Pražská vysoká škola psychosociálních studií

Možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze

Bc. Barbora Brožová

Diplomová 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 2020

Prague College of Psychosocial Studies

Bc. Barbora Brožová

The Diploma Thesis

The Diploma Thesis Work Supervisor: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

Praha 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů. Dále prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne …… Podpis……

Barbora Brožová

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph. D. za pomoc a cenné rady při vedení této diplomové práce. Zároveň také děkuji svým participantům pro výzkum, bez nichž by tato diplomová práce nemohla být napsána.

Anotace

Tématem této diplomové práce jsou Možnosti resocializace osoby bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze. Diplomová práce se dělí na teoretickou část a výzkumnou část. Teoretická část si klade za cíl seznámit čtenáře s problematikou bezdomovectví, popsat problematiku služby sociální prevence tak, jak je vymezena v zákonných předpisech a jak je postavena v rámci sociálních služeb. V teoretické části bude také čtenář seznámen s procesem a fázemi resocializace osoby bez přístřeší, na které navazuje sociální práce s touto cílovou skupinou. Teoretická část se dále zaměřuje na spolek Naděje a popisuje služby a cílové skupiny, se kterými spolek pracuje. Pro získání vhledu do činností služeb sociální prevence, bude čtenář seznámen se službami pro osoby bez přístřeší a se základními vnitřními předpisy Naděje. Závěr teoretické části se věnuje tématu Bydlení, kde se autorka zaměřila na projekt Housing first, který se stává průkopníkem a alternativní metodou v podpoře v bydlení pro osoby v sociální tísni. Druhá část práce, tedy výzkumná část shrnuje výsledky kvalitativního výzkumného šetření a odpovídá na otázky, jaké jsou možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze. Ústředním bodem pro výzkum je celkové prozkoumání života šesti participantů zaměřující se na jejich dosavadní život v azylovém domě, na jejich spolupráci s rodinou či jinými institucemi a jejich vizemi do budoucna. Cílem výzkumné časti je odhalení osobního cíle každého z participantů a také zjištění možnosti začlenění se do společnosti a prozkoumání jejich cesty na procesu resocializace do společnosti.

Klíčová slova: bezdomovectví, resocializace, sociální služby, Housing First

Abstract

The topic of this diploma thesis is Possibilities of resocialization of a homeless person in the asylum support accommodation Naděje in Prague. The diploma thesis is divided into a theoretical part and a part with a research. The aims of theoretical part are to acquaint the reader with the issue of homelessness, to describe the issue of social prevention services as they are defined in legal regulations and as it is built within social services. In the theoretical part, the reader will be also familiar with the process and phases of resocialization of a homeless person, which is followed by social work with this target group. The theoretical part further focuses on the Naděje association and describes the services and target groups with which the association works. To be able to gain insight into the activities of social prevention services, the reader will be acquainted with the services for the homeless and with the basic internal regulations of the Naděje association. The end of the theoretical part is devoted to the topic of Housing, where the author focused on the project “Housing first”, which becomes a pioneer and an alternative method of supporting housing support for people in social need. The second part of the work, the research part, summarizes the results of a qualitative research survey and answers the questions of the possibilities of resocialization of homeless people in the asylum support accommodation of the association Naděje in Prague. The central point for the research is an overall examination of the lives of the six participants, focusing on their current life in the asylum support accommodation, their cooperation with their families or other institutions and their visions for the future. The aim of the research part is to reveal the personal goal of each participant and to identify the possibility of integration into the society and to explore their path in the process of resocialization into the society.

