práce. Nyní bych chtěla představit 25 metod participace a rozčlenit je do těchto pěti úrovní. Metody byly popsány v manuálu participace od organizace FEANTSA (2013), který vznikl ve spolupráci s lidmi bez domova. V úvodu je zdůrazněno, že pro každý typ služby jsou vhodné jiné metody participace a že všechny úrovně participace mohou být při vhodném použití v konkrétní službě zplnomocňující.

Metody na úrovni informování:

1. Nástěnky a tabule: Aktuální informace pro uživatele služby.
2. Plakáty a letáky: Prostředek komunikace se současnými i potenciálními uživateli.

Metody na úrovni konzultace:

3. Výstupní pohovory: Zpětná vazba od uživatelů, kteří právě využili službu.
4. Návrhy a připomínky: Schránka na stížnosti, připomínky a návrhy jako jednoduchá a anonymní metoda zpětné vazby.
5. Mluvící zdi: Velký arch papíru na zdi jako prostor k vyjádření čehokoliv.
6. Výzkumy a dotazníky: Důmyslný sběr údajů a informací potřebných ke zlepšování kvality služby.
7. Individuální plánování: Plánování a vyhodnocení péče na míru uživateli služby.
8. Zapojení přes technologie a sociální sítě: Online dotazníky, diskusní skupiny, blogy, facebookové skupiny, online hodnocení...

Metody na úrovni společného rozhodování:

9. Fóra a porady: Pravidelná setkávání pracovníků a uživatelů, nabízející prostor pro vyjádření i pro rozvoj komunikačních dovedností.
10. Focus groups (skupinové diskuse): Výzkumná metoda skupinové diskuse na dané téma.
11. Open space (otevřený prostor): Účastníci setkání spontánně vytvářejí program setkání a diskusní skupiny.
12. Partnerské akce: Workshopy, semináře a konference pro všechny zainteresované subjekty, včetně uživatelů služeb.

Metody na úrovni společného jednání:

13. Umělecká tvorba: Workshopy poezie, tvůrčího psaní, kresby, malby, ručních prací či hudby jsou zvláště vhodné pro uživatele, kteří mají problém s běžným vyjádřením, nebo na oslovení citlivých témat, o nichž se špatně mluví.
14. Natáčení filmu: Skvělá příležitost ke vzájemné spolupráci pracovníků a uživatelů, k veřejnému vyjádření názorů a zkušeností uživatelů a k získání nových kompetencí.
15. Uživatelské zpravodaje: Prostor pro vyjádření názorů a zkušeností uživatelů a upozornění na plánované akce.
16. Participativní výzkum: Výzkum prováděný vyškolenými peer výzkumníky, kteří mají větší šanci získat důvěru uživatelů a tudíž i pravdivé informace.
17. Participativní vzdělávání: Peer pracovníci školí budoucí peer pracovníky – uživatele služby.
18. Peer konzultace: Peer konzultant je k dispozici uživateli služby jako poradce a laický terapeut.
19. Peer obhajoba práv a zájmů (peer advocacy): Podpora prosazování zájmů a práv uživatele ze strany peer pracovníka, společné návštěvy úřadů atd.
20. Řízení organizace: Zapojení uživatelů do vedení organizace je přínosné pro obě strany.
21. Podporované dobrovolnictví: Oficiální zapojení uživatelů jako dobrovolníků v rámci organizace, které může být prvním krokem k běžnému zaměstnání, vede k získání nových kompetencí a zvyšování sebedůvěry a sebehodnocení.
22. Mediální příležitosti: Uživatelé mohou veřejně mluvit o své zkušenosti či prezentovat danou službu.
23. Nábor zaměstnanců: Zapojení uživatelů do části nebo do celého procesu přijímání nových pracovníků v rámci organizace.
24. Režie vlastního zotavení: Uživatelé si sami řídí vlastní proces zotavení, sami definují své cíle, potřeby a možnosti.

Metody na úrovni podpory nezávislých iniciativ:

25. Uživatelské projekty a organizace: Vlastní projekty či samostatné organizace navržené, rozvíjené a řízené uživateli a podporované odborníky.

Dále bych chtěla stručně uvést metody participace obyvatel v bytové nouzi, publikované ve stručné příručce Platformou pro sociální bydlení (Platforma, 2017), čerpající z publikace Beresforda (2003). Jedná se o principy postupu „od individuální zkušenosti ke kolektivní

znalostí“. Skupinové sdílení lidí v bytové nouzi s jejich odlišnými zkušenostmi a perspektivami synteticky vytváří společné vědění, porozumění a cíle. Lidé tak mohou získat kritický náhled na svoji situaci, trénovat asertivní dovednosti a zvyšovat svoji sebedůvěru. Na tomto základě mohou účastníci participativních skupin reprezentovat široké spektrum obyvatel ubytoven, azylových domů či lidí bez domova. Důležité je zapojit co nejširší spektrum lidí a případně vytvořit podskupiny na základě formy bydlení či nebydlení. Je rovněž vhodné zajistit rovnoměrné zastoupení z hlediska věku, pohlaví či etnicity. Vhodná je také podpora v podobě vzdělávání participantů, poskytnutí vhodného prostoru k setkávání, přítomnost facilitátora, společné volnočasové aktivity a možnost přizvání zástupce obce či politického subjektu.

3.2 Participativní přístup v řešení bezdomovectví

V České republice je téma participativního přístupu v sociální práci, výzkumu a politice relativně nové. Nejsouvisleji se mu věnuje Katedra sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity, jež provádí participativní výzkumy, publikuje odborné práce na téma participace v sociální práci, výzkumu i politice a v neposlední řadě uspořádala v září roku 2015 konferenci Participativní přístupy v sociální práci (Gojová, 2016).

„Naším dlouhodobým záměrem je přiblížit téma participace širší odborné veřejnosti a zasadit se o to, aby možnost volby takého způsobu práce byl v sociální oblasti samozřejmostí a pomáhající pracovnice a pracovníci měli dostatek informací a dovedností k tomu, aby jej mohli uplatňovat“ (Lindovská, cit. dle Baláž, 2015).

Fakulta sociálních studií OU je rovněž členem Platformy pro sociální bydlení, o níž jsem psala v kapitole 2.8. Bydlení. Platforma sdružuje 40 organizací, mezi něž patří participativní skupina lidí v bytové nouzi z Prahy, Kruh naděje organizace ASLIDO (Akční skupina s lidmi bez domova) z Ostravy a IQ Roma servis z Brna. V Praze dále existuje samostatná skupina lidí bez domova Chceme bydlet! a v Brně Hnutí za nové bydlení. *„Tam, kde individuální sociální práce nestačí, sehrává nezastupitelnou roli v prosazování sociálních změn skrze nástroj participace celá řada iniciativ "zdola".“ (Bandit, 2015)*

V Praze dále existují například participativní sociální podniky Pragulic, Přestupní stanice a Sociální bistro Střecha, zaměstnávající lidi bez domova. A především organizace Jako doma

pro ženy bez domova, již se budu věnovat v poslední části této kapitoly a rovněž ve výzkumné části této práce.

V rámci registrovaných sociálních služeb pro lidi bez domova v ČR není participativní přístup dosud systémově zaveden. Jeho prvky, jako např. pozice peer pracovníků, chybí i v našem Zákoně o sociálních službách. V mnoha západních zemích se však tento přístup stal již běžnou praxí. *„Participace uživatelů služeb je v Evropě součástí dobré praxe sociální práce, a jako taková je reflektována v etických kodexech, zpravidla s akcentem na lidskoprávní rozměr sociální práce.“* (Bandit, 2015).

Britská organizace St. Mungo's je jedním z největších poskytovatelů sociálních služeb pro lidi bez domova ve Velké Británii (St. Mungo's, s. a.). Již 50 let vyvíjí přístup zaměřený na zotavení, zplnomocnění a participaci klientů, kteří jsou považováni za experty na svoji situaci. V rámci organizace fungují dvě klientské skupiny, které participují na rozhodovacích procesech organizace a pomáhají zlepšovat kvalitu služeb. Unikátním projektem je Recovery College, „škola zotavení“ fungující na principu celoživotního vzdělávání, v nichž se v roli učitelů i žáků setkávají lidé s domovem i bez domova. Uživatelé služeb jsou zapojováni i do spolupráce s médii, do fundraisingu či při náboru zaměstnanců (Bandit, 2015).

Jako doma – Homelike, o.p.s. je nezisková organizace zaměřená na ženské bezdomovectví, založená v roce 2013 (Jako doma, s. a.). Proslavila se projektem Kuchařky bez domova, jímž zaměstnala řadu žen bez domova. Vše začalo stánkovým prodejem, poté se přidal catering a na začátku roku 2017 se otevřela kamenná Jídelna Kuchařek bez domova. Od počátku se Jako doma zabývá také výzkumem ženského bezdomovectví, zejména jeho úzké provázanosti s různými typy násilí, a destigmatizací bezdomovectví prostřednictvím osvěty veřejnosti a různých kulturních akcí, provozuje například tzv. Divadlo utlačovaných, Bezdomoviny nebo Školu ulice. Rovněž je součástí Platformy pro sociální bydlení. A v neposlední řadě provádí sociální práci, založenou na partnerství, participaci, konceptech zotavení a zplnomocnění, sociální a genderové rovnosti a zapojování peer pracovníků.

Již několik let Jako doma provozuje peer terénní sociální práci a poskytuje základní pomoc a poradenství ženám bez domova. Na podzim roku 2017 začalo fungovat komunitní centrum, které vytváří bezpečný prostor pro ženy bez domova s neformální atmosférou a v přátelském prostředí. Nabízí možnost odpočinku, stravu, hygienu, čisté oblečení a možnost si vyprat. Provoz komunitního centra a elementární sociální práci zajišťují peer pracovníce, které jsou rovnocennou součástí týmu a absolvují pravidelné porady a supervize. Jedna z peer pracovníc

je rovněž součástí managementu organizace. Ženy navštěvující komunitní centrum se účastní pravidelných schůzek, společného řešení problémů a vytváření pravidel centra, tak jako společných aktivit. Jelikož se nejedná o registrovanou sociální službu, provoz organizace je financován především z grantů.

„Je třeba vytvářet metodiky a návody efektivního zapojování uživatelů do různých služeb. Participace a zapojování uživatelů by se měly stát nedílnou součástí dobré praxe v sociální práci. S takovou potřebou souvisí také jednoznačná potřeba rozvoje reflektivní a antiopresivní sociální práce a zakotvení principů spolupráce, participace a empowermentu do etických kodexů sociální práce.“ (Bandit, 2015)

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

Ve výzkumné části této práce se věnuji otázce realizace participativního přístupu v praxi sociální práce s lidmi bez domova. Zajímalo mě, jak je tento přístup v praxi proveditelný, jak jej hodnotí lidé, kteří tímto způsobem pracují, jaká je jejich bezprostřední zkušenost. Konkrétně jsem se zaměřila na organizaci Jako doma, která pracuje s ženami bez domova proklamativně participativním přístupem. Ptala jsem se pěti žen, co je do této organizace přivedlo, jaká je jejich každodenní praxe, co jim tento přístup přináší, jaké bariéry konkrétně v českém prostředí překonávají v jeho realizaci. Jaké jsou výhody a nevýhody, případně výsledky participativního přístupu.

V následujících kapitolách nejprve definuji cíl výzkumu a výzkumné otázky, poté stručně uvedu použitou metodu výzkumu a představím výzkumný vzorek. Dále se pokusím popsat průběh a okolnosti výzkumu. Následovat bude samotná interpretace získaných dat, na ni navazující zodpovězení výzkumných otázek a závěry z těchto odpovědí plynoucí.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem mého výzkumu je zjistit, jak funguje organizace Jako doma, praktikující participativní přístup v sociální práci se ženami bez domova.

Hlavní výzkumná otázka zní:

Jak pohlíží pracovnice organizace Jako doma na fungování participativní metody ve své každodenní praxi?

Dále definuji dvě doplňující výzkumné otázky:

- 1. Jaké výzvy přináší participativní přístup z pohledu pracovníků organizace Jako doma?**
- 2. Jaký je přínos participativního přístupu z pohledu pracovníků organizace Jako doma?**

4.2 Metodologie

Vzhledem k cíli výzkumu jsem zvolila kvalitativní typ výzkumu. Metodou sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor, metodou interpretace dat tematická analýza.

Cílem kvalitativního výzkumu je na rozdíl od výzkumu kvantitativního hlubší a komplexní porozumění zkoumané skutečnosti, které však není nijak zobecnitelné (Hendl, 2005, s. 45-51). Hlavním výzkumným nástrojem je samotná osoba výzkumníka, která pozoruje, zkoumá, ptá se a naslouchá. Tento typ výzkumu je tedy ryze subjektivní, založený na osobnosti výzkumníka a jeho schopnostech vhledu a interpretace, a na bezprostřední a autentické osobní zkušenosti participantů.

Polostrukturovaný rozhovor je kvalitativní metoda sběru dat, při které má výzkumník předem připravené otevřené otázky nebo spíše okruhy, kterým se chce v rozhovoru věnovat. Ty slouží především k tomu, aby se případně doptal respondenta na to, co sám od sebe neřekne, nebo nenásilným způsobem zabraňoval jeho přílišnému odbíhání od tématu. Důležité přitom je, položit co nejširší a nejotevřenější první otázku tak, aby nasměrovala respondenta k vlastnímu vyprávění o tématu rozhovoru. Neméně důležité je navození přátelského a bezpečného prostředí a poté aktivní naslouchání výzkumníka, tedy zajištění správných podmínek k tomu, aby respondent bez zábran mluvil o daném tématu.

Tématická analýza je proces identifikace a organizace témat v kvalitativních datech. (Hendl, 2005, s. 264-276; Braun a Clarke, 2012). Důležité je, aby si výzkumník uvědomil a ve výzkumné zprávě uvedl své předporozumění danému tématu, názory a očekávání, s nimiž do výzkumu vstupuje. Stejně tak by měl reflektovat a popsat celý průběh výzkumu. Samotná analýza má šest fází:

1. Důvěrné seznámení se s daty – opakované pročitání dat, psaní poznámek.
2. Tvorba počátečních kódů – označení a pojmenování dat, která jsou potenciálně důležitá pro výzkumné otázky.
3. Hledání témat – zkoumání nalezených kódů a jejich spojování do témat, tedy dílčích odpovědí na výzkumné otázky, shromažďování dat vztahujících se k tématům.
4. Ověřování témat – revize potenciálních témat v jejich vztahu k původním datům i k výzkumným otázkám, jejich přepracování, vybírání citací.
5. Vymezení a pojmenování témat – definice, určení rozsahu a názvu všech témat.
6. Psaní závěrečné zprávy – cílem výsledné zprávy je zpřístupnit čtenáři data a výsledek jejich analýzy.

4.3 Výběr respondentů

Pro realizaci výzkumu jsem si vybrala organizaci Jako doma, kterou od jejího počátku sleduji, některé její členky a členy jsem poznala na různých akcích i osobně, zúčastnila jsem se jedné konference a jednoho kurzu v rámci Školy ulice a po nějakou dobu jsem se i přímo zapojila jako dobrovolnice.

Rozhodla jsem se oslovit pět žen z této organizace, z nichž tři jsem již osobně znala a další dvě mi byly doporučeny. Tyto ženy zastávají v organizaci různé pozice. Dvě z nich (P1, P2) jsou pracovnicemi bez zkušenosti s bezdomovectvím a momentálně se věnují převážně projektům, administrativě, fundraisingu apod. Jedna z nich (P1) je členkou organizace téměř od jejího počátku. Další dvě ženy (PP1, PP2) jsou peer pracovnicemi v komunitním centru, věnují se hlavně přímé práci s uživatelkami této služby, včetně sociální práce a doprovodů, a celkově zajišťují chod centra. Jedna z nich (PP1) je součástí organizace od jejího založení a nyní je mimo jiné i součástí správní rady. Poslední ženou (D) je dobrovolnice se zkušeností s bezdomovectvím, která má v komunitním centru na starost především, ale nejen vaření.

Všechny respondentky jsem informovala o účelu rozhovoru a ujistila je o zachování anonymity, poté jsem od každé z nich dostala ústní souhlas s poskytnutím rozhovoru a s jeho nahráváním. Jejich jména jsem později v přepisu rozhovorů změnila a v textu práce nahradila zkratkami odkazujícími k jejich pracovní pozici – viz předchozí odstavec. Přepisy rozhovorů jsem nakonec nezahrnula do publikované verze práce, vzhledem k některým interním informacím, které mi respondentky poskytly.

4.4 Průběh výzkumu

V přípravné fázi výzkumu jsem si sestavila dva seznamy otázek, sloužících jako opěrné body rozhovorů. Zvolila jsem jiné otázky pro participantky bez zkušenosti s bezdomovectvím a pro participantky se zkušeností s bezdomovectvím, protože u těch prvních jsem se víc ptala na provozní a organizační záležitosti, zatímco u těch druhých mě o něco více zajímal jejich osobní příběh. Oba seznamy otázek uvádím v Příloze č. 1.

Respondentky jsem osobně oslovila a se všemi jsem se sešla v prostoru jejich pracoviště, komunitního centra organizace Jako doma. Rozhovory probíhaly buď v kanceláři, nebo v prázdné místnosti vyhrazené na různé aktivity. Přesto u všech pěti rozhovorů docházelo k vyrušení či dokonce několikaminutovému přerušení z důvodu neodkladných pracovních

povinností respondentek. Jedna z nich byla dokonce nucena rozhovor ukončit a sešly jsme se v jiný den mimo její pracovní dobu v kavárně. Na každý rozhovor byla vyhrazena minimálně hodina času, výsledné nahrávky mají délku od 28 do 76 minut.

Se všemi respondentkami bylo dohodnuté tykání, avšak s jednou z nich, kterou jsem předtím osobně neznala, jsem od začátku sklouzla zpět k vykání. Byl to první z rozhovorů a svoji chybu jsem si uvědomila až ke konci rozhovoru. Dále se mi u všech rozhovorů „podařilo“ odběhnout od tématu, nejčastěji k tématu sociálního bydlení. Zaujala mě jazyková stránka rozhovorů, a to na jedné straně vytříbená korektnost vyjadřování ve smyslu používání nestigmatizujících slov, a na druhé straně bezprostřední pouliční styl mluvy.

4.5 Výsledky podle témat

Při tematické analýze rozhovorů jsem našla 28 témat, která jsou navzájem úzce propojená. Pokusila jsem se je utřídit tak, aby na sebe logicky navazovala, a roztrídila jsem je do 4 kategorií. Struktura výsledků výzkumu je tedy následující:

Tabulka č. 1 – Přehled témat

peer pracovnice	komunitní centrum	výzvy a překážky	Jako doma
začátek	bezpečí a odpočinek	nížkoprahovost	mít svůj hlas
zapojení	základní podpora	pasivita	dobrovolnice
kvalifikace	sociální práce	víc a víc	jako doma
práce	aktivity	krádeže	peníze
úvazky	prostor k zapojení	agrese a konflikty	vize
expertky	služby šité na míru	netolerance	Škola ulice
smysl	pravidla a zákazy	podpora týmu	participace

První kategorii témat jsem nazvala **PEER PRACOVNICE**. Jedná se o hlavní pilíř participativního přístupu v organizaci Jako doma a také se dotýká samotných začátků organizace.

ZAČÁTEK. Obě peer pracovnice uvedly, že vše začalo na azylovém domě pro ženy od organizace Naděje. Respondentka PP1 byla před několika lety oslovena ženami, které

navštívily azylový dům, s nabídkou práce v rámci projektu Kuchařky bez domova. *„Přišly tam s tím, jestli nechceme prodávat bramboráky někde, že to bude na farmářských trzích a podobně.“* Respondentka vnímala nabídku jako možnost přivýdělku a spolu s dalšími třemi ženami se zapojila do projektu. Mezitím ji z azylového domu vyhodili, podle jejího mínění bezprávně, a na všech ostatních službách dostala zákaz. V tomto těžkém období ji podržela nejen práce v Jako doma, ale také organizace Pragulic, ve které si v té době dělala průvodcovský kurz. Sama říká, že za bezmála 20 let na ulici sociální služby nikdy nevyužívala, 3 měsíce na azylovém domě jsou v podstatě její jedinou, a bohužel negativní, zkušeností: *„můj celej názor na další takovýhle služby je takovej, že kdybych měla zmrznout, tak nikam nepůjdu prostě.“*

ZAPOJENÍ. Postupně přibývaly další aktivity, jako výlety a spolusdílení pro mladé ženy, které zažily násilí. Respondentka PP1 uvedla, že násilí je v ženském bezdomovectví velké téma: *„já naštěstí, musím zaklepat, že tady v tom nemám nějakou velkou zkušenost, ale jako fakt holky který jsou kolem mě, tak je to jako šílený, když slyšíš ty jejich příběhy.“* Další aktivitou bylo divadlo, kterého se ovšem respondentka nezúčastnila. Zato se aktivně účastnila konferencí, na nichž se vždy podílely jak ženy bez zkušenosti, tak i ženy se zkušeností s bezdomovectvím: *„vždycky jsme chodily ve dvojicích, kdy chodil prostě někdo z týmu a někdo z nás“* a *„mohly jsme tam bejt my a mohly jsme k tomu říkat nějaký svoje názory a člověk měl prostě svůj hlas“*. Participace všech zúčastněných byla od počátku specifíkem všech aktivit Jako doma. Ženy bez domova se podílely na samotném vytváření projektů, aktivně se jich zúčastnily, o všem se s nimi diskutovalo: *„holky nás jako do těch projektů zasvěcovaly , nejenom že jsme mohly se v tom jako účastnit, toho a toho, ale že jsme to mohly vytvářet, tak si myslím, že... nebo aspoň u mě to člověk začal brát nějak osobněji“*.

KVALIFIKACE. Z rozhovorů vyplynulo, že všechny peer pracovnice v organizaci Jako doma využily možnost prostřednictvím úřadu práce absolvovat kurz pracovníka v sociálních službách. Respondentka PP1 byla přes úřad práce zpočátku v organizaci i zaměstnána: *„A já jsem pak byla i placená vlastně pracákem jako nejdřív, od holek, žejo. Že holky zažádaly o tu pozici mojí, takže tím se to taky jakoby snížilo, ty peníze, ale to bylo na nějaký dva roky jenom nebo na jak dlouho“*. V současnosti Jako doma kromě toho nabízí i vlastní kvalifikační kurz pro peer pracovnice v rámci Školy ulice. S ním má zkušenost respondentka PP2, jež byla zhruba před rokem oslovena na tomtéž azylovém domě, a to právě s nabídkou tohoto kurzu, který ovšem není podmíněný budoucí prací pro Jako doma: *„Vlastně na začátku toho kurzu nám řekli, že potom vyberou dvě z nás, kterým teda nabídnou spolupráci. A s tím, že teda*

kdyby někdo chtěl dělat peerku někde u jiný tý organizace, tak že dostanou doporučení. “ Kurz zatím není akreditovaný, ovšem poskytuje budoucím peer pracovním potřebné základy sociální práce, komunikace atd.: „Trvalo to přibližně tři měsíce , bylo to každý týden, jednou týdně to bylo, a pokaždý jsme vlastně braly určitou část učiva, jako je první pomoc, jako asi i to co se týká tý participace, potom nějaký sociální služby jak fungují...“ „Takový nějaký základy všeho. “

PRÁCE. Respondentka PP1 mi pověděla o samotných začátcích sociální práce v Jako doma: *„pak vlastně asi dalším projektem nato bylo nějaký jako... terénní práce a komunitní práce“.* Začalo to terénní prací, kterou prováděly peer pracovníce s podporou ostatních z týmu. Zpočátku se jednalo o pár hodin týdně: *„byly jsme asi čtyři, nějak vždycky po dvojicích jsme chodily dvě hodiny do terénu za tejdén“.* K tomu se pak přidalo i původní malé komunitní centrum, které bylo otevřené jen na jedno odpoledne v týdnu: *„v úterý tam prostě bylo otevřené to centrum, aby si člověk mohl nejenom vyprat a tak, ale hlavně asi zavolat a prostě udělat ty věci, který venku neuděláš, kvůli práci a tak.“* Také respondentka PP2, poté co absolvovala peer kurz a byla jí nabídnuta práce v Jako doma, začala jako terénní pracovníce. Později se otevřelo současné komunitní centrum a na terénní práci od té doby téměř nezbývá čas: *„nejdřív jsme chodily víc do terénu, teďka jak vzniklo to komunitní centrum, tak se to spíš přesunulo do toho komunitního centra a ten terén trochu ubyl. Což je teda asi škoda, ale doufám, že se zase najede do těch starejch kolejí, až se to tady trochu nějak líp zorganizuje“.* Z terénní práce se v současnosti nejvíce využívají doprovody, jak komentuje respondentka P2: *„holky (...) jdou na doprovod na úřad a tak, ale (...) už miň vyhledávaj prostě nový třeba místa, nový lidi, prostě na to není čas.“*

ÚVAZKY. Respondentka PP1 je jako jediná z peer pracovních zaměstnaná v Jako doma na hlavní pracovní poměr: *„já jsem třeba dva roky nebo tři možná už jsem u holek na hlavní pracovní poměr.“* Další z peerek je zaměstnaná na DPČ a ostatní na DPP. *„Někdo dělá veřejný úklidy, pak má prostě dvě směny u nás, a tak, takže má různě prostě nakombinovaný věci“,* říká respondentka PP1. Oproti tomu v Jídelně Kuchařek bez domova je několik žen zaměstnaných na hlavní pracovní poměr a s tím se pojí možnost oddlužení. Jak komentuje respondentka PP1: *„v tom bistru, tam vlastně taky jakoby smysl toho i toho projektu taky by měl bejt ten, že člověk teda bude mít normálně hlavní pracovní poměry, a s tím hlavně navázaný nějaký osobní bankroty, nějaký dluhy vyřešit svoje“.* To samé zmiňuje respondentka P2: *„v tom bistru byl nějaký cíl toho, právě jim dát jako pracovní smlouvu , aby si mohly třeba řešit oddlužení a tak“.* Jako doma spolupracuje s dluhovou poradkyní, která pomáhá s

oddlužením nejen peer pracovnícím, ale i klientkám organizace: „*tam máme tu dluhovou poradkyni , s kterou teda nějak komunikujeme a řešíme ty dluhy*“, uvádí respondentka PP1. Peer pracovnice mohou v Jako doma pracovat tak dlouho, jak chtějí, jsou pevnou součástí organizace, podílejí se na rozhodovacích procesech. Respondentka P2 to komentuje slovy: „*jak dlouho tady budou chtít bejt, tak tady budou moct bejt*“, „*tím víc jako maj těch zkušeností a tak*“ a „*myslím si, že ty, který to fakt jako přijmou nějak jako za svý, tak že vlastně i pak tady vydržej*“.

EXPERTKY. Peer pracovnice (stejně jako klientky) jsou v organizaci Jako doma považovány za expertky na bezdomovectví. Jejich osobní zkušenost má v rámci organizace větší váhu než vysoká škola. Ostatně sociální práci má v Jako doma vystudovanou pouze respondentka P2: „*jediná já tady mám teda sociální práci vystudovanou, takže v uvozovkách bych mohla dělat tu sociální pracovníci, viš, ale... ale vlastně jako... těma zkušenostma si stejně myslím, že třeba holky maj mnohem víc zkušeností, víc znalostí jako, v týhle oblasti, než třeba já jako, která to mám vystudovaný*“. Peer pracovnice navíc mají již zmíněné teoreticko-praktické znalosti ze všech relevantních oblastí sociální práce, což jim dává v kombinaci s onou zkušeností velmi široký rozsah kompetencí. „*A jak maj holky takovej jako rozstřel velkej, že to je fakt hodně jako podpora prostě vůbec zjistit, co se v tý situaci třeba dá dělat, a právě zkontaktovat ty správný místa, a bejt jako obhájce toho člověka třeba na tom úřadě nebo tak*“, říká respondentka P1 a dodává: „*ta velká jako hodnota je prostě v tom doprovodu, v tom vědět jakoby kam jít, a hlavně vědět jakoby co ten člověk vlastně jako zažívá, když třeba jako nepřijde, nebo se mu tam nechce, nebo prostě jako tadyty věci, který tě jako vysíraj, protože si je třeba úplně jako nedokážeš představit, že maj větší jako trpělivost, a... a to je jako hodnotný*“. Respondenka P1 dále uvádí, že peer pracovnice zvládají základní úkony sociální práce, jako: „*azyláky, ubytovny, občanky, i dejme tomu nějaký ty dávky*“, a ve složitějších věcech klientky odkazují na experty, se kterými mají navázanou spolupráci: „*prostě nezvládly by s nějakou holkou udělat jakoby to oddlužení, žejo. Takže je tady jakoby [dluhová poradkyně]. Takže oni ji třeba na ní jako odkážou nebo takhle.*“ A „*určitě jsou jako velkou prostě podporou pro ty holky a můžou je doprovodit, ale maj třeba kontakty prostě na terapeutky nebo místa, který jsou vhodný prostě pro ženy, který třeba zažily nějaký násilí.*“ Nebo také „*hodně využívaj jakoby těch kurátorů a hlavně třeba Pěnkavy. (...) a prostě s Pěnkavou se znaj, žejo, takže mu můžou zavolat, a on je jako vůči nám velmi vstřícněj, on je vlastně i součástí [naší] ombudsradý*“.

SMYSL. Obě peer pracovnice mluvily o tom, že je jejich práce baví a naplňuje. Jak říká respondentka PP2: *„co se týče bydlení, já jsem se nikam nepohnula, spíš jsem se pohnula jenom... jenom v tom zaměstnání, že jsem se dostala do zaměstnání, který mě baví.“* Respondentka PP1 mluvila o tom, že se nyní kromě práce v komunitním centru Jako doma věnuje primární prevenci na školách, zastupuje Jako doma v Platformě pro sociální bydlení, je součástí participativní skupiny lidí bez domova Chceme bydlet! a součástí expertní skupiny na MPSV, pracuje jako průvodce Prahou v organizaci Pragulic, pár hodin týdně se angažuje jako externí pracovník v Sananimu a je dobrovolnicí v projektu Živá knihovna od Amnesty International. K tomu občas o sobotách se svojí přítelkyní prodává na Náplavce u stánku Kuchařek bez domova. Komentuje to slovy: *„Tak snažím se dělat věci, co mě baví a co maj smysl.“*

Druhou kategorii témat jsem nazvala **KOMUNITNÍ CENTRUM**. Do ní jsem zařadila jak poskytování základních služeb ženám bez domova, tak i aktivity nad rámec běžných služeb a způsoby zapojování klientek do chodu organizace.