Keywords: homelessness, resocialization, Social Services, Housing First koncept

Obsah

ÚVOD 9

1 Služby sociální prevence v kontextu sociálních služeb 10

1.1 Služby sociální prevence pro osoby bez přístřeší 11

2 Charakteristika bezdomovectví 14

2.1 Typologie bezdomovectví 15

2.2 Adaptace na bezdomovecký způsob života 17

2.3. Příčiny bezdomovectví 19

2.4 Prevence bezdomovectví 21

2.5 Bezdomovectví v Praze 23

2.6 Proces resocializace osob bez přístřeší 25

2.6.1. Fáze v procesu resocializace 27

3 Sociální práce s lidmi bez domova 29

3.1 Služby a sociální zařízení pro osoby bez přístřeší 30

3. 1.1 Terénní program 32

3.1.2Nízkoprahové centrum pro osoby bez přístřeší 34

3.1.3 Pobytové služby a bezdomovectví 36

3.1.3.1 Azylový dům 37

3.1.3.2 Dům na půl cesty 39

3.1.3.3 Ubytovna 39

3.2 Spolek Naděje 40

3.2.1 Sociální služby poskytované Nadějí 42

3.3 Bydlení především 51

3.3.1 Housing first 52

4. Shrnutí poznatků z teoretické části 55

5. Vlastní výzkumné šetření 57

5.1 Cíl výzkumu 57
5.2. Výzkumné otázky 57
5.3 Výzkumný vzorek 58
5.4 Vymezení výzkumných metod 58
5.5 Realizace výzkumu 59
5.5.1 Představení participantů 61
5.6 Výsledky výzkumného šetření 62
5.7.1 Diskuse 78
ZÁVĚR 81
Seznam použitých informačních zdrojů 84
Seznam použitých zkratek 89
Seznam grafů 90
Seznam příloh 91

Úvod

V teoretické části své diplomové práce se budu zabývat tematickými okruhy týkající se osob bez přístřeší a také službou sociální prevence, kterou zaštituje spolek Naděje. Úvodní kapitolu zaměřím na teoretické seznámení čtenáře se službami sociální prevence v kontextu sociálních služeb. Budu se dále zabývat charakteristikou a typologií bezdomovectví, na jeho příčiny a proces resocializace osob bez přístřeší. Dále se ve své práci budu věnovat službám a sociálním zařízení pro osoby bezpřístřeší, kde konkrétně popíši činnosti terénní služby, nízkoprahového denního centra a pobytových služeb pro osoby bez přístřeší, kde se zaměřuji na azylové domy a neopomenu ani na domy na půl cesty. Poté přistoupím k definici spolu Naděje, kde se krátce zaměřuji na její celkové cíle a pobočky. Hlouběji zde budu definovat pražskou pobočku spolku Naděje, která je důležitá i pro výzkumnou část mé práce. V práci také uvedu několik grafů, které mi poskytl ředitel pobočky pražské Naděje, vypovídající o počtu a procentech klientů Naděje. V teoretické práci předešlu statistická data, která vznikla při sčítání osob bez přístřeší v loňském roce. Zakončení teoretické části práce se bude věnovat bydlení především, kde také zmiňuji koncept Housing First, který je v zahraniční velice populární a je na něho pohlíženo jako na nový směr transformace služby sociální prevence jako možnost práce s osobami bez přístřeší v nepříznivé sociální situaci. Tento koncept se zkouší prosadit i v České republice, ale zatím je vše v začátcích.

Výzkumná část diplomové práce se zabývá možnostmi resocializace osoby bez přístřeší, které jsou ubytovaní v azylových domech Naděje v Praze. Cílem výzkumné části je zjistit jakou mají participanti možnost se začlenit do společnosti, zda jim na jejich cestě k znovuzalesnění se pomáhá rodina a jaký mají životní cíl. Zároveň je cílem vlastního výzkumného šetření prozkoumat spokojenost participantů v azylovém domě a více se dovědět o jejich životech a jejich cestě, která vede k cíli. Pro analýzu dat budu volit polostrukturovaný rozhovor, kde jsem si zvolila tematickou analýzu, která mi dopomůže k odhalení klíčových témat pro zodpovězení hlavní a dílčích výzkumných otázek. Diplomová práce ve svém celku objasní, jak fungují služby a sociální zařízení pro osoby bez přístřeší a zároveň nahlédne na život šest participantů, které pojí pobyt v azylových domech a problematika bezdomovectví a sociální tísně.