BEZPEČÍ A ODPOČINEK. Komunitní centrum Jako doma je otevřené každý všední den, jeho provoz zajišťují peer pracovnice a veškeré služby jsou zdarma. Oproti mnoha jiným službám nabízí především celodenní bezpečný prostor vyhrazený jen pro ženy a možnost odpočinku. Respondentka PP1 zdůrazňuje hlavně bezpečí: *„myslím si, že to je hrozně fajn, že tam člověk má to... jakoby ten klid, prostě může si tam přijít, ráno si dát snídani, jít si hledat práci nebo prostě jít někam na úřad, přijít zpátky, dám si tam oběd, odpoledne si tam poležím s knížkou, no a večer prostě půjdu na loď, a nemusím někde tamhle se ocasit prostě na... jako v parcích a tak, a čekat, jestli mě někdo... někdo... nějakaj policajt prostě bude...“* A podle respondentky PP2 některé ženy celé noci probdívají: *„můžou klidně celej den spát. Jo, protože některý vlastně celou noc jezděj tím MHDěčkem a to je určitě strašně náročný, takže se stane, že fakt celej den prospí“*. Rovněž respondentka P2 zdůraznila, že *„někdo sem opravdu přijde jenom proto, že tady má ten odpočinek a může tady ležet celej den, protože v noci pracuje prostě“*. *„Pořád jsem tady jenom tak nějak seděla a malovala si takový ty antistresový omalovánky“*, uvádí vlastní zkušenost respondentka D. Především v zimě podle respondentky PP2 ženy bez domova ocení, že mohou v teple a suchu strávit celý den: *„Třeba přes den teď je hezky, tak samozřejmě se přijdou třeba jenom vykoupat a jdou zase ven, na sluníčko (...). V*

zimě potom je ta kapacita samozřejmě větší, no. A... vlastně těch žen... chodilo sem víc těch žen v tý zimě, no.“

ZÁKLADNÍ SLUŽBY. Dále je klientkám poskytována základní podpora: jídlo, hygienu, oblečení, možnost si vyprat, zavolat, uschovat věci. Tyto služby popsala respondentka PP2: *„aby se mohly vykoupat, aby si mohly to prádlo vyprat, aby to nemusely nikde prát v ruce“, a „když potřebujou to oblečení, tak si ho tady můžou vybrat, jinak tady vždycky nějakou zásobu pro ty nejnutnější případy máme.*“ Také vysvětluje, že jídlo se vozí z potravinové banky a klientky mají téměř každý den teplý oběd: *„ted'ka je většinou uvařeno, každéj den, vlastně z tý potravinový banky co přivezeme, tak de facto zpracujeme a ještě lidem rozdáme jakoby potravinovku [potravinovou pomoc].“* A respondentka D hovoří i o snídaních a večeřích: *„když je třeba potravinovka, tak se z toho dělaj snídaně“, a večer „se jim dá třeba jenom něco z lednice, jogurty, nebo ty pomazánky“.* Další službou je možnost si zatelefonovat, jak říká respondentka PP2: *„pokud někdo potřebuje si volat na úřady, takže mu půjčíme služební telefon“,* a dodává, že k dispozici jsou také skříňky, které fungují jako úschovna: *„mocht jít do těch skříňek, (...) aby si mohly vzít ty věci,“* a *„aby prostě to nemusely tahat všechno s sebou.“*

SOCIÁLNÍ PRÁCE. Jak jsem již zmínila, důležitou náplní práce peer pracovníc v komunitním centru je sociální práce. Respondentka PP2 vyjmenovává základní úkony: *„sháníme vlastně ubytování, zařizujeme občanský průkazy, rodný listy“* a doplňuje ji respondentka P1: *“zprostředkováváme ty kontakty se službama, který jsou jako expertní, prostě třeba, nevím, v dluzích, nebo právě jako v domácím násilí nebo takhle. (...) a tam si myslím, že jsou super ty doprovody, že maj holky prostě navázaný třeba s nějakýma lidma z tý organizace kontakty, a tak.”* O doprovodech mluví i respondentka PP2: *„děláme doprovody vlastně i... já nevím... na ty úřady práce, na sociálku, pokud ten člověk musí i mimo Prahu, tak i to jsme schopný s ním zajet mimo tu Prahu a tam ho doprovodit, pokud s tím má problémy“,* a vysvětluje důležitost doprovodů: *„týká se to i doprovodů k lékaři, protože s tím ty ženy bez domova kolikrát maj problém, když nahlásej že vlastně jsou bez domova, tak se k nim nechovaj příliš hezky. Takže asi je lepší, když tam maj někoho, kdo... o koho se můžou opřít. A je fakt, že stačí říct, že jsem terénní pracovnice, a klientka řekne, že si přeje, abych u toho byla, a je na ty ženy nahlíženo jinak.“* A dodává: *„opravdu se mi kolikrát stalo, že na tu klientku najednou byli vstřícnější (...). Že stačí opravdu asi pár slov, (...) a jde to.“* Respondentka D líčila, jak se jí v doprovodu respondentky PP2 podařilo zařídit dávky hmotné nouze: *„Takže rok s tímhletem bojuju, a ted' jsme to vyřešily všechno ve středu.“* Rovněž

zmínila úspěšnou intervenci respondentky PP1 ve prospěch těhotné klientky: „*Ted' se povedl [zmíněné peer pracovníci] třeba úplně úžasnej kousek, že získala azyl pro tu mamínu tady.*“

AKTIVITY. Všechny respondentky mluvily o aktivitách, které se v komunitním centru provozují. Je to jednak za účelem odpočinku od každodenních starostí a trápení, jak komentuje respondentka PP1: „*i když jsi na ulici, tak můžeš dělat věci, který tě baví.*“ Konkrétně s nadšením mluvila o proběhlém výletě: „*mně se třeba hrozně líbil ten vejlet jak jsme zorganizovaly.*“ A vypráví: „*Byly tam těhotný, byly tam starý, byly tam prostě lidi jakoby s rakovinou, bez ledvin prostě, jako ty co fakt to nemaj asi jednoduchý, (...) a prostě šly do toho, ten krok byl pomalej, ušly jsme pět, tři kilometry spontánně, protože jsme šly kolem ohniště, tak někdo dal prostě klobásu*“. Výlet podle ní měl i stmelující efekt: „*přesně to jakoby stmělilo ty lidi*“. I respondentka D byla z výletu nadšená a pochlubila se, že všem připravila jídlo: „*Já jsem tady v sobotu vlastně nasmažila řízky všem, žejo, nadělala jsem svačiny*“. Podobné zážitky vedou podle respondentky PP1 ke vzájemnému sblížení: „*jsou to věci za který jako si fakt můžeš chytout, (...) který ti to stmělí přirozeně*“ a jsou i jakousi formou nenásilné terapie či řešení konfliktů: „*když je tam něco vypjatýho, tak to přehodit vlastně do nějakýho... do jako hry, do zábavy*“. Tyto pozitivní dopady má podle respondentky P1 i již zmíněné Divadlo utlačovaných: „*ted'ka jak jakoby běží to divadlo, tak nějakaj jeho jako přesah, kterej tam vůbec není plánovanej, je, že vlastně jakoby ty holky tam zažívaj spolu něco jakoby jinýho, a asi je tam i mix, kterej může mít prostě tady nějaký konflikty, a... a to si myslím, že je jakoby dobrý.*“ Podobně to vidí i respondentka PP1: „*Jako ano, hodně lidí tam chodí kvůli tý stovce, (...) stačí jim na Hermes, a tak dále, ale jakoby furt věřím, že i když je důvod toho divadla tenhle, tak se tam děje co se tam děje a (...) oni se tam setkaj ještě tuplem lidi, který jako se třeba nemusej, takže to vidím jako hrozně veliký plus.*“ Respondentka PP2 uvádí ještě dvě plánované akce, které pro klientky zajistí především smysluplnou náplň času, navíc s vidinou výdělku: „*vlastně holky choděj po těch kontejnerech a nacházej různý věci, který třeba ani nevyužijou, tak jsme se dohodly (...), že bysme potom mohly na podzim udělat tady před tím centrem takovej bazar, z těch věcí který oni najdou*“. A „*ted' holky dostaly nabídku, že by mohly jsme dodat nějaký pytlíky (...), jestli by tady měly zájem holky prostě něco ušít a pak si to prodat, s tím že vlastně ty peníze by byly pro jejich potřebu.*“ A respondentka D zmínila plány na léto: „*úterý, čtvrtek budou aktivity, takže budou zase jakoby jiný činnosti než prostě jenom tady sedět, víš, jakože třeba šití pytlíků, korálky a takový.*“ A respondentka PP1 shrnuje význam aktivit: „*samozřejmě je vidět, jak je to tam klidnější*“.

PROSTOR K ZAPOJENÍ. Všechny aktivity komunitního centra jsou plánovány společně s klientkami, které je buď samy navrhují, nebo se alespoň podílejí na jejich podobě, pokud chtějí. Respondentka PP2 to líčí takto: *„kdyby kdokoliv chtěl, uměl třeba, dám příklad, korálkování, nebo něco, tak za náma přijde, řekne si, že by chtěl třeba tady dělat kurzy, pokud je zájem, tak určitě jo, holky se snažej vlastně i, když to jde, sehnat finance (...), určitě by to ta klientka, nebo ta paní, nedělala úplně zadarmo (...) teď tady máme tu jógu, bylo tady navrženo kurzy šití“*, a shrnuje to slovy: *„Vlastně tady je de facto možný skoro všechno.“* Respondentka P1 uvádí v podstatě to samé: *„s čímkoliv přijdou, tak je tady prostě pro to jako prostor, (...) je to prostě jako hodně na nich, ale... to materiální, a finanční, a nějaký zázemí jako obstaráme my“*, a dodává: *„něco jde třeba pomaleji, jako ta šicí dílna, (...) a pak je třeba jako že chtěou jet holky na ten vejlet, takže prostě to vlastně taky zorganizujou, a vlastně se dohodly s tou stážistkou, (...) takže jim v tom pomohla“*. Podobnou aktivitou „zdola“ jsou Bezdomoviny, o nichž mluvila respondentka P2: *„vlastně si dělaj samy noviny, i když jako koordinuje to [dobrovolnice]“*. A dodává: *„nevím, upřímně, jako čím to byl nápad. A vlastně jako je super, že tam můžou jako psát fakt ty holky“*.

SLUŽBY ŠITÉ NA MÍRU. I samotný prostor komunitního centra si ženy spoluvytvářejí podle svých představ, jak uvádí respondentka PP2: *„tady jak jsou ty místnosti, tak si to ty ženy vlastně upravily tak spíš podle sebe, jak oni potřebujou, jak jim to vyhovuje“* a doplňuje ji respondentka P2: *„my jsme tady původně nechtěly mít jako postele, ale tím, že vlastně ony přišly a fakt o to stály, a tak prostě tady jsou (...) a oni tady prostě můžou odpočívat celej den.“* Podle respondentky PP2 se klientky podílejí na rozhodovacích procesech, i co se týče samotného provozu komunitního centra: *„jsou tady teďka často schůzky, kde oni vlastně řeknou svůj názor, co by chtěly změnit, nebo s čím jsou spokojený, a ty návrhy si myslím že se většinou dají splnit, nebo že prostě se jim vyjde vstříc, protože... no o tom to je, no“*. Společné komunitní schůze se konají zhruba jednou za měsíc, vždy podle potřeby, ať už pracovník, nebo klientek: *„můžou využít i toho, že si o to můžou říct samy“*, říká respondentka PP2 a dodává: *„Teď to bývá tak jednou za čtrnáct dní.“* Podobně to komentuje respondentka D: *„Prostě když je potřeba a už prostě něco graduje.“* Respondentka P2 popisuje průběh schůzek: *„se s nima bavíme o tom jako co, jak se tady maj, co by chtěly prostě jinak, když máme my nějaký informace nový, který jim chcem říct, tak jim to tam taky řeknem“*. Průběh schůzek líčila i respondentka D: *„většinou jako mluvěj holky, pak se teda vyzve někdo, kdo k tomu chce co říct, žejo, pak samozřejmě křičí jedna přes druhou, ale to se dá usměrnit.“* Respondentka P2 také vysvětluje, že je vhodné klientky za aktivní účast řádně ohodnotit:

„můžeš ty lidi pozvat na schůzku a pak jim třeba za to prostě něco dát, (...) protože oni jinak třeba půjdou do práce, žejo, místo toho, aby se tady jako podíleli na něčem (...) Třeba ze začátku to pro ně není jako nějak důležitý, (...) a i třeba právě jim za to něco nabídnout vlastně (...) to mi přijde jako dobrá motivace.“ Dále zdůrazňuje důležitost vzájemné komunikace: „to si myslím, že je taky hrozně důležitý, jako zjišťovat neustále prostě zpětnou vazbu od těch lidí, jakože co by chtěli jinak, nebo když... prostě bavit se o tom, když to třeba nefunguje, když něco nejde, tak furt jakoby mít tu diskuzi, vést ten dialog“. A dodává: „Je to oboustranně výhodný.“

PRAVIDLA A ZÁKAZY. Další věcí, na které se klientky komunitního centra aktivně podílejí, je podle respondentky P2 vytváření pravidel: „i ty pravidla jsme dělaly nějak dohromady, no, aby... aby ony jako se na tom mohly podílet“. Respondentka PP1 uvádí, že komunitní centrum má od začátku nastavená jen 3 základní pravidla: „bez drog, bez alkoholu a ne agresivita“ a zbytek se dotváří společně s klientkami: „tadyto jsou jakoby základy, pak ty pravidla se snažíme prostě na různých pravidelných setkáních prostě tvořit s těma holčkama“. Respondentka PP2 upřesňuje, že podmínkou vstupu do komunitního centra není střízlivost, ale nesmí se užívat alkohol či drogy přímo v centru: „Tady vlastně ty ženy... můžou sem přijít v podnapilým stavu, nesměj bejt teda agresivní“, a „vlastně s těma drogama to samý. Nesměj tady teda pít před náma, a nesměj tady ty drogy užívat, jo.“ A zdůrazňuje: „Pokud je tady potom nějaká jakoby agrese, nějaký násilí, tak ta žena je vykázána, a pak se rozhoduje o tom, jestli... podle toho... podle situace, no. Většinou se jí řekne, ať teda opustí to komunitní centrum a třeba druhý den ať přijde, že si o tom můžeme promluvit, nebo různé jsou alternativy.“ Respondentka PP1 to srovnává s ostatními službami, které hrubé porušení pravidel řeší zamezením využívání služby neboli zákazem: „Oni jsou zvyklý tam přinést víno, když ho tam přinesu, tak dostanu zákaz. My tady s nima furt debatujem, neblbni, žejo jako, nepij to tady“, a zdůrazňuje, že především pracovnice musí jít ostatním ženám příkladem: „já se vždycky snažím říkat, jako holky... jako nedělejme ty svoje závislosti (...) moc jako veřejně. Ono blbě se potom říká (...) nepij tady, když mám v lednici pivo“. A dále uvádí, jak porušení pravidel řeší ona: „Místo zákazů já používám prostě jako větu, běž si prostě na čtyři dny rozmyslet, jestli tady ten čas trávit chceš s náma nebo ne“. Také respondentka P1 mluví o tom, že neradi přistupují k zákazům: „my s tím zákazem jsme takový jako hodně opatrný“ a že se snaží vše řešit po dobrém: „oukej, tak teď budeš prostě chodit (...) jednou týdně, protože prostě těch konfliktů je fakt moc a je to nepříjemný, a budem jako řešit ty věci, co potřebuješ, tady v tom jednom dni, a pak se můžem zase sejít a nějak se o tom pobavit.“ Podle

respondentky P1 byl zákaz udělen zatím pouze jedné ženě: „*vlastně jediná holka, která dostala zákaz, bylo když vlastně jakoby ukradla klíče od komunitka a vypadalo, že ho chce jako vykrást, a prostě nějaký takový jako storky kolem toho, který se pak potvrdily*“. Postupně přeci jen přibývá pravidel, která se ukazují jako nezbytná, jak uvádí respondentka PP2: „*jsme si to představovaly ze začátku, že to bude fungovat jinak, že to bude takový volnější, ale zkušenosti nám ukazují, že to tak volný nemůže být, že prostě nějaký pravidla tady musí existovat*“. Velkou zastánkyní pravidel je respondentka D: „*Chce to pravidla, protože jinak to bude všem přeruštat přes hlavu.*“ Jinou sociální službu uvádí jako dobrý příklad, jak by to mělo fungovat: „*Jo, tady maj všichni pocit, no tak já to mám někde, žejo, ale tam ne, tam jeden prohřešek a jdou. A vážej si toho, že tam je ten klid, že tam prostě jsou ty pravidla, viš (...). A tohohle se snažej holky dosáhnout i tady.*“

Třetí kategorii témat jsem nazvala **VÝZVY A PŘEKÁŽKY**. Mám na mysli výzvy, kterým čelí pracovnice komunitního centra ze strany klientek, a zároveň překážky, brzdící participaci klientek.

NÍZKOPRAHOVOST. Respondentka P1 mluvila o tom, že extrémní nízkoprahovost centra má svoje nevýhody: „*jsme hodně nízkoprahový a taky si tím dost jako nabíháme*“. A vysvětluje, že větší nízkoprahovost vede k větší rozmanitosti: „*ten provoz komunitního centra vlastně kombinuje vlastně ženy, který na tom jsou třeba fakt hodně špatně, i jakoby s ženama, který vlastně maj třeba nějaký základní věci jako pořešený, a vlastně zajímaj se třeba o ty aktivity a je pro ně třeba jednodušší se jakoby na něčem podílet.*“ Ta však s sebou přináší i problémy: „*a jsou tady pak třeba ženy, který jakoby svým chováním jsou... vyžadujou hodně energie, ale... a zůstane to úplně u tý jako nějaký základní podpory, a moc je nezapojiš třeba do nějakých jako jinejch věcí nebo do nějakýho rozhodování. To se třeba zas nelíbí jakoby jinejm, no.*“ Popisuje jeden příklad: „*vždycky tak jako naříkáme nad jednou paní, že... že vlastně jako... se nechce vůbec jako zapojovat, a... ale třeba chce jenom ty peníze, nebo když tam je nějaká jakoby odměna, ale vlastně je vidět, že jí to jako nezajímá*“, a jak takový problém v centru řešili: „*ty peníze jí prostě nedáme, ale může tady bejt, můžete si dělat co chcete.*“. Do komunitního centra chodí i ženy s různými složitými diagnózami: „*tady je prostě paní, která... má nějaký dejme tomu (...) Tourettův syndrom, takže jakoby křičí, vykřikuje a tak, zároveň jako někdy působí dost agresivně, ale verbálně, a zřejmě do toho jakoby bere drogy, takže to je prostě jako... docela mazec*“, ženy vyššího věku: „*nebo právě*

hodně jakoby stará paní, která třeba není jakoby už nějak něčeho schopná, vlastně tady celý den nějak jako prosedí a čte, spí a tak“ a oproti tomu ženy, které jsou schopny participovat a posouvat se: „pak prostě paní, který jako chtěj chodit na ty aktivity“. Respondentka si nad tím posteskla: „vlastně vůči tomu jsme jakoby nějak kritizovaný možná, (...) že ty ženy, který by už jako byly víc jako připravený na nějaký vzestup, tak jsou trošku jako... ne... já bych neřekla, že je to bržděný, ale že tady není třeba pro ně takový jako prostředí“. A nakonec uvádí možné řešení: „Takže (...) třeba i uvažujeme, že by třeba některý dny byly víc takovýhle, jako to základní, a některý dny byly víc jako zaměřený na ty aktivity“.

PASIVITA. Pasivita a nesamostatnost mnoha žen je další výzvou pro pracovnice komunitního centra. Respondentka P2 to uvádí takto: *„ono to fakt někdy jako trvá hrozně dlouho no, než prostě se i vytvoří ten vztah a důvěra a tak, a ten člověk může se třeba posunout právě někam dál nebo se zapojit víc do té organizace“.* Respondentka PP1 věří, že jde o mnohaletý návyk uživatelů sociálních služeb: *„člověk je zvyklej (...) na pravidla, který mu dávaj jasné hranice, nemusíš ty sama za sebe mít na výběr, a když prostě nemáš těch patnáct let možnost volby, tak taky, jsi zvyklá prostě, vlastně ty to neumíš, volit.“* Tato neschopnost klientek zaměstnává peer pracovnice na úkor sociální práce: *„pak člověk opravdu ten den jakoby skončí na tom, že tam pere a běhá od A do Z a vlastně udělá hrozně málo té sociální práce.“* Respondentka PP1 popisuje, jak se tento problém snaží řešit: *„prostě říct, tam máte hrníčky, mejte si je, prostě nepotřebujete dvacet hrníčků, máte přístup k umyvadlu“ a „když dělám krabice, tak prostě tam zakřičím, pojďte to dělat se mnou, samy aby si povlíkaly postele, prostě“.* Zároveň se však vůči klientkám nechce stavět do role někoho, kdo jim říká, co mají dělat: *„Ale tak nejsi tam v nějaký pozici, abych úplně lidem furt něco jakoby říkala. Já většinou jim to řeknu a jdu to dělat s nima.“* A občas prostě rezignuje: *„už tě to nebaví, protože vidíš, jak se zvedaj jakoby ty samý lidi (...) Tak někdy už toho máš plný zuby, tak se... přesně, uděláš si to radši sama, vykašleš se na to.“* Podle respondentky PP1 se dá tento problém nazvat závislostí na sociálních službách: *„Já vždycky říkám, že za těch pětadvacet let jsme si tady udělali závislost na sociálních službách. Na jednu stranu, co já se sebou musím dělat, když tady mám za jeden den deset možností, kam si dojdu pro jídlo (...) od teplejch polívek přes namazaný houstičky“.* Této závislosti podle ní podléhají lidé, kteří nemají v životě nějaké vyšší cíle: *„mně ta socka stačí, dvacku na loď, to není tolik, jídlo mám tady všude, takže... jo, já jakoby když nejsem člověk, kterej má nějakou potřebu jako v životě... dejme tomu za sebou něco nechat, ale chce jenom prostě žít, žít si dobře, šťastně, tak jako... tak to vlastně má, jako chybí tam ty věci, ale za těch deset, patnáct let si... se naučíš*

v tom prostředí tak žít, že už to je pro tebe to přirozený prostředí“. Podle respondentky D však tuto závislost podporuje i komunitní centrum Jako doma: „Tady všechno mají. Oni v podstatě k tomu životu nic nepotřebují. Tady přečkaj ten den, dostanou tu najíst, vyperou si, osprchují se, a pak jdou večer na tu noclehárnu. A takhle, to je jejich koloběh.“ A dodává: „oni nemaj starosti s tím, že si musí vydělat na živobytí.“. Na moji otázku, jestli ta pasivita nemůže být projevem rezignace v neřešitelné životní situaci, respondentka D odpovídá: „No i ty dluhy se daj řešit, žejjo. Tady prostě je ta dluhová poradkyně, která jim s tím pomůže, že to prostě můžou řešit, ale oni prostě nemaj zájem.“ Respondentka PP1 to vidí o něco optimističtěji: „nato, že si myslím, že tam jako jsou lidi, který jinde bejt vlastně nemůžou, protože maj všude zákazy kvůli něčemu, tak se i jakoby dost těch holek, přestože tam je chaos, přestože tam je hodně křiku a tak, tak si myslím, že udělaly docela jako hodně práce na sobě.“

VÍC A VÍC. Podobným problémem, souvisejícím se životem v permanentní nejistotě a využíváním sociálních služeb, je zvyk vzít si vždy od všeho co nejvíce, protože člověk nikdy neví, kdy bude mít nouzi. Respondentka PP1 to vysvětluje na příkladu s oblečením: „ty holky jsou zvyklý z ulice, která je džungle, nějak přežít, a přenášej to vlastně tam, a nepřemýšlej jako, jestli si maj vzít jednu mikinu a zítra tady bude dalších dvacet a můžu si jí tady v klidu vyprat a nemusím mít ten strach že mi jí někdo vezme, ale prostě vezmou si radši čtyři mikiny, protože prostě nevědí, jak to bude dál“. Dále na příkladu hygienických balíčků uvádí, že takové situace vedou ke zmatkům: „člověk něco dostane, jakoby ať si to prodá, ať je to šampon, taky jsem prodávala prostě šampony, potřebovala jsem prachy, jo. To je mi jedno, je to už jeho, tak zase na co jako soudit. Ale potom aby už to nebylo tak, že ti tam prostě znova naběhnou, a já chci pro Pepu, já chci pro mámu, já chci pro babičku, pro tetu, no a najednou pak tam prostě začne bejt takovej zmatek“. Dle vlastních slov by byla ráda, kdyby si každý bral jen to, co opravdu potřebuje, a nemuselo se přistupovat k přidělování: „já chci, aby to fungovalo tak, že (...) ve chvíli kdy prostě nebudu mít zubní pastu, tak si prostě přijdu, hele máte tam zubní pastu, jo, máme, na.“ Ale respondentka PP1 vidí pokroky: „myslím si, že je to docela lepší, že už jakoby pochopily, že ne vždycky, když za náma přijdou, že dostanou deset šampónů“. Respondentka D, která má na starost vaření a vydávání jídla, to vidí spíše černě: „Čím víc dostávaj, tím víc chtějí. Furt víc, víc a víc“ a „dám třeba blbej příklad s polívkou – oni už prostě chtěj to maso.“. Zdůrazňuje i překračování hranic, co se týče prostoru: „oni už jsou pak takový, že si prostě vlezou do ledničky, vlezou prostě do soukromejch věcí“. Respondentka D však má své hranice pevně nastavené a do kuchyně klientky zásadně nepouští: „Třeba holky jsou za to rádi, protože já (...) si je nenechám přerůst přes hlavu.“ I

přiděly potravinové pomoci si pečlivě hlídá: „*Proto oni maj se mnou třeba problém. Protože já jim nedám potravinovku třikrát. Já jim dám jednou.*“. A vysvětluje, že to dělá především kvůli ostatním, které podle ní pomoc opravdu potřebují: „*Protože jsou tady ještě další, který prostě nemaj žádněj příjem, třeba těhotná [klientka], žejo. Nemá žádněj příjem, nebydlí, ona je na ulici. Ona opravdu jezdí po ulici celou noc. A je to holka, která prostě nikdy nepřišla: já nemám nebo jsem venku. Nikdy. Tak tahleta holka pro mě bude prioritou.*“ Respondentka dokonce rozlišuje klientky podle míry potřeby: „*vždycky budou na prvním místě ty, který jsou nemocný, starý. Ty, který můžou pracovat, je to jejich volba. Dostanou taky, ale samozřejmě že toho nemaj tolik.*“ Problém distribuce jídla shrnuje slovy: „*Jako člověk rád pomůže, ale všechno má své hranice.*“ Respondentka PP1 to opět vidí z nadhledu: „*ono to opravdu bude trvat jako hrozně dlouho, protože si vem, že pětadvacet let jsou nastavený tady na to a možná jako i my to děláme určitě nějak blbě ještě, musí se jakoby sehrát my i oni*“ a optimisticky dodává: „*Ale ono to bude, jenom to prostě bude všechno trvat dýl.*“

KRÁDEŽE. Dalším problémem, který trápí pracovnice komunitního centra, jsou krádeže. Respondentka P2 vysvětluje, že to může vést ke ztrátě pocitu bezpečí: „*občas se tady ztrácej věci, jakože to je takový jako nepříjemný, že prostě pak někdo třeba nemá takovou důvěru v ten prostor.*“ Respondentka D zmínila krádež služebního telefonu: „*Včera se tady ztratil služební telefon zase, žejo. Samozřejmě že víme, kde je, už jako i ho máme, akorát teda není simkarta, víme, kdo byl asi tím iniciátorem nebo ten kdo to vzal.*“ Také si některé klientky berou cizí oblečení: „*tady je sušák a oni s ním prásknou, ze sušáku si vezmou to co není jejich.*“ Respondentka D se nebojí si takové věci s klientkami vyříkat: „*Pokud mám s někým problém, řeknu to jemu. A řeknu mu to tak, aby to pochopil, a on už to v životě neudělá.*“ Avšak na druhou stranu se snaží nikoho za jeho prohřešky neodsuzovat: „*to je prostě strašně důležitý tadyto, nesoudit nikoho, ač je ten člověk třeba zlej, nikdo neví, s čím ten člověk právě bojuje, a není... Nikomu nepřísluší ho odsoudit za to, že se chová zrovna tak.*“ I respondentka PP1 si nevhodné chování klientek vysvětluje jejich zkušeností z ulice: „*furt připomínat, je to to prostředí, který není na ulici, je tady to bezpečí.*“ I ohledně krádeže telefonu má pro klientky díky své vlastní zkušenosti pochopení: „*to říkám jakoby člověk z nějaký osobní zkušenosti, kterej taky dělal píčoviny, já jakoby chápu, já vám neříkám nekrad'te, prostě, nechci vás tady moralizovat, klidně si tam okrad'te paní, pána na Hlaváku, jo, do toho mi nic není, neříkám, že to je dobře nebo špatně, prostě je to vaše věc, ale tady ten telefon nechte, kurva, je to kvůli vám, ten telefon, jako vy si voláte na úřady.*“ Přesto zdůrazňuje, že je třeba, aby klientky za krádeže nesly příslušné následky: „*protože se nám ztratil dvakrát během*

tejdne, (...) tak jim jenom prostě říct jako sorry, prostě není. Ukradly jste si ho, není prostě. (...) na nějaký schůzce se o tom pobavíme, já jim řeknu, že ok prostě, napotřetí se to tady udělá, napočtvrtý je mi jakoby líto.“

AGRESE A KONFLIKTY. Agresivní a konfliktní chování klientek je další výzvou pro pracovnice komunitního centra. Respondentka P2 mluvila romské skupince, která je častým tvůrcem konfliktů: *„i když předtím třeba na Floru taky chodilo spoustu Romek, tak holky říkaj, že to prostě nikdy takhle nebylo, ale je to o tom, že prostě oni se znaj (...) a jsou skupinka“*. Právě síla skupiny je podle ní to, co brání s těmito ženami úspěšně pracovat: *„je to (...) těžký s nima (...) navázat právě nějaký ten jako vztah. (...) s těma jednotlivcema třeba některýma je to jako v pohodě, ale (...) ono je to hodně i o nějaký tý skupinový dynamice, (...) někdo je temperamentnější, někdo míň, (...) ale tak nějak s tím pracujem“*, a cestu vidí v individuální práci s jednotlivými ženami: *„snažíme se to nějak rozbít“*. Tato skupina žen je pro pracovnice centra velkou zátěží: *„je jako důležitý, mít ty zdroje na to... to nevzdávat. Zkoušet to.“* Respondentka P1 vidí možné řešení ve vzdělávání se v této problematice: *„aby nějak jsme uměly vlastně jakoby pracovat třeba s tou skupinou, která... jako Romek, která je nějak ale něčím prostě specifická (...). Takže jako chcem se v tom třeba nějak jako vzdělat, no.“* Respondentka D zmínila i ničení věcí, přičemž s opravou pomohl její partner: *„je to čtrnáct dní, kdy tady jedna právě z těch klientek vykopla dveře v kuchyni. A rozbila sprchu. A kdo to zaplatil? Zaplatil to můj přítel, udělal to nový.“* Ovšem dodává, že náklady mu byly proplaceny.

Zde si v rámci tohoto tématu dovolím citovat delší promluvu respondentky PP1 o tom, jak při práci s klientkami těžší z vlastní zkušenosti s bezdomovectvím: *„protože se tam třeba nějaký lidi jako nemusí, tak se jim snažím vysvětlit, že je to jako v pohodě, že nemusíš někdy někoho, ale snažíš se jako respektovat jeden druhýho prostě, je to hodně velký, každéj může být v jiný části, prostě tak toho člověka nechám bejt, nemusím hned jakoby útočit (...), že prostě zaútočím, protože se mi jenom nelíbí, a přesně ta jedna holčina mně řekla, a což teda na tý ulici fakt to je, protože jsem to zažila z osobní zkušenosti, (...) že si na ulici nemůže dovolit prostě bejt... ted'ka nevím jaká, ale... jo, prostě nemůže. Nemůže si dovolit bejt, protože tam nepřežiješ. A tak jsem se snažila jakoby říct, že je to tak, že to znám, že přesně jsem měla masku, protože buď jsem byla ta silná a nikdo mě neobral, mohla jsem tam fungovat, nikdo se mnou nespál kdy chtěl, prostě byla jsem tam někdo kdo prostě mohl fungovat, a nebo jsi prostě byla jitrnice, kterou obírali, nebo jsi sice měla ochranu chlápka, ale chodila jsi šlapat, nebo jo... Takže to naprosto chápu, ale snažila jsem se říct, že by přesně aspoň tadyten kus*

toho prostoru tohle všechno měl zahodit někam ven a tohle by tam nemělo být. Jenže ono to nejde, žejo, za třeba dvacet let, i deset let tý ulice to prostě jako za... před vchodem takhle jako odhodit. Takže asi... jako byla to fajn věta, kterou prostě tam včera... včera byla, a myslím, že se s ní dá dál pracovat i na nějakých jako schůzkách“. Respondentka vidí možné řešení ve větším zapojení žen do smysluplných činností: *„některý lidi prostě jak tam maj jakoby přesně to bezpečí, volno a tak, a jsou dominantnější, nebo prostě hlasitější a tak, tak místo aby tu energii přesně dali do nějakýho jako smysluplnýho... buď aktivity, co je baví, nebo starost o to centrum, nebo prostě vymalovali, napsali něco na zeď, jo, tak místo toho prostě to vkládaj do toho jakoby řevu, do bojů prostě, do zbytečnejch hádek, tak jsem si říkala, že ty úterky prostě, když tam budou aktivity, bude to trošku jakoby povinný, tak samozřejmě ty lidi tam třeba moc nejdou, ale to už by taky pak bylo na nás trošku, vymyslet něco třeba, co by opravdu ty holky bavilo, a člověk se jich ptá na těch schůzkách (...), ale aby ta energie prostě byla daná jakoby do něčeho jinýho.“*