1 Služby sociální prevence v kontextu sociálních služeb

V této kapitole bych ráda nastínila legislativní pozadí sociálních služeb zabývající se osobami bez přístřeší a osobami trpící sociální a bytovou nouzí, což je ošetřeno především v Zákoně č. 108/2006 Sb., který v určitých paragrafech definuje osoby v nepříznivé sociální situaci a osoby v bytové nouzi. Dále bych zde chtěla nastínit Standardy kvality sociálních služeb, které slouží jako stanovený vzor pro poskytovatele sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou formulovány obecněji, jelikož si je každý poskytovatel sociální služby vypracovává konkrétněji, a to podle toho, jaký typ služby provozuje. Zmíním zde základní body Standardů kvality sociálních služeb, které byly vytvořeny v roce 2002, se týkají poskytování všech sociálních služeb, tudíž jsou formulovány obecně. Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) má doporučované Standardy kvality sociálních služeb, která se staly právním předpisem od 1. 1. 2007. *Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.*

Standardy kvality sociálních služeb se dělí do patnácti bodů, které konkrétně popisují znění daného bodu (MPSV, 2008). Vyhláška č. 505/2006 Sb., uvádí jako první bod Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, pojednává se zde především o přesném vymezení cílů, poslání a zásad dané organizace. Druhé kritérium pojednává o Ochraně práv osob, kde je podstatné písemné zpracování vnitřních pravidel a vymezení situací, kde by se mělo snažit předcházet střetu zájmů. Kromě toho Standardy sociálních služeb pojednávají o přesném postupu jak jednat se zájemcem o službu, zdůrazňuje se zde vytvoření Smlouvy o poskytnutí sociální služby, také je zde zmíněno Individuální plánování průběhu sociální služby, které by mělo být zaměřené na cíle klienta, na průběžné hodnocení jeho pobytu v sociální službě a také na hodnocení jeho stanovených cílů, na tomto všem by se měl společně s klientem podílet poskytovatel služby. Dále je zde kritérium ohledně vedení Dokumentace o poskytování sociální služby, kde jsou především písemné vnitřní předpisy, evidence a dokumentace osob, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel ohledně nahlížení do dokumentace. Dalším bodem je Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, kdy má poskytovatel písemně zpracovaná pravidla pro podávání stížností, tak aby tomu zájemce o podání stížnosti porozuměl. Dalšími body jsou Návaznost poskytované sociální služby, Personální zajištění

sociální služby, zajištění profesního rozvoje zaměstnanců, čím se rozumí např. školení, kurzy, supervize apod., také se zde zmiňuje o místní a časové dostupnosti sociální služby, o informovanosti, o zajištění vhodných podmínek – jednak materiálních tak technických a hygienických. Ve Standardech kvality sociálních služeb jsou zmíněny nouzové a havarijní situace. V závěru je zde zmíněno Zvýšení kvality sociálních služeb, které je zaměřeno na hodnocení poskytovatele, určité kontroly nad poskytováním sociální služby v souladu s definovaným posláním a cíli. Některé z uvedených kritérií jsou MPSV definovány jako zásadní a jiné naopak za méně zásadní. Ráda bych zde zmínila, že každá sociální organizace si upravuje svoje Standardy dle služby a cílové skupiny, s kterou pracuje. Organizace Naděje aplikuje Standardy kvality sociálních služeb konkrétně do metodických předpisů, které se mohou lišit na základě konkrétní služby.

1.1 Služby sociální prevence pro osoby bez přístřeší

Zákon č. 108/2006 Sb. slouží jako nástroj k výkonu sociální práce. Může posloužit jako vodítko k lepší orientaci při práci s klienty. Jelikož se zaměřuji na lidi bez přístřeší, ráda bych zde uvedla základní paragrafy toho zákona, které objasňují možnosti a specifikace služeb této cílové skupiny. Konkrétněji o cílové skupině lidí bez domova a lidí v nepříznivé sociální situaci se píše v *§3*, který specifikuje, co se rozumí sociální službou, nepříznivou sociální situací nebo sociálním vyloučením vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti. Dále zákon o sociálních službách hovoří v *§ 57* o „osobách v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ a v *§ 63* o „osobách bez přístřeší“, který níže více upřesním. Kdokoliv z nás se může, ocitnou v nepříznivé sociální i životní situaci, kdy bude potřebovat pomocnou ruku, kterou by nám měl nabízet a poskytovat především stát. Stát, na základě principu solidarity pomoci má povinnosti pomoci osobám, které se ocitli v této situaci, ať už je to formou sociální práce, sociálních dávek nebo ostatních nástrojů legislativy. Služby, které dopomáhají se postavit na nohy klientům, které postihla ztráta domova nebo jim hrozí nepříznivá sociální situace, jsou zpravidla: **Nízkoprahová denní centra**, **noclehárny** a **azylového domy**. Tyto tři služby, které jsou zaměřeny na pomoc a podporu lidem bez přístřeší, spadají do **služeb sociální prevence**. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou v § 53 komplexně definovány služby sociální prevence, jehož cílem *je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.* (Zákon č.