NETOLERANCE. *Vzájemná nesnášenlivost, nedostatek vzájemného respektu či strach může být i důvodem, proč se některé ženy komunitnímu centru vyhýbají: „někdy jakoby ta zpětná vazba (...) je, že... že třeba nějaký jako nechoděj, protože prostě právě je tady třeba ta paní co křičí, nebo ta paní která jako vyvolává konflikty, nebo že je tady jako hodně Romek, a tak“,* líčí respondentka P1, a pokračuje: *„některý ty holky sem třeba nechcou chodit, protože tady jsou dejme tomu Romky, pak zas třeba jiná paní uráží jako holku, která je z Ukrajiny (...), že je furt jakoby něco, kvůli čemu by sem vlastně teoreticky někdo neměl chodit, že to je fakt spíš o tom jako, nějak se spolu učit žít“.* Respondentku P1 tato vzájemná netolerance trápí, obzvlášť když se týká například genderových menšin: *„já jsem jako fakt z toho byla jako... jakoby špatná prostě, když třeba říkaj, no ale tady jsou ty translidi, a oni pak sem holky jakoby nechcou chodit, protože je to vlastně ten chlápek“,* a dodává: *„možná ten důvod může být i jako zástupnej, a já tam ani nedohlídnu“.* Podle ní s přítomností mužského elementu mají problém zejména ženy, které jsou na ulici obklopeny násilnými muži: *„to třeba i říkaj jakoby ženský, (...) který maj kolem sebe spoustu jakoby týpků, který jsou prostě podle mě na přesdržku, že oni zároveň třeba zažívaj jako násilí a zároveň s nima hodně fungujou“.* Ženy také obviňují jednoho z translidí, že je ve skutečnosti obyčejný muž: *„jako holky tvrděj že ve skutečnosti není trans, že to je jako vlastně jako nespravedlivý“.* Respondentka P2 vidí jako možné řešení tohoto problému osvětu klientek: *„právě se tady snažíme udržovat nějaký jako bezpečný prostředí, nebo to je strašně důležitý, (...) snažíme se jim to vysvětlovat a chceme,*

nebo už tady měl bejt takovej jeden seminář právě o translidech (...) Aby to jako chápali, že vlastně ty translidi bez domova to maj taky jakoby megatěžký...“

PODPORA TÝMU. Respondentky mluvily i o tom, že jejich práce je psychicky náročná: *“ta participace je fakt náročná vlastně“*, uvádí respondentka P2 a dává konkrétní příklad: *„i když jako se třeba těch lidí ptáš, o co by měli zájem, a pak to jako se snažíš s nima vymejšlet, tak pak třeba prostě ti nepřijdou na tu aktivitu, (...) to je takový trochu demotivující.“* Přičemž zdůrazňuje důležitost udržení si motivace: *„ta motivace, no... si myslím, že je jako důležitá, hledat prostě furt nějaký cesty, jak by se to dalo prostě udělat, aby to fungovalo, no. A po maličkatejch krůčcích, no, což je jako taky fakt nemít jako hnedka nějaký velký očekávání“*. Také respondentka PP1 uvedla, že přímá práce s klientkami je velice náročná: *„za ten den je toho opravdu hodně, a teď když to jakoby lítá na tebe, tak to fakt není vůbec sranda.“* A že je třeba na sobě neustále pracovat: *„my bysme se trošku s tím měly asi naučit jako líp pracovat, protože my máme dávat trošku jakoby respekt, ale nějakěj klidnej, nebo nějakěj klid, ale asi ty emoce bysme se tam měly trošku naučit jako ovládat a používat prostě co nejmiň“*. Zdůrazňuje důležitost supervize, a také odpočinku: *„je jakoby důležitá teda potom nějaká jakoby supervize, který my třeba úplně rádi nemáme, protože povídáš, povídáš, ne všichni jakoby si rádi povídaj a vlastně chápou jakoby to celý, ale nějaká prostě ochrana toho člověka, ať je to vejlet, ať je to prostě nějaká relaxace, žejo, odpočinek.“* Podle ní by měly být porady a supervize častější: *„víc schůzek bych dala (...) a víc supervizi. Abysme si tam fakt jakoby vyřikaly nějaký věci, který člověk pobírá od těch holek a je to nasměrovaný prostě třeba k našemu týmu“*. Porady jsou podle respondentky P2 jednou za dva týdny: *„s peer pracovnicema máme jednou za čtrnáct dní jako poradu, na který se právě domlouváme, co je novýho, nebo co zavedem třeba“* a supervize jednou za dva měsíce: *„v Jako doma je víc týmů, a proto i víc supervizi. My (...) tady máme supervizi vlastně jako pro komunitní centrum, (...) pak je bistro, (...) a pak ještě je jakoby tým Jako doma, kterej je společnej, (...) ale tam třeba nejsou všechny peer pracovnice, tak ty maj ještě jakoby zvlášť supervizi (...) je to rozdělený, jako abysme se úplně nezatěžovaly problémama těch jako druhéjch“*. Respondentka PP2 popisuje složení peer týmu: *„Teďka jsme tady čtyři přes týden, potom v pátek chodí ještě jedna terénačka, (...) a pak máme vlastně šestou, která teda má jenom dvě hodiny v týdnu na terén.“* A zdůrazňuje fungující podporu ze strany vedení: *„když je nějakěj velkej problém, tak je tam pořád to, že ty holky jsou prostě... vedoucí, nebo prostě ta autorita tady, jo, ty který tady to vedou a zodpovídaj tady za to.“* Respondentka P1 mluvila o využití pomoci dobrovolníků: *„spíš to jsou jakoby stážistky, že... že to maj potom jako potvrzení vlastně do*

školy, ale jasně, dělej to jakoby dobrovolně, jenom prostě výhoda tý stáže nějak jakoby je, že (...) z naší zkušenosti je to jakoby dlouhodobější“. Zmiňuje jednu ze stážistek, se kterou se podařilo navázat dlouhodobou spoluprací: *„u nás byla na stáži, pak dostala vlastně na starosti Bezdomoviny, a teď třeba když potřebuju s něčím pomoci, tak se jí jakoby třeba ozvem“.* Dále zmiňuje dvě neoficiální dobrovolnice, které spontánně začaly ženám z komunitního centra pomáhat: *„sem nějak jednou přišla a prostě se jí tady líbilo, a tak si chodí s holkama každé pátek prostě povídat, a... teď jim nějak pomohla odvézt třeba potravinovku, a už si to jako holky šéfily samy, nebo myslím že s nima byla i na tom vejletě, a... třeba jim sháněla peníze“,* a *„nějaká paní tady prostě chodila okolo a říkala, že by třeba hodinu, nevím, dvakrát tejdne tady prostě seděla a s holkama prostě hledala zaměstnání na kompu. Protože ono to pomůže, když fakt tu holku čapneš za ruku a sedneš si k tomu.“* Shrnuje to slovy: *„takovýhle vlastně jako hezký věci, který se dějou trošku samy“.*

Čtvrtou kategorii témat jsem nazvala **JAKO DOMA**. Do ní jsem zahrнула témata týkající se hlavních přínosů participativního přístupu, jeho překážek a vizí, a témata týkající se organizace jako celku.

MÍT SVŮJ HLAS. Respondentka P2 hovořila o významu zapojování klientek do rozhodování: *„ta participace, je to běh na hodně dlouhou trať, (...) je důležitý přesně nějak vědět ty potřeby třeba těch lidí, hodně s nima komunikovat, vlastně, navazovat ten vztah, a i ty očekávání jako nemít nějaký prostě... nebo po malejch krůčcích jít“.* Důležité je podle ní poskytnout klientkám nejprve znalosti, aby se mohly kompetentně rozhodnout: *„aby ten člověk právě taky, jo, měl šanci mít ty informace, měl šanci jako mít taky třeba přesně i nějaký to vzdělání, jo, jakože v rámci toho, nebo nějaký povědomí, aby pak se mohl na základě toho i třeba... dělat ty rozhodnutí.“* Participace by měla být svobodnou volbou, ne povinností: *„někdo (...) na to má tu kapacitu, jako tu psychickou, jakože třeba to bydlení nemá tak stabilní, ale jako má tam nějaký zdroje, (...) jde vidět že prostě by se chtěl zapojit ten člověk a chtěl by třeba pracovat na nějakých těch věcech (...), zatímco ty lidi, který si tady přijdou prostě odpočinout, tak jako... nemaj moc o to zájem. Ani to není jejich potřeba.“* Je tedy možné využít službu bez toho, aby se na ní člověk aktivně podílel: *„někdo prostě právě se třeba stabilizuje a pak už jakoby to nepotřebuje, a jako ani... ani se v tom třeba nechce nějak angažovat“.* Ale člověk, který se zapojí, má podle ní z dané služby mnohem větší užitek: *„když pak člověk to přijme teda za své, tak už i jako přijímá nějakou tu jako... i motivaci, nebo*

jako tu vůli něco dělat a něco třeba... nějak se na tom víc podílet, a i právě vidí jako ty výsledky toho, že se třeba do toho zapojí, a má ten vliv na to, nebo vidí jako, že vlastně má to smysl“. Participace zkrátka může vést ke zplnomocnění člověka: *„zjistěj, že jakoby můžou mít vliv na ten svůj život, nebo na to, co se děje jako okolo, (...) spousta z nich má hodně nízký sebevědomí, tak (...) že i získaj nějaký jako dovednosti, nebo nový jako kompetence maj, a je to pro ně hrozně posilující“.* Respondentka P2 mluví i o partnerské úrovni spolupráce: *„Tady jak se ty hierarchie trošku jako... ne mažou, ale jako trošku se snižujou aspoň, tím že se snažíme být... jako nějak partnersky přistupovat k tomu“*, která je cenná nejen pro klienty, ale i pro organizaci a její pracovníky: *„pro tu organizaci je to hrozně cenný, (...) ta spolupráce s těma lidma bez domova, (...) je to jako hrozně dobrá zkušenost, (...) kdybych byla třeba v pozici sociální pracovníce, tak i já vlastně se učím jakoby nové věci od těch lidí, (...) je to hrozně jako obohacující.“* Organizaci to nutí se neustále posouvat dál: *„že to je takový hodně organický, dynamický“.* Sociální pracovníci se od klientů mohou něco naučit: *„Že to učí právě i ty sociální pracovníky (...) se na to podívat trošku z jinýho úhlu pohledu, takovýho jako... lidštějšího, když to tak řeknu“.* Protože klienti jsou experty na svoji situaci: *„uznat to, že ten člověk jako třeba bez domova má vlastně tu svoji expertízu, nebo má tu jako znalost jako a i tu zkušenost, (...) aby jako mohl ovlivňovat přece tu službu“.* Respondentka PP1 to shrnuje slovy: *„pro mě je důležitý to, aby člověk měl na výběr, měl svůj názor a svůj hlas, prostě, že tohle je o nějakým jako spolusdílení, rozhodování hlavně, že to má být“.*

DOBROVOLNICE. Zde bych chtěla uvést na příkladu respondentky D, jak může také vypadat úspěšné zapojení v rámci organizace. Respondentka PP2 to uvádí takto: *„ted' tady máme tu [respondentku D] v tý kuchyni, která prostě ráda vaří a je tady ted'ka momentálně jako dobrovolnice“.* Respondentka P1 zdůrazňuje, že zapojení proběhlo jaksi spontánně: *„u [respondentky D] se to prostě stalo jakoby samo, že vlastně začla právě jako vařit, a... a pomáhat holkám, a starat se o to, a tak.“* Podle respondentky P2 stačilo pro zapojení poskytnout dostatečný prostor: *„jí to bavilo, tak začala se v tom angažovat a prostě když dostala ten prostor, tak vlastně jako je moc hezký vidět, že přesně jako je to pro ní taky super, jo, že dostala jako ty možnosti a... jako bohužel jí za to nemůžem platit“.* Tak se dle slov respondentky P1 stala klientka mimoděk součástí pracovního týmu: *„všechno jako není prostě naplánovatelný, (...) že se nám prostě dějou věci, a my si až zpětně vlastně uvědomíme, aha, ted' vlastně [respondentka D] je taková jako něco mezi, a vlastně dobrý, a pak až se to pojmenovalo, a pak (...) jsme jí přizvali jako na supervizi, protože je vlastně členkou toho týmu“.* A takhle to líčí sama respondentka D: *„A pak jsem... nějak se dostala ale do kuchyně,*

ale vůbec nevím jak. Vůbec nevím, jak jsem se do ní dostala, ale už jsem tam zůstala v podstatě.“ Respondentka D mluví i o tom, že pro ni ostatní ženy bez domova paradoxně představují motivaci: *„Oni mi jsou jakoby takovou motivací k tomu, že nechci klesnout na úplný to dno.“* Nechce totiž být jednou z nich: *„Jsem třeba bez domova, ale nesmrším, nechodím špinavá, a přesně takhle já nechci dopadnout.“* A zároveň je ona vzorem a motivací pro ně: *„třeba za mnou přišla paní a říká mi: ty jseš takovým mým vzorem. (...) Ty prostě chodíš upravená. A já sem chodím strašně ráda, protože vím, že jsem bezdomovec, ale nikdo to na tobě nepozná.“* A: *„prostě to potěší, když ty holky řeknou, že jsem pro ně taková motivace, protože mě tady viděly jako hromádku, když jsem přišla prostě jako fakt nešťastná, prostě zoufalá, bez peněz, beze všeho. A (...) oni mi dali tu sílu jako jít dál, oni, ty co jsou tady, že prostě přesně takhle nechci dopadnout.“* Ne každému ovšem její nastavení sedí: *„spousta mě nemá rádo jenom proto, (...) že prostě nenechám po sobě šlapat.“* Zároveň se však dokáže pro ostatní ženy obětovat: *„Ale paradoxně nikdy na mě nezbude žádný oběd.“* Vysvětluje to: *„jsou tady ty holky, který opravdu nemají. Rozumíš, já mám chlapa, kterej prostě mi to koupí, nebo prostě... A já se fakt spokojím s málem, mně k večeři stačí rohlík s máslem“.* A: *„Prostě jsou zas tady holky, který to potřebujou víc než já. Že prostě oni třeba nemaj vůbec nikoho.“* Mluví však i o únavě: *„Třeba nevidí, že v hloubi duše jsem strašně unavená, ale ta energie mě prostě nabíjí k tomu, abych nebyla přesně taková jako oni.“* A nakonec to vysvětluje slovy: *„člověk se musí mít rád.“* Na otázku, jestli by se chtěla v Jako doma posunout dál a být třeba peer pracovnící, odpovídá: *„Jo, to jako jo, určitě! Ale to bude kurz až na podzim, takže to určitě.“* Mezitím má v plánu absolvovat kurz pracovníka v sociálních službách: *„Jenže mezitím si můžu prý udělat i sociální kurz na pracáku právě, tu rekvalifikaci“.* Chtěla by zůstat pracovat v Jako doma, protože: *„tady už mám vlastně ty své lidi, nebo prostě jsou tady holky, který za mnou přijdou, který nepřijdou třeba za někým jiným“.* A: *„A je mi tady dobře s těma lidma jako, ona je i sranda“.* A: *„my už to máme tak nějak jakoby sehraný.“* Ale zároveň dodává: *„nikdy nic neplánuju dopředu. Protože, jak říkám já, jako vždycky když už najdu klíč ke štěstí, tak nějak debil vymění zámek“.*