108/2006 Sb. O sociálních službách, 2006). Dle zákoníku nyní popíši hlavní sociální služby pro osoby bez domova. Podrobnějšímu popisu dané služby se budu věnovat později v diplomové práci, kdy budu přesněji popisovat sociální služby organizace Naděje. Jako první se jedná o nízkoprahové denní centrum, které by mělo sloužit jako první vztyčný bod pro člověka, který se ocitl na ulici nebo již žije venku. **Nízkoprahová denní centra** dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytují lidem v nouzi ambulantní či terénní službu. Tato služba obsahuje zejména základní činnosti jako je ***a)*** *„pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,* ***b)*** *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,* ***c)*** *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí„*. Opakem ambulantní služby je služba terénní, která poskytuje tyto základní činnosti v přirozeném prostředí klienta, dále také vyhledává klienty, pomáhá jim při obstarávání osobních záležitostí a uplatňování práv. Další službou je **noclehárna,** která alespoň částečně zmírňuje těžký dopad člověka, který se ocitl bez domova. Noclehárny *„poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování“* (Zákon č. 108/2006 Sb.). **Azylový dům** může člověku bez domova posloužit jako vztyčný bod, který mu pomůže se navrátit nazpět do společnosti. *„Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“* (Zákon č. 108/2006 Sb.). Zásadní je zde poskytnutí dlouhodobého ubytování, dále je zde poskytována potravinová pomoc a také pomoc při zařizování osobních záležitostí, uplatňování práv a zájmů klienta. *„Práce s klientem by měla od prvního kontaktu vést přes jeho psychickou a sociální stabilizaci ke společnému hledání řešení až po jeho osamostatnění“* (Průdková & Novotný, 2008, str. 45). Cena za ubytování se pohybuje okolo 130,- za noc. Klient si hradí pobyt z vlastního příjmu, kterým může být starobní důchod, invalidní důchod, zaměstnání nebo mu jen pobyt hrazen Úřadem práce a to konkrétními dávkami jako je **Příspěvek na živobytí a Doplatek na bydlení**. Doplatek na bydlení je určen osobám, kterým po odečtení nákladů na bydlení zůstane nižší částka, než je částka na jeho živobytí. Doplatek na bydlení může být poskytován osobám v podnájmu, na ubytovnách, noclehárnách nebo pobytových zařízení – jako je azylový dům. Aby klient tyto dávky získal, musí se jít zaevidovat na Úřad práce, tam kde má trvalé bydliště a na základě doložení příjmů a ubytovacích smluv, pracovnice úřadu klientovi spočítá, zda má na dávky nárok. Pokud je klientovi dávka přiznána, musí docházet každý měsíc na Úřad práce na sjednanou schůzku

a také dokládat potvrzení o tom, že je ubytován v azylovém domě. Aktuální výše životního minima pro jednotlivce je 3860,-, kdy si uživatel dávky z těchto peněz má hradit jídlo, oblečení a hygienu. Výše existenčního minima pro jednotlivce činí 2490,-, které taktéž slouží k nákupu jídla, hygieny a ošacení. Ve výjimečných případech lze také žádat Úřad práce o Mimořádnou okamžitou pomoc, která je však poskytována ve velice závažných životních situacích jako je např. újma na zdraví, hrozí – li sociální vyloučení, živelná pohroma nebo jako nezbytný výdaj – na správní poplatky nebo na nocleh. Maximální výše mimořádné okamžité pomoci může činit až patnáctinásobek životního minima jednotlivce, což je max. výše 51 150,-. Dle analýzy z června roku 2018 pobíralo doplatek na bydlení celkem 40 278 domácností, z čeho bylo celkem 16 640 doplatků určeno pro domácnosti žijící právě v azylových domech nebo ubytovnách. V lednu 2019 bylo vyplaceno 32 tisíc doplatků na bydlení (Opletalová & Mikulášková & Matoušek & Beňák, 2019, str. 13). Aktuálním tématem je **sociální bydlení** pro lidi bez přístřeší, které je stále nedostatkovým článkem v rozvoji sociálních služeb v ČR. Tato problematika začíná být čím dál více diskutována, jelikož společnost v tomto odvětví začíná pociťovat značné dopady v nedostatkovosti této sociální služby. O možnostech sociálního bydlení a nastavené dosavadní platformě bydlení se budu věnovat více ve 3. kapitole. Některé organizace také provozují tzv. tréninkové byty, které podporují samostatné bydlení. Sociální pracovníci v tréninkových bytech mají jednak za úkol podporu při zajištění chodu bytu – domácnosti klienta a také doprovázení na úřady a dopomoc při vyřizování písemností a osobních záležitostí s tím spojených. Sociální pracovník by měl klientovi dopomáhat s navázáním společenského kontaktu a s aktivizačními činnostmi klienta. V podkapitole 3.3.1 představím koncept Housing first, který se pomalu začíná dostávat do podvědomí občanů v České republice, avšak ve světě funguje jakožto prevence a řešení bezdomovectví již řadu let, je velice trendy a úspěšný.

2 Charakteristika bezdomovectví

Ještě předtím, než zde budu uvádět charakteristiky bezdomovectví, ráda bych zmínila, že fenomén bezdomovectví rozhodně není novým jevem, lze jej mapovat v dřívějších dobách. O prvním bezdomovectví, o kterém se hovoří, bylo trestem vyloučení z komunity (Marek & Strnad & Hotovcová, 2012, str. 53). Příklady takového vyloučení najdeme již ve starověku nebo v dobách biblických, kdy byli chudí lidé považování za potřebné. (Průdková & Novotný, 2008 str. 27). V každé době bylo na občany bez přístřeší pohlíženo trochu jinak. Ať už na ně společnost pohlížela jako na chudinu, tuláky nebo cizince, tento fenomén zde vždy existoval a dovolím si tvrdit, že existovat bude. Stále se mezi námi najdou tací, kteří si tento způsob života vyberou dobrovolně. To bych však ráda rozebrala v podkapitole 2. 1., kde se budu zabývat typologií bezdomovectví. Stále se setkáváme s názory společnosti, která má zakořeněné stereotypy a vidí člověka bez domova jako osobu žijící bezprostředně na ulici, ve špinavém, zapáchajícím oblečení, vyzařující prvky závislosti, s nataženou žebrající rukou. Bezdomovectví lze charakterizovat vícero definicemi. Obecně lze říci, že bezdomovectví je sociální jev, podmíněný vícero faktory, představující krajní podobu sociální exkluze. V současném odborném diskurzu se opouští od pojmu bezdomovectví, spíše se používá sousloví „lidé bez domova“ nebo „lidé bez přístřeší“. Každý autor, který se ve své publikaci zmiňuje o problematice bezdomovectví, uvádí definici po svém. Velice často se bezdomovectví označuje za stav bezprostřední nouze, ve které se jedinec ocitá bez stabilního domova. Nutno podoktnout, že fenomén domova je třeba chápat v širším slova smyslu, ne jenom střehnu nad hlavou, ale místo jistoty, bezpečí, lásky, místo, kam se můžeme vrátit a prožívat příjemné chvilky. Rozdíl mezi domovem a střechou nad hlavou pociťují nejčastěji osoby žijící na ubytovnách, děti vyrůstající v dětském domově apod. Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (dále jen ETHOS) definuje bezdomovectví jako komplexní, dynamický a diferencovaný proces, ve kterém jedinci či skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body. (Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, str. 8). Dále také ETHOS zdůraznila, že do definice je nutné zahrnout jednak viditelné bezdomovce, kteří přespávají přímo venku, tak osoby, které jsou bezdomovectvím silně ohroženi, jako jsou lidé žijící na komerčních ubytovnách a dále osoby, jejichž bydlení je nejisté a neodpovídající minimálním standardům bydlení.