JAKO DOMA. Samotný název organizace napovídá, že prioritou je, aby se zde ženy cítily jako doma. Získat skutečný domov se totiž nedaří ani většině peer pracovníc. Jak říká respondentka PP2: *„Asi bysme si mohli dovolit standardní bydlení, ale problém je ta kauce.“* A shrnuje to slovy: *„Teď jsme prostě bez domova.“* Také respondentka D přiznává, že zatím přespává na noclehárně: *„Bydlím na lodi.“* Nyní má však díky svému partnerovi nadějně vyhlídky: *„Teď čekáme jestli nám vyjde ten byt (...). To má zase přítel přes kamaráda*

v práci.“ I pracovnícím organizace tedy komunitní centrum svým způsobem nahrazuje domov. Hranice mezi pracovníci a klientkami jsou velmi slabé, peer pracovnice usilují spíše o přátelskou rovinu vztahu, jak popisuje respondentka PP2: „pokud za jednou z nás přijde ta klientka, s tím že by si potřebovala opravdu jenom... se třeba vyplakat nebo si promluvit, tak se jí vždycky ta jedna z nás věnuje. A má na výběr, jo, že si řekne, hele já bych chtěla mluvit zrovna s [kolegyní], nebo to, a když tady je, tak... si myslím že tohleto naprosto bezvadně funguje tady.“ A dodává, že rovněž kolegyně „z kanceláře“ nabízejí peer pracovnícím i klientkám přátelskou podporu: „já prostě určitej respekt asi k těm holkám co jsou v tý kanceláři mám, ale pomaličku, tím poznáváním, se to jakoby snižuje, protože ty holky jsou opravdu takový, že chtěj s náma všechno probírat, nechtěj se nad nás povyšovat (...) A myslím si, že i ty klientky, pokud nejsou hodně uzavřeny do sebe, tak ty holky taky asi vnímaj jako někoho jako kamarádku, nebo prostě za kým můžou jít a svěřit se jim, (...) protože oni si ten čas na ně udělaj“. Respondentka PP2 to shrnuje slovy: „jak my, peerky, tak i ty klientky se tady asi cítíme naprosto... jakoby v pohodě. (...) Jako doma, no.“ Záleží však také na samotných klientkách, jak se budou v prostředí komunitního centra cítit, jak uvádí respondentka P2: „z tý zpětný vazby jako vyplývá, že některý to fakt tak cejtěj, že prostě to tady chtěj mít... chtěj mít jako doma, a i se o to jako snažej, a i se tady tak cejtěj některý.“ Podle respondentky PP2 například, když chtějí, mohou pomoci i s udržováním čistoty: „se snažíme to tady jako udržovat, jo, že některý holky se i zapojej, zametou to venku“. Příjemnou atmosféru zmiňuje respondentka P1: „když k nám někdo přijde na návštěvu, že se mu tady hrozně ta atmosféra líbí“. Na otázku, jestli se daří pomáhat klientkám sehnat azylové bydlení a práci, odpovídá respondentka PP2: „to se docela daří, a přesto se sem ty ženy občas přijdou podívat, protože vlastně... navázaly tady asi kamarádský vztahy, nebo prostě co je tady novýho... Ani si moc nepamatuju, že by někdo prostě zmizel takle úplně z dohledu“. A klientky dávají o komunitním centru vědět dalším ženám, které jsou v těžké situaci: „od tý doby, co je to komunitní centrum, tak ty ženy, co navštěvujou to centrum, to vlastně říkají dál a jako těch žen přibývá, co sem chodí.“

PENÍZE. Z rozhovorů vyplynulo, že jednou z bariér participace a celkového rozvoje organizace je nedostatek peněz. Jak říká respondentka PP2, peníze chybí na to, aby mohly peer pracovnice pracovat na větší úvazky: „vlastně na to nejsou finance, aby nás ty holky mohly zaměstnat na nějaký větší úvazky.“ Nebo aby se mohly zaměstnat další peer pracovnice, a byl tak čas i na terénní práci: „Protože zase ten terén je taky hodně důležitý a na to právě nezbejvá ta kapacita. A určitě by bylo dobrý, kdyby... kdyby těch holek bylo víc.“

V době rozhovorů byla vypsána sbírka na pomoc komunitnímu centru: „*Tak holky vypsaly tu sbírku, zatím... zatím to nějak jde hezky, tak snad se to zadaří dovést do konce.*“ Avšak respondentka P1, která má fundraising na starosti, vysvětluje, že sbírka pokryje jen to nejakutnější: „*i když je to jako hezký a třeba se nám díky tadyté sbírce zvedl počet jako individuálních pravidelnejch dárců, což je jakoby super, že třeba z toho podle mě půjde zaplatit ten nájem, to je skvělý, ale (...) nějaký jako miliony roční rozpočet ta organizace má, no.*“ A dodává, že budoucnost organizace momentálně závisí na jednom grantu: „*jako jsme v nějaký větší či menší krizi, to je ještě jako otázka, (...) podle toho grantu, jestli ho dostanem nebo ne.*“ A: „*Když ten grant dostanem, tak si překonáme nějaký jako těžší období (...) najedem do další jako fáze nějakýho rozvoje, a pokud ten grant nedostaneme, ehm... tak já vlastně jako nevím.*“ Do dalšího grantu by musela organizace nějak přečkat půl roku: „*blbý je, že prostě ty velký granty jako hrozně trvaj (...), ten půrok tam trochu hapruje, no, když... když to nedostanem.*“ Tato situace pro respondentku P1 znamená obrovský stres: „*mě to úplně jako ždíme prostě už.*“ A vysvětluje, že hrozí, že by došlo i na zavření komunitního centra: „*pro mě je vlastně jako těžká představa jako, že by jako to skončilo, (...) ale je možný, že by se prostě třeba to komunitní centrum fakt muselo jako na nějakou dobu prostě zavřít.*“ Ale nakonec obrací a říká, že na všem jde najít i něco pozitivního: „*na jednu stranu jakoby ty peníze ti jako asi umožňujou se tomu věnovat jakoby víc a mít nějaký právě jako rámec a rozvoj a tak, kdyby ty peníze zmizely, tak by to najednou byla právě jako... jako aktivismus, kterej děláš ve svém volným čase, což vlastně nemusí bejt jako úplně nutně špatně.*“ A z dlouhodobé perspektivy vidí budoucnost organizace slibně: „*oni zase přijdou jakoby ty Norský fondy, další období, a teďka už byl vyhlášený jeden jakoby mezinárodní, a na mezinárodní spolupráci, a vlastně jsme byli přizvaný od FEANTSY, (...) pak tam byly ještě organizace, který se věnujou ženám bez domova, z Portugalska, Maďarska, (...) a vlastně teprv se podal jakoby nějaký koncept, pak když to schválej, tak se bude psát celý projekt, a pak by to (...) bylo od března třeba.*“ A dodává: „*tyhleto mezinárodní projekty můžou bejt taky dost (...) inspirativní.*“ Respondentka P2 uvedla, že i Jídelně Kuchařek bez domova chybí finance, takže přes léto bude zavřená: „*nejsme na tom finančně dobře, takže na léto zavíráme, budou jenom cateringy a pak se uvidí.*“ Hlavním problémem bistra je podle respondentek málo dostupná lokalita: „*to bistro není až na tak dobrým místě,*“ říká respondentka PP2, a podobně mluví respondentka P2: „*to je tím místem hodně, že tam prostě ty lidi jako nepřijdou.*“ Shrnuje to respondentka PP1: „*my jsme támhle někde zaprdlý dvě stanice za Andělem jako, i když máme hodně obdivovatelů a jídlo chutná.*“ Dalším problémem je podle respondentky P2 sociální charakter podniku: „*tím, jak jsme tam chtěly zaměstnávat prostě co*

nejvíc těch holek, nebo dát jim tu příležitost, tak taky jako bohužel v tom kapitalistickém systému to prostě nefunguje. Jakože to není udržitelný.“ Aktuální situaci bistra shrnuje respondentka P2: *„máme zatím jenom takovej jako plán na půl roku“*. Dlouhodobější vizi uvádí respondentka P1: *„u tý Jidelny jsme si říkaly, že by jí vlastně trochu mohlo zachránit nějaký jako hladový okno v centru (...) a jídlo by se tam zaváželo normálně z Brožíkovy. A že by mělo větší třeba odbyt“*.

VIZE. Zde bych chtěla představit vize týkající se Jako doma, které mi respondentky prozradily. Respondentka PP2 mluvila o zavedení systému klíčových pracovníků: *„ted'ka jsme dospěly k tomu, že každá z nás si udělá skupinku lidí, kterým se bude věnovat (...) jako klíčová pracovnice, s tím, že potom vlastně ty peer pracovníci ubyde... já nevím... vlastně práce tady v tom centru a bude čas i na ten terén, což bylo ze začátku takový jakoby nejdůležitější, no, pro nás.“* Vysvětluje to takto: *„většinou jsme tady ve dvou, ale stejně je to málo, stejně se nás tady... třeba sejdeme tři, čtyři, a tím jak vlastně ty klientky chodily vlastně za každou z nás, tak de facto zaměstnaly všechny ty pracovnice. Takhle budou mít tu svojí klíčovou pracovnici a budou vědět, že ty důležitý věci si budou moct vyřídit třeba když jsou na úřadech v pondělí a ve středu, a budou to řešit ty určitý dny“*. Respondentka P1 se obecně snaží dosáhnout toho, aby peer pracovnice měly více času: *„v tom projektu jsme to designovaly trochu jinak, aby právě tam třeba bylo víc hodin i na tu terénní práci a na ty doprovody“*. Další vizi je, že by jednou týdně byla v centru k dispozici sociální pracovnice, jak uvádí respondentka P1: *„na některý věci by bylo dobrý, aby tady byl prostě sociální pracovník nebo pracovnice, (...) jedna holka z Fokusu uvažovala, že by tady prostě jedno odpoledne právě byla a řešila jako přesně tadyty jakoby dávky, na co máš nárok a takhle.“* Respondentka P2 by zase ráda podpořila vznik nezávislé klientské skupiny s vlastním rozpočtem: *„maj svůj jako rozpočet, ta skupina, a (...) sama si řídí jako co bude dělat třeba s tím, (...) může se to týkat toho, že třeba pojedou na výlet, jo, pak třeba udělej blešák, tam si zase vydělej ty peníze, (...) a tam si to prostě zařizujou sami, i to vydělávání těch peněz, i to jako, co s nima jako udělaj“*, a dodává, že v Jako doma se snaží klientky zapojovat i do rozhodování o využití dostupných financí, pokud je to relevantní: *„to rozhodování s těma penězma jakože mi přijde taky vlastně jako důležitý, (...) že na co se to třeba použije, (...) tady se to občas dělá, (...) když jsou nějaký peníze takhle třeba navíc, tak jako se taky třeba domlouváme, jo, co s tím, nebo třeba na ten výlet právě se to použije, ale (...) když ty peníze nejsou, takže to je jako velká bariéra“*. Respondentka P2 dále vypráví, že v organizaci dříve fungovala svépomocná terapeutická skupina: *„pak tady byla ta svépomocná skupina, to teda už ted'ka není, ale chtěly bysme zase, aby byla, (...) holky*

se scházely a... jakože si povídaly prostě mezi sebou a navzájem se nějak jakoby podporovaly.“ Na skupině byla přítomná terapeutka: „*myslím si, že to... že se s nima scházela terapeutka, (...) kdyby... nevím... potřebovaly s něčím jakoby pomoci*“. Každopádně doufá ve vznik podobné skupiny i v budoucnu: „*říkaly jsme si, že bysme to chtěly zase obnovit*“. Respondentka P1 zase mluvila o vizi klientské rady, klientského rozhodovacího orgánu: „*ted'ka do toho projektu na pokračování komunitního centra, že jsme o tom jako uvažovaly dýl, bylo právě, že by byla skupina vlastně žen, který se jakoby scházej fakt třeba jednou za měsíc, který prostě choděj do toho komunitního centra a nějak jako chtěj mít možnost se k němu nějak jako vyjadřovat*“. Popisuje, jak by taková rada fungovala: „*Třeba s peerkama by to mohlo bejt, (...) a právě tam by třeba řešily jako, že jim vadí tohle a tohle, a pak vlastně vždycky ten jeden delegovanej by to řešil potom s tím, s kým by bylo potřeba to řešit (...). A to je jakoby inspirace, jak byl [kolega] v tom Seattlu, (...) překlad by byl asi klientská rada, kde (...) řešili od toho, jakej čaj by měl bejt, po otvírací dobu*“. Dalším plánem do budoucna, o kterém mluvila respondentka P1, je oživit fungování ombudsrady: „*my máme jako správní a dozorčí radu, (...) v tý správní radě je jakoby (...) žena se zkušeností, a ještě další dva lidi, a ta dozorčí rada, my ji máme jako takovou jako... my tomu říkáme ombudsrada, kde jsou tři lidi, (...) a jsou tam vlastně, když by... jako holky, nebo kdokoliv z toho týmu (...) měl prostě nějaký pocit, problém, nevím, (...) takže se na ní jako můžou obrátit a ona by to měla vlastně jako facilitovat*“. Problém je, že současné klientky komunitního centra ani nevědí o možnosti se na ombudsradu obrátit: „*ty ženy se hodně třeba jako obměnily, že s otevřením toho komunitního centra vlastně choděj jakoby nový. A... takže je trošku jakoby těžký to vlastně udržovat nějak jako živý*“. Důležitou vizí, i když týkající se vzdálenější budoucnosti, je poskytování sociálního bydlení: „*bysme třeba asi chtěly se začít věnovat víc jako prakticky bydlení, třeba získat s nějakou městskou částí větší jako spolupráci, že bysme třeba (...) ne spravovaly ty byty, ale oni by nám je vlastně jakoby pronajímali a my bysme je jako (...) jakože my tam vlastně jakoby dodáváme ty lidi. Anebo že bysme si třeba pořídily vlastní díky nějakým jakoby výzvám, a mohly bysme vlastně poskytovat jakoby sociální bydlení*“. A nakonec zmíním ještě jednu vizi respondentky P1: „*ten barák (...) je na dobu určitou, takže (...) by bylo hezký mít třeba něco svýho se zahradou*“.

ŠKOLA ULICE. Jako zvláštní téma chci uvést vize ohledně Školy ulice. Respondentka P1 mluvila o tom, že nyní nabízejí v rámci Školy ulice dva kurzy, ale v budoucnu by chtěli mít na výběr množství kurzů pro veřejnost po vzoru Recovery College londýnské organizace St. Mungo's: „*mít třeba prostředky nebo nějakou kapacitu na ten rozvoj v rámci jakoby tý Školy*

ulice, že má vlastně dva zajetý jakoby kurzy, pro ty sociální pracovníky, (...) a pro peer... jakoby pro ženy se zkušeností s bezdomovectvím, no a chtěli jsme jako vlastně udělat další, že by to byly fakt jako semestrální vypisovaný jakoby kurzy, kterých se účastní lidi bez domova i s domovem a můžou je výst i lidi bez domova i s domovem, víc to jako posunout, tu... tu jakoby Recovery College, která... kterou jakoby čerpáme z toho St. Munga.“ Respondentka PP1 líčí, v čem je organizace St. Mungo's vzorem pro Jako doma: „ta celá orgoška jakoby funguje na té bázi prostě participace, a hlavně Recovery College, takže ty tam máš vlastně různé kurzy, (...) tam choděj do těch kurzů lidi bez domova plus lidi s domovem, přesně ta bariéra tam úplně už dávno spadla a je to hrozně v pohodě, co je důležité, že ty kurzy jsou akreditovaný, je jich ranec na výběr, a následně prostě teda dostaneš jasně akreditovanéj výuční list a můžeš zůstat tam někde, anebo prostě si jít někam jinam do práce, protože prostě jsi už vyučenej na férošku zedník“. Zároveň však dodává, že se jedná o běh na dlouhou trať: „Jenomže tam... tam je tohlencto opravdu čtyřicet let, no. A asi se to odráží úplně ve všem, jako hlavně asi si myslím třeba ta bariéra mezi bydlícíma a nebydlícíma“. V Londýně podle ní tato bariéra už dávno neexistuje: „ta bariéra tam úplně už dávno spadla“. Respondentka P2 zmínila důležitost akreditace kurzů i kvůli financím: „já bych to chtěla dát akreditovat a... jakože kdyby to bylo třeba akreditovaný, tak by to už jako i možná zaplatili ty lidi, ale (...) kdo by měl nějakou finanční tíseň, tak by to nemusel platit“. I když kurzy zdarma mají podle ní dobrý ohlas: „když jsme měli ten běh v květnu, tak oni nám řekli, že to... že vlastně bylo super, že to bylo zadarmo, že by jinak jako nemohli“. Primárním cílem Školy ulice je podle ní vzdělávat sociální pracovníky v participativním přístupu: „šířit ty myšlenky si myslím že je taky jakoby důležité, a i přesně se bavit jako o tom s těma lidma, jak by se to dalo dělat“.