Lidé bez přístřeší jsou často osoby opuštěné, bez vztahů, zázemí, bez smyslu života a bez naděje na lepší zítřky, lidé zahořklí a zranění (Průdková & Novotný, 2008, str. 11). Podle Hradeckého (2007) jsou různé úrovně standardu bezdomovectví, které jsou rozděleny do několika podskupin, jako jsou osoby bez přístřeší, osoby bez bytu a osoby žijící v nejistém a nevyhovujícím bydlení. Avšak Hartl (2000) definuje bezdomovce jako člověka bez stabilního bydliště, přespávajícího v parku, pod mostem, v kanalizacích, jednoduše řečeno, v nedůstojných podmínkách pro žití. Csémy & Marek &Vágnerová (2018, str. 7) uvádí *„bezdomovectví jako jednu z variant extrémního sociálního vyloučení ze společnosti, která vede k omezené bezpečnosti a redukci dostupných zdrojů“.* Na bezdomovectví může být také pohlíženo jako na syndrom komplexního sociálního selhání, které se může projevovat dysfunkčním chování při řečení problémů. Na bezdomovectví je třeba nahlížet jako na proces s dynamickým vývojem, než na trvalý neměnný stav. Je to reakce na nezvládnuté problémy, které člověku v životě přišly do cesty. Cesty k bezdomovectví jsou multifaktoriální, rozmanité, což znamená, že k tomuto fenoménu přispívá mnoho různých příčin. *„Je důležité si uvědomit, že bezdomovectví je přirozenou součástí demokratického systému, kdy fenomén bezdomovectví patří do sociálního procesu, který má za důsledek sociální a ekonomické síly vedoucích až k sociálním strukturám“* (Pěnkava & Kocmánková, 2007). Souhrnně lze říci, že bezdomovectví je společenský jev, který ukazuje souhrn negativních vlivů při ztrátě zázemí v podobě domova, ztrátě životní jistoty a vzniku pocitu nejistoty, která člověka provází a prohlubuje se v každodenních záležitostech (Marek & Strnad & Hotovcová, 2012, str. 13).

2.1 Typologie bezdomovectví

Životní styl každého člověka je napojen na individuální hodnoty a motivační složky bytosti, které mohou být nevědomé ale i proměnlivé. Ráda bych zde zmínila pojetí potřeb člověka podle Abrahama H. Maslowa, který dělí potřeby člověka na základní a na metapotřeby. Jak je známo, tak pokud nejsou do jisté míry uspokojeny základní potřeby, nedochází k uspokojení potřeb vyšších, kam patří např. potřeba spravedlnosti, pořádku, cti, seberealizace apod. Autor Pascal Pichona, který volně navázal na Maslowovu pyramidu potřeb, se snažil přiblížit potřeby lidí bez doma, kdy uvedl pyramidu s potřebami člověka žijícího venku na ulici. Do základu pyramidy uvedl základní potřeby jako je jídlo, hygienické zařízení, potřeba tepla a především střecha nad hlavou, jako další