PARTICIPACE. Zde bych chtěla shrnout ideje pracovníků Jako doma týkající se přímo tématu participace. Respondentka P2 zajímavě shrnuje začátky organizace Jako doma, která původně neměla v plánu dělat sociální práci: „oni s tím ani nešli do toho, že dělaj sociální práci. (...) založili to s tím, že jako chtěj prostě spolupracovat s lidma bez domova, (...) nebyly tam žádný myšlenky toho, že budou dělat sociální práci“, ani nevěděli nic o participativním přístupu: „od začátku prostě tam bylo nastavený jako nějaký partnerství a tak, a aniž by si to uvědomovali, že to je prostě nějaký participativní přístup“, ale postupně zjistili, že vlastně dělají sociální práci: „ta organizace si začala víc uvědomovat, že jako dělá i víc tu sociální práci, i když jako není registrovaná sociální služba“ a že jejich přístup je vlastně participativní: „pak si začali víc uvědomovat, že ta sociální práce je trošku jiná než taková, která se třeba dělá v těch sociálních službách“. Podle ní tento přístup zahrnuje i jiné pojetí

profesionalitu: „sociální pracovníci by se na nás mohli... nebo na tuhle organizaci zase koukat, že to je prostě vlastně neprofesionální“, protože „holky mají třeba kurz pracovníka v sociálních službách, (...) ale jako na vysokou půjde málokterá“. Kompetence pracovníků Jako doma nevycházejí primárně ze vzdělání, ale ze zkušenosti: „to know-how (...) se moc neodráží od toho, jestli máš vystudovanou sociální práci nebo ne. Jako je dobrý, když máš třeba nějaký kurz, nebo prostě přesně jako nějaký základní metody sociální práce a tak, máš o tom nějaký povědomí, nebo i třeba... prostě přesně co to je ta krizová intervence (...), ale myslím si, že jako mít veškeru teda rozhodně jako není potřeba.“ Podle respondentky P1 se organizace může pochlubit tím, že zaměstnává šest peer pracovníků: „jako... nějaký úspěch beru, že... že třeba máme jakoby ty peer pracovníce, (...) že je to jako dlouhodobý projekt, a že si myslím, že to má nějaký jako efekt i na ně, i na ty další holky, (...) máme šest peer pracovníků, (...) dělají různé pokroky, dokážou se prostě samy úplně jako starat o komunitní centrum“. Cílem organizace je však zapojit nějakým způsobem co nejvíce žen: „snažíme se vyměřit prostě jak zapojovat třeba, žejo, i další ženy, ne jenom ty, který dělají tu peer práci“. Podstatná je neustálá snaha o dehierarchizaci na všech úrovních: „ne všechny holky jsou schopny třeba úplně dobře reflektovat, že i ony vlastně tím jsou v nějaký jako hierarchii vůči třeba těm dalším, (...) jako není to prostě dokonalý, je to jako proces, kterej se furt dál jakoby vyvíjí, no.“ Respondentka P1 reflektuje i svoji pozici ředitelky: „musíme mít statutární orgán. Tak to jsem jakoby v tuhle chvíli já, a... jako myslím si, že v tý jakoby zaměstnanecký hierarchii (...) tam je to hodně rozředený, a mezi holkama jakoby jak kdy, že (...) když někdo přijde, tak právě říkají jako, to je naše paní ředitelka, (...) protože mně přijde, že... ty ženy tady prostě hrozně znají jakoby tu hierarchii, jak funguje jakoby na úřadech a v sociálních službách, a vlastně jí dost jako kopírují i tady. Takže my se to (...) snažíme jako nějak problematizovat, že oni jako třeba chtějí jít za mnou prostě s nějakým jako problémem, i když prostě... to mnohem líp jako vyřeší [peer pracovníce]“. Respondentka P2 mluvila o důležitosti zapojení žen se zkušeností do struktury organizace: „Tak tady [respondentka PP1] je v tý správní radě, (...) a holky, jako peer pracovníce, (...) jsou jakoby v tý struktuře té organizace. Jako třeba nejsou v tom managementu, i když jsme se bavily o tom, že by třeba... občas jsme si mohly to prohodit, (...) my teda spíš máme na starosti nějaký ty projekty a další věci, a oni prostě dělají tu přímou práci hlavně.“ A respondentka P2 zmiňuje také důležitost participace na úrovni politické: „já si myslím, že to je hrozně důležitý i právě propojení té sociální práce i s tím jako... právě řešením i jako těch politických věcí, nebo těch systémových. Přesně jako třeba to sociální bydlení“.

4.6 Závěry a diskuse

Závěrem se pokusím odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: **Jak pohlíží pracovníci organizace Jako doma na fungování participativní metody ve své každodenní praxi?** prostřednictvím odpovědi na dvě dílčí výzkumné otázky.

První dílčí otázka zněla: **Jaké výzvy přináší participativní přístup z pohledu pracovníků organizace Jako doma?** Z rozhovorů jednoznačně vyplývá, že participativní přístup v sociální práci s lidmi bez domova vyžaduje velkou motivaci a trpělivost, jak pracovníků tak uživatelů služeb. Participace je dlouhodobý, náročný a v podstatě nikdy nekončící úkol. Velice přitom záleží na fázi zotavení jedince, přičemž každý má jiné tempo zotavení, které závisí na mnoha faktorech: délka pobytu na ulici, zdravotní a psychický stav, motivace... Zajímavé by bylo zjistit, do jaké míry délka pobytu na ulici ovlivňuje rychlost zotavení. Je třeba velké trpělivosti a respektu pracovníků k jedinečné cestě každého člověka bez domova.

V rozhovorech se také ukázalo, že zkušenost ulice, tedy „džungle“, ve které jde o to, dožít se ve zdraví druhého dne, vede k získání jistých asociálních návyků chování, jako je bezohlednost vůči druhým, potřeba získat při každé příležitosti pro sebe co nejvíc, zvýšená agresivita, sklon zvyšovat vlastní sebeúctu povyšováním se nad druhé, či dokonce kriminální chování. Tyto problematické jevy vedou k nutnosti vytvářet pevnější pravidla. Participativní přístup je ovšem přínosný v tom, že se tato pravidla tvoří postupně ve spolupráci s uživateli služby. Problematické chování však narušuje i vztahy, a to jak s pracovníky služby, tak mezi jednotlivými uživateli. Vzniká tak neustále napětí a narušuje se bezpečí daného prostoru. Pro pracovníky pak trpělivý a neodsuzující přístup k některým jednotlivcům může být velkou výzvou.

Důležitou překážkou v participativním procesu se ukázala být „závislost na sociálních službách“. Častý návyk lidí bez domova na status příjemce pomoci, podmíněné plněním daných úkolů, tyto lidi udržuje v podřízenosti, pasivitě a neschopnosti se samostatně rozhodovat a řídit svůj život. Tento problém určitě není chybou pracovníků sociálních služeb, ale spíše důsledkem přeplněnosti těchto služeb a nutnosti soustředit se na pokrytí nejzákladnějších potřeb klientů na úkor soustavné individuální či komunitní práce. Tato pasivita či rezignovanost má navíc většinou nejspíše hlubší kořeny, sahající až do doby před počátkem bezdomovectví. V každém případě se jedná o zásadní výzvu pro participativní přístup.

Neméně důležitou překážkou, která může bránit v naplňování vizí a principů participativního přístupu, je nedostatek financí. Ten v případě organizace Jako doma vyplývá ze skutečnosti, že její komunitní centrum není registrovanou sociální službou, a tudíž není příjemcem státních dotací. Tato neoficialita má i své výhody, zejména v podobě absence pravidel, omezení a nutnosti splňovat standardy sociální služby. Důležitou se tato svoboda ukazuje například v pravidlech týkajících se kvalifikace pracovníků – vytváří se tak nezbytný prostor zejména pro peer pracovníky. Jelikož je participativní přístup podporován oficiálními evropskými institucemi a v západních zemích je měřítkem kvality služby, je na jeho podporu vypisováno mnoho mezinárodních grantů. Jak ovšem z rozhovorů vyplynulo, existence závislá na grantech je velice nejistá a může vést ke krizi, v níž se v době rozhovorů organizace nacházela.

Druhá dílčí výzkumná otázka zněla: **Jaký je přínos participativního přístupu z pohledu pracovníků organizace Jako doma?** Participativní přístup je ve své podstatě přístupem vycházejícím „zdola“ – jeho principem je dát lidem prostor, aby si sami nadefinovali, co potřebují, a byli hlavními aktéry vlastního zmocňujícího procesu. K tomu však potřebují i velkou dávku podpory a vhodné podmínky. První podmínkou je zajištění bezpečí – při zachování nejvyšší možné míry svobody – a uspokojení základních potřeb. Dále je důležitý partnerský přístup, který vede ke zvýšení sebehodnoty lidí bez domova, k posílení sebevědomí a sebedůvěry, což jsou podmínky potřebné k tomu, aby člověk našel sám v sobě sílu ke změně a vzal svůj osud do svých rukou.

Také možnost vlastní volby a vlastní formulace toho, co potřebuji a čeho bych chtěl/a dosáhnout, může vést k narušení pasivity a rezignace. Člověk lépe splní úkol, který si sám ze své vůle zvolil, než ten, který mu zadal někdo jiný nebo k jehož formulaci byl dotlačen. Člověk, který daný úkol „přijme za svůj“, kterého tento úkol baví a má pro něj smysl, má mnohem větší motivaci jej dovést do konce. Takový přístup rovněž vede ke zvýšení sebehodnoty, má posilující efekt a tudíž dlouhodobě udržitelné výsledky.

Respondentky zdůrazňovaly, že je důležité se do lidí bez domova dokázat vcítit, dokázat pochopit i chování, které se pracovnícím může jevit jako negativní. Toto pochopení a tento vhled jsou obrovským přínosem a silnou stránkou peer pracovníků. Na základě vlastní zkušenosti dokážou jednak tyto lidi neodsuzovat a nelámat nad nimi hůl, jednak z vlastní zkušenosti vědí, jaký přístup by mohl v jejich situaci nejlépe fungovat. Anebo naopak snáze přijmou to, že na některé změny je potřeba spousta času, a dokážou se obrnit trpělivostí.

Peer pracovnice mohou být zároveň i motivací pro ostatní, dobrým příkladem toho, čeho může člověk bez domova dosáhnout. Především však pro ně samotné má jejich práce nedocenitelný přínos. Dokázaly využít onoho prostoru a oné podpory k tomu, aby se z beznadějně a ponižující situace člověka bez domova, přijímajícího pomoc druhých, dostaly do pozice pomáhajícího. Dostaly možnost využít svoji neblahou zkušenost ve prospěch druhých a dát jí tak i určitý smysl. Jsou skutečnými expertkami na bezdomovectví a učí se se za svoji zkušenost nestydět. Dostává se jim potřebné podpory i ocenění od kolegyň, nemluvě o adekvátním ohodnocení finančním. A jejich pozice je pro ně neustálou výzvou posouvat se dál, ať už pracovně, nebo „jen“ osobnostně.

Participativní přístup je na jednu stranu vysoce individualizovaný, „orientovaný na člověka“, „šitý člověku na míru“. Na druhou stranu je jeho důležitým pilířem práce s komunitou, jež může vést až k naplnění nejvyššího cíle – ke svépomoci. Jak se ukazovalo ve všech rozhovorech, komunitní centrum se pro spoustu lidí může stát náhradním domovem, bezpečným, přijímajícím a zároveň otevřeným. Komunitní centrum Jako doma umožňuje a dokonce podporuje vytváření citového vztahu k danému prostoru i k lidem, kteří jej obývají, bez ohledu na to, jestli jsou to pracovníci, nebo klienti. A tento vztah k místu a ke komunitě je to, co dle mého názoru definuje domov. Za těchto podmínek se člověk může posouvat, dokonce i když bydlí „na lodi“ nebo „na azyláku“. Některé z respondentek jsou toho důkazem. Komunita totiž může člověku poskytnout tu hlavní podmínku růstu, kterou definovala respondentka D: „člověk se musí mít rád“.

Komunitní centrum Jako doma fungovalo v době rozhovorů něco málo přes půl roku. Jeho pracovnice si uvědomují, že je to příliš krátká doba na to, aby se životy žen navštěvujících centrum nějak radikálně změnilo. Přesto však u každé z nich vidí pokroky, ať už ve formě získání bydlení či práce, nebo ve formě „pouhé“ změny chování či přistupování k sobě a k druhým. Přála bych jim, aby jim byla tato smysluplná práce nadále umožněna. K tomu by jim dle mého názoru, samozřejmě kromě potřebných financí, mohlo pomoci maximální využívání stážistů, zapojování a osvěta veřejnosti, vzdělávání sociálních pracovníků z jiných organizací v participativním přístupu a v neposlední řadě i ovlivňování politiky. Škola ulice a další projekty Jako doma, současné i budoucí, jsou nastaveny tímto směrem.

Otázka, která mě provází od počátku zájmu o téma participativního přístupu v sociální práci s lidmi bez domova a jež zůstává nadále nezodpovězena, zní: Jakým způsobem by bylo možné zavést participativní přístup v organizacích, poskytujících sociální služby obrovskému

množství lidí bez domova, jako je Naděje či Armáda spásy? Věřím, že to možné je, už díky příkladu britské organizace St. Mungo's, která je srovnatelně velkým kolosem, a přesto je vzorem v participativním přístupu. I ze samotných rozhovorů však vyplynulo, že takový úspěch nevzniká sám od sebe, nýbrž je jednak výsledkem mnohaleté práce a zkušenosti – v případě St. Mungo's je to čtyřicet let praxe – a jednak je podmíněn vývojem celé společnosti. Česká společnost je bohužel v této oblasti pořád poněkud zaostalá. Doufejme tedy, že organizace Jako doma je jedním z průkopníků tohoto vývoje a že se jí podaří stát se vzorem a učitelem pro ostatní.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo pojednat o fenoménu bezdomovectví a o sociální práci s cílovou skupinou lidí bez domova, a především představit inovativní přístup k této problematice, tzv. participativní přístup. Ve výzkumném šetření jsem zjišťovala, jak tento přístup funguje v praxi.

První kapitola teoretické části práce je zaměřená na shrnutí obecných teoretických poznatků z oblasti bezdomovectví. Zaměřila jsem se na bezdomovectví z hlediska jeho příčin a převzala jsem názor Marka, Strnada a Hotovcové, že kromě příčin primárních existují příčiny sekundární a terciární, které brání člověku bez domova vymanit se z bezdomovectví a začlenit se do společnosti. V této práci jsou primární, sekundární a terciární příčiny pojednány společně jako jednotlivé aspekty bezdomovectví, které je třeba v přemýšlení o jeho řešení brát v potaz. Některé z těchto fenoménů jsou spíše záležitostí osobnosti jedince a jeho životního příběhu, jiné se více týkají celospolečenských problémů. Mezi takové patří i problematika bydlení. V jejím rámci jsem představila koncept *housing first*, podle něhož je dostupné bydlení základním právem občanů a za jeho praktické uplatnění v podobě sociálního bydlení se v naší zemi už několik let bojuje.

Druhá kapitola pojednává o současné sociální práci s lidmi bez domova v České republice a je rozčleněná podle jednotlivých typů služeb, od bezprahové terénní sociální práce přes nízkoprahová denní centra po pobytové služby, které se již vyznačují vyšším prahem dostupnosti. Problémem je vzrůstající přeplněnost služeb, především těch pobytových, ze které vyplývá nemožnost naplňovat cíle sociální práce v takové míře, v jaké by bylo třeba. Lidé z azylových domů se často nemají kam dále posunout, jedinou dostupnou možností jsou většinou ubytovny. Řešením této situace by mohlo být právě sociální bydlení, které by mohlo představovat účinné řešení situace mnoha lidí bez domova, kteří se točí v jakémsi bludném kruhu, a zároveň by fungovalo i jako tolik potřebná prevence bezdomovectví.

Ambice přerušovat bludný kruh sociálního vyloučení má i participativní přístup v řešení bezdomovectví. Tento přístup cílí jednak na vnitřní, psychologické aspekty bezdomovectví, jako je traumatizace, nízká sebedůvěra, rezignace, ztráta naděje a ztráta motivace. Snaží se lidem bez domova poskytnout bezpečné, přátelské prostředí a partnerskou podporu k tomu, aby dokázali nastoupit vlastní cestu k zotavení a posléze ke zplnomocnění, tedy k posílení a získání kontroly nad svým životem. Důraz je kladen na to, aby tito lidé mohli sami ovlivňovat podobu služeb, které využívají, aktivně se do nich zapojovat a směřovat pak k naplňování

vlastních cílů, místo aby naplňovali cíle pracovníků služeb. Specifikem tohoto přístupu je také přesah do strukturálních aspektů bezdomovectví. Zapojení uživatelů služeb by mělo přesáhnout rámec sociální služby. Lidé bez domova by se měli zapojit i do občanské společnosti a měl by být slyšet jejich hlas, zejména v souvislosti s politickým rozhodováním, které se jich bezprostředně týká. Plnohodnotná participace na životě společnosti je spojená s dalším, neméně důležitým cílem, a tím je destigmatizace bezdomovectví, jež z mého pohledu představuje psychologickou stránku sociálního začlenění.

Ve výzkumné části práce jsem se zaměřila na neziskovou organizaci Jako doma, pracující na principu participace s ženami bez domova. Zvolila jsem kvalitativní typ výzkumu a metodu polostrukturovaného rozhovoru, jež mi umožnila oslovit pět žen z této organizace s otázkou, jaká je jejich osobní zkušenost s participativním přístupem v rámci této organizace. Hlavní výzkumnou otázku jsem rozdělila do dvou dílčích otázek: jaké jsou podle nich výzvy participativního přístupu, a co podle nich naopak participativní přístup přináší. Ženy mi poskytly komplexní vhled do fungování participativního přístupu v praxi. Výzkumná data jsem zpracovala metodou tematické analýzy a závěry vyplývající z výzkumu jsem shrnula v předchozí podkapitole. Hlavní výzvy, o kterých ženy mluvily, souvisely s psychickou náročností participativního přístupu, který vyžaduje neustálé ověřování a přehodnocování již jednou vytvořených názorů a postupů, neustálý seberozvoj a především nekonečnou trpělivost a důvěru ve vztahu k uživatelkám služby. Participace je dynamický proces, v němž mají pracovníci spíše roli facilitátora, což vyžaduje notnou dávku empatie a sebezapření. Přínos tohoto přístupu je však trvalý a hluboký. Participativní přístup má na své participanty hluboké terapeutické účinky v podobě zlepšení sebedůvěry, sebevědomí a sebehodnocení, posílení motivace a vůle ke změně a nalezení odvahy vzít život do vlastních rukou. Věřím, že v takovém přístupu tkví budoucnost sociální práce.

Použité zdroje

Literatura

ADAMS, R. *Empowerment, Participation and Social Work*. 4th edition. Basingstoke: Palgrave, 2008. ISBN 978-0-230-01999-7.

BERESFORD, Peter and Suzy CROFT. *Citizen Involvement: a Practical Guide for Change*. Basingstoke: Macmillan, 1993. ISBN 978-0-333-48301-5.

BRAUN, Virginia and Victoria CLARKE. Thematic analysis. In Harris COOPER et al. *The APA handbook of research methods in psychology* (volume 2). American Psychological Association, 2012.

DAVIES, Martin *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*. Oxford: Blackwell, 2000. ISBN 0-631-21451-8.

DAVIES, Martin, ed.. *The Blackwell Companion to Social Work*. 2nd edition. Oxford: Blackwell, 2002. ISBN 0-631-22391-6.

GOJOVÁ, Alice. Teoreticky ke konceptům zplnomocnění a participace v sociální práci. In Vendula GOJOVÁ, ed. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií, 2016. ISBN 978-80-7464-851-9.

GOJOVÁ, Vendula, ed. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií, 2016. ISBN 978-80-7464-851-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

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

JANEBOVÁ, Radka. Proces vzniku a stadia bezdomovství. *Sociální práce* 2. 1999, roč. 6, č. 4, s. 27-28. ISSN 00931-1109.

KELLER, Jan. Sociální exkluze jako boj o místo. In: Eliška LINDOVSKÁ, ed. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016, s. 15-38. ISBN 978-80-7464-852-6.

LINDOVSKÁ, Eliška. Bezdomovectví a vyloučení z bydlení ve Velké Británii. In: Eliška LINDOVSKÁ, ed. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016, s. 77-112. ISBN 978-80-7464-852-6.

LINDOVSKÁ, Eliška. Komparace Francie, Velké Británie a České republiky. In: Eliška LINDOVSKÁ, ed. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016, s. 149-158. ISBN 978-80-7464-852-6.

LINDOVSKÁ, Eliška, ed. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016. ISBN 978-80-7464-852-6.

MAREK, Jakub; Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-260-0090-1.

MCDERMOTT, Des. The problem with recovery. In Jeremy WEINSTEIN. *Mental Health*. Bristol: Policy Press, 2014, s. 63-70. ISBN 978-1-44731-617-6.

MIKULEC, Marek; Štěpán RIPKA a Jan SNOPEK. Bezdomovectví a vyloučení z bydlení v České republice. In: Eliška LINDOVSKÁ, ed. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016, s. 113-147. ISBN 978-80-7464-852-6.

NEŠPOR, Karel. *Návykové chování a závislost*. 3. vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-267-6.

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

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

VACÍNOVÁ, Tereza. Problematika bezdomovectví. In: O. FLEISCHMANN a A. KOL. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

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

WILSON, Kate. *Social work: An introduction to contemporary practice*. Harlow: Pearson Education, 2008. ISBN 978-1-4058-5846-5.

Legislativní dokumenty

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1. 7. 2009. ISSN 1211-1244.

Internetové prameny

ARNSTEIN, S. R. A Ladder of Citizen Participation [online]. *AIP Journal*. July, 1969. pp. 216-224 [cit. 21. 7. 2018]. Dostupné z: <http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html>

BALÁŽ, Roman. Jiná sociální práce je možná [online]. *Sociální práce*, 2015 [cit. 22. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=794>

BANDIT, Rad. *Participace jako nástroj změny zdola* [online]. © 24.11.2015 [cit. 18. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/514-participace-jako-nastroj-zmeny-zdola>

BERESFORD, Peter. *It's Our Lives: A Short Theory of Knowledge, Distance and Experience* [online]. London: Citizen Press, Shaping Our Lives, 2003 [cit. 7. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.shapingourlives.org.uk/documents/ItsOurLives.pdf>

ČERNÁ, Eliška, ed. *Metodická příručka participace obyvatel při řešení problematiky bydlení* [online]. Praha: Platforma pro sociální bydlení, 2017 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: https://www.socialnibydeni.org/sites/default/publicFiles/SOUBORY/2017/05/31/10-59-44/metodicka_prirucka_participace_obyvatel_pri_reseni_problematiky_bydleni.pdf

FEANTSA PARTICIPATION WORKING GROUP, et al. *Participation Toolkit* [online]. FEANTSA, 2013 [cit. 22.7.2018]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/participation_toolkit_english_final_2013-2-17759063145615739680.pdf

FOITOVÁ, Z. et al. *Zapojení peer konzultantů do komunitní a lůžkové péče o duševní zdraví* [online]. Praha: CRPDZ, 2016. [cit. 22. 7. 2018]. Dostupné z: http://www.cmhcd.cz/CMHCD/media/Media/Ke%20stazeni/Centrum/manual_WEB_1_1.pdf

HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství*. [online] Praha: Naděje, 2007 [cit. 2. 7. 2018]. ISBN 978-80-86451-13-8. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007dtbezdm.pdf>

Jako doma [online] [cit. 22.7.2018]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/>

MILOTA, Jan. Častou pastí participace je tokenismus [online]. *Sociální práce*, 2015 [cit. 20. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=735>

Platforma pro sociální bydlení [online]. [cit. 7. 7. 2018]. Dostupné z: <https://www.socialnibydeni.org/>

RIPKA, Štěpán a kol. *Otevřený dopis akademických a výzkumných pracovišť, asociací a organizací ministrům MMR a MPSV* [online]. Praha, 2013. [cit. 7. 7. 2018]. Dostupné z: [http://www.azylovedomy.cz/soubory/472_Otevřený dopis k analýze Sociální ubytovny jako dlouhodobé bydlení pro sociálně slabé.pdf](http://www.azylovedomy.cz/soubory/472_Otevřený%20dopis%20k%20analýze%20Sociální%20ubytovny%20jako%20dlouhodobé%20bydlení%20pro%20sociálně%20slabé.pdf)

SCHURINGA, Leida. *Presentation: A Tower of Babel: distinguishing different types of participation* [online]. Conference Participative Approaches in Social Work, Ostrava, 17. 9. 2015. [cit. 19. 7. 2018]. Available from: http://www.socialniprace.cz/soubory/Participace-Ostrava/Schuringa_prezentace.pdf

St. Mungo's [online] [cit. 22.7.2018]. Dostupné z: <https://www.mungos.org/>

Diplomové práce

TŮMOVÁ, Anna. *Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze*. Diplomová práce. Praha, 2017. Pražská vysoká škola psychosociálních studií. 114 s. Vedoucí: Mgr. Ing. Eva Dubovská.

Přednášky a prezentace

BANDIT, Rad. *Participace: Hodnoty a teorie*. Prezentace. Škola ulice: sdílení znamená změnu. Praha, 16. 3. 2018.

BUSCH-GEERTSEMA, V. *Ukončování bezdomovectví jednotlivců bez domova*. Přednáška a prezentace. Brno, 2015.

ST. MUNGO'S. *Women and Trauma, Client involvement*. Přednáška a prezentace. Participace, ženské bezdomovectví a recovery. Praha, 2017.

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Žebřík participace

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Přehled témat

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Seznamy otázek

Příloha č. 2 (neveřejná) – Rozhovor s respondentkou P1

Příloha č. 3 (neveřejná) – Rozhovor s respondentkou P2

Příloha č. 4 (neveřejná) – Rozhovor s respondentkou PP1

Příloha č. 5 (neveřejná) – Rozhovor s respondentkou PP2

Příloha č. 6 (neveřejná) – Rozhovor s respondentkou D

Příloha č. 1 – Seznamy otázek

Pro pracovnice:

Popiš svoji zkušenost v organizaci Jako doma od svého příchodu.

Jak a kdy ses dostala do JD?

Jak se organizace od té doby změnila?

Jakou pozici tam máš nyní? Jaké to je?

Jak bys popsala svoji pozici vzhledem ke kolegyním se zkušeností s bezdomovectvím?

Jak bys popsala svoji pozici vzhledem k uživatelkám služby?

Jak podle tebe funguje zapojování uživatelék do chodu organizace?

Jake používáte nástroje participace?

V čem je participace přínosná pro uživatelky a pro organizaci?

Vidíš v tomto procesu nějaké nedostatky nebo nevýhody?

Co podle tebe participaci brání?

Co by se z tvého pohledu dalo zlepšit?

Jak vidíš budoucnost JD?

Jak vidíš svoji budoucnost vzhledem k JD?

Pro peer pracovnice a dobrovolnici:

Popiš svoji zkušenost v organizaci Jako doma od svého příchodu.

Jak a kdy ses dostala do JD?

Jaká byla tvoje situace?

Jak ti organizace pomohla? Co ti postupně nabídla?

Jak se měnila tvoje pozice v JD?

Jakou pozici tam máš nyní? Jaké to je?

Jak bys popsala svoji pozici vzhledem ke kolegyním bez zkušenosti s bezdomovectvím?

Jak bys popsala svoji pozici vzhledem k uživatelkám služby?

Co pro tebe znamená možnost zapojení do chodu organizace?

V čem je podle tebe participace přínosná pro tebe, pro ostatní, pro organizaci?

Vidíš v tomto procesu nějaké nedostatky nebo nevýhody?

Co podle tebe participaci brání?

Co by se z tvého pohledu dalo zlepšit?

Jak vidíš budoucnost JD?

Jak vidíš svoji budoucnost vzhledem k JD?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Kateřina Ziková

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Název práce: Participativní přístup v sociální práci s lidmi bez domova

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, PhD

Rok dokončení práce: 2018

Počty znaků hlavního textu práce

Přímé citace: 13 692

Ostatní text: 150 573

Celkový počet znaků: 164 265

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF: BP_Zikova_Participativni_pristup

Text práce ve formátu DOC nebo DOCX:

BP_Zikova_Participativni_pristup

Další soubory: Prilohy_2-6_Prepisy_rozhovoru

Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: Mgr. Katarína Ziková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Participativní přístup v sociální práci s lidmi bez domova

Vedoucí/oponent* práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 80

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury: 39

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		●		
--	--	---	--	--

Oborová příslušnost tématu

	●			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	●			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		●		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		●		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	●			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		●		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		●		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	●			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		●		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

	●			
--	---	--	--	--

*

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Vyváženost teoretické a praktické časti
v daném tématu

		•		
--	--	---	--	--

Návaznosť kapitol a subkapitol

	•			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť
výsledkov v praxi

		•		
--	--	---	--	--

Vhodnosť prezentácie záverů práce
(publikácie, referáty, apod.)

		•		•
--	--	---	--	---

Otázky a námety k diskusi při obhajobě:

Nemám otázky do diskusie.

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Študentka Kateřina Ziková sa zaoberá vo svojej práci sociálnou problematikou a to Participatívni prístup v sociálnej práci s ľuďmi bez domova. Štruktúra práce je dobrá a je vyvážená v jednotlivých kapitolách a podkapitolách. V úvode autorka charakterizuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách. Autorka pri písaní použila adekvátnu odbornú literatúru, ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov (autorka použila nielen domácu literatúru ale aj zahraničné publikácie, k tejto problematike). Záver práce je ukončený prílohou, v ktorej sa nachádza prepis rozhovorov.

Predkladaná bakalárska práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V rámci teoretickej časti práce autorka opisuje pohľad na zvolenú problematiku v troch kapitolách (bezdomovectvo teda ľudia bez domova, sociálna práca s ľuďmi bez domova, participácia v rámci sociálnych služieb a ľudí bez domova a iné). V teoretickej časti mám výhrady, že autorka používa – cituje a parafrázuje teda opakuje sa stále len jeden autor. Praktickú časť tvorí posledná piata kapitola. Autorka použila metódu pološtruktúrovaného rozhovoru a zvolila si metódu interpretácie dát tematickou analýzou, kde si rozhovory rozdelila na jednotlivé témy, ktoré uvádza v práci. Musím pochváliť autorku, a jej praktické skúsenosti z danou problematikou s ktorou sa stretla vo svojej praxi, ale rád by som upozornil na spoluprácu teda komunikáciu v rámci konzultácii, ktorá niekedy viazla a bola neprofesionálna. Na základe stanoveného cieľa empirickej časti sa autorke podarilo splniť cieľ a došla k zaujímavým výsledkom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly - diskusie. Domnievame sa, že predložená práca je zaujímavá spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikácia:

- klasifikujem ju stupňom – 2 (veľmi dobre až výborne podľa obhajoby).

Datum, podpis: 18.08.2018



* nehodící se, škrtněte

**Posudek oponenta bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Mgr. Kateřina Ziková**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Participativní přístup v sociální práci s lidmi bez domova

Oponent práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 74

Počet stránek příloh: 1

Počet titulů v seznamu literatury:

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jakým tématům v oblasti výzkumu fenoménu bezdomovectví, je podle Vašeho názoru v budoucnu nutno věnovat pozornost?

Vyskytly se v rámci Vaše výzkumu nějaké okolnosti, která by mohly výsledky výzkumu zkruslit?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka ve své práci zpracovává problematiku bezdomovectví a to s pohledu participativního přístupu v řešení bezdomovectví.

V teoretické části práce nás autorka seznamuje s pojmem bezdomovectví, s příčinami jeho vzniku, jako jsou například závislosti, nezaměstnanost, duševní problémy apod. V následující kapitole píše o sociální práci s lidmi bez domova a to převážně v rámci sociálních služeb, které tuto službu poskytují. V poslední kapitole praktické části nazvané Participace uživatelů sociálních služeb zmiňuje jednotlivé metody participace, participativní přístup v řešení otázky bezdomovectví.

Teoretická část práce je napsána srozumitelně, jednotlivé kapitoly na sebe navazují. Velmi dobrá je práce s literaturou. Autorce bych vytkla pouze značení kapitol v první kapitole. Kapitola má název Bezdomovectví, následující podkapitola 1.1 s názvem Příčiny bezdomovectví a následující kapitoly, které zmiňují právě příčiny bezdomovectví, ale v číslování pokračují, 1.2, 1.3 apod. pod kapitolou Bezdomovectví. V tomto případě bych doporučila číslování 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 (jako součást kapitoly 1.1).

Výzkumná část práce je vedena kvalitativní metodou, formou polostrukturovaných rozhovorů. Obsahuje informace o cíli výzkumu a výzkumných otázkách, metodologii, výběru respondentů apod.

Výzkumná část práce je kvalitně zpracována, zvláště pak kapitola zabývající se interpretací výsledků rozhovorů dle témat jednotlivých otázek.

Po formální stránce bych autorce vytkla pouze to, že v celé práci nepoužívá jednotné uvádění zdrojů. Dále mi práci chybí zmínka, kde, respektive u koho se nacházejí přepisy rozhovorů s respondenty nebo audio nahrávka.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: **1 - výborně**

Praha, 9. 9. 2018


Mgr. Ivetta Jelínková