výseč uvedl potřebu jistoty a bezpečí a také zmiňuje potřebu vlastního úkrytu a útočiště, na vrcholku pyramidy dále uvádí potřebu kolektivu, družnosti, sounáležitosti a lásky. Pomyslný vrchol pyramidy, kde Maslow uvádí právě metapotřeby, nechal Pichona prázdný, jelikož se domnívá, že pro člověka na ulici jsou metapotřeby nepodstatné nebo si je nechce připustit (Nakonečný, 2014, str. 336). Nejenom lidi bez domova, ale celkově lidská populace má tendenci k úniku, u lidí bez domova je to zčásti varianta oddálení nějakého problému. Dle Mertona (2000, str. 167) volí únikovou adaptační strategii lidé, kteří zkoušeli použít prostředek k dosažení společenských cílů, avšak neuspěli, a namísto hledání dalších řešení rezignovali a vystačili vyžít s málem. Situace je projevená chyběním sociálním odměn, ale také tím, že lidé trpící únikovou strategií netrpí neustálou snahou dosahovat již zmíněných odměn, snahou o dosažení cílů, hodnot a vnitřního uspokojivého pocitu. Hradecký a Hradecká (1996, str. 36) kategorizují bezdomovectví na zjevné, skryté a potencionální. Tyto tři typologie jsou u nás nepoužívanější. **Zjevné bezdomovectví** je kategorií, kam spadá nejviditelnější část bezdomovců. Do této kategorie spadají ti, kteří žijí venku a vídáme je na nádražích a také ti, kteří vyhledávají sociální služby, jakými jsou noclehárny a azylové domy. Tito lidé velice často navštěvují nízkoprahová denní centra, kde využívají možnosti hygieny, poskytnutí stravy, ošacení a alespoň nějakého zázemí. Lidé, kteří se neobracejí na veřejné nebo charitativní služby, přesto je jejich sociální situace označena jako bezdomovecká, patří do skupiny **skrytých bezdomovců.** Pro tyto lidi je typické to, že nemají trvalé bydliště a velice často putují a mění svá dočasná útočiště. Jedná se např. o nepřijatelné bydlení ve sklepích, neobydleních domech – ve squatech, ve starých automobilech, stanech nebo přespávají střídavě u známých. Do skrytého bezdomovectví lze počítat některé druhy ubytoven, kde lidé nemají ubytovací smlouvu, a ubytovna nesplňuje podmínky pro žití. **Potencionální bezdomovci** jsou osoby akutně ohrožené ztrátou domova. Často žijí v různých životně těžkých podmínkách, kde se střídají rodinné problémy s potížemi osobního charakteru a také s potíží udržení si řádného – stabilního bydlení. Hradecký a Hradecká (1996, str. 41) vidí nesnázi v tom, nalézt rozdíl mezi podmínkami života bezdomovců žijící na ubytovnách a těch, co žijí v nejistých podmínkách nájemních bytů nebo domů nevhodných na žití, tj. určených k demolici. Mezi potencionální bezdomovce lze zařadit i občany, kteří čekají na propuštění z výkonu trestu, z psychiatrických léčeben nebo jiných zdravotních zařízení a v neposlední řadě sem patří osoby čekající na opuštění dětského domova. Bezdomovectví můžeme

také kategorizovat podle délky trvání a to na krátkodobé, což znamená přibližně do jednoho roku trvání, střednědobé, kdy je délka trvání zpravidla od jednoho roku do pěti let a dlouhodobé bezdomovectví, které trvá nad pět let. Avšak musíme mít na paměti, že existuje epizodický charakter bezdomovectví, kdy lidé v nepravidelných intervalech kolísají mezi běžným způsobem života a ztrátou bydlení nebo nejistým bydlením.

2.2 Adaptace na bezdomovecký způsob života

Proces proměny a postupná adaptace na bezdomovecký způsob života přináší řadu nových zkušeností, které mimo jiné souvisí s osvojováním způsobů, ke kterým např. patří, jak získávat prostředky k obživě, zakotvení v partě lidí s podobným osudem, ale i postupné přijetí pouliční kultury, která se postupem času projeví v žebříčku hodnot jedince. Pro přežití na ulici je třeba přijmout určitý morální kodex ulice, který určuje, jak se chovat na ulici. Samozřejmě se jedná o pomyslný kodex vytvořený samotnými lidmi bez přístřeší. Když se člověk ocitne na ulici, musí se starat především sám o sebe, o svoje blaho a o přežití v nejlepším možném komfortu, který ulice nabízí. Jelikož je člověk od přírody zvyklý na kolektivní soužití i lidé na ulici mají tendence se shlukovat a tvořit party, je třeba však počítat i možnými podrazy a určitým ohrožením. *„Postupnou adaptaci na život bezdomovce lze chápat jako specifickou formu desocializace, která je za daných okolností nezbytná, ale zároveň ztěžuje návrat do společnosti“* (Vágnerová, 2014, str. 688). Vztahy na ulici patří jedny k nejméně stabilním vůbec, velice rychle vznikají, ale i velice rychle se rozpadnou. I přesto si lidé na ulici rádi hledají společníka, ať už partnera nebo kamaráda. Většina žen bez domova si hledá partnera, jelikož se bojí být na ulici sama. I člověk bez domova má rád svoje soukromí, ať už se jedná o lavičku, svoje místo ve stanu nebo místo na squatě, narušení tohoto osobního teritoria je prožíváno jako újma a dochází tím k častým konfliktům, které musí řešit hlídka policie. Autoři Farrington &Robinson (1999, str. 177), uvádějí čtyři na sebe navazující fáze proměny, které souvisejí s adaptací na bezdomovecký způsob života. První je **fáze orientace a seznamování se s bezdomoveckým stylem života.** Přizpůsobení se takovému stylu života trvá přibližně jeden rok. V této fázi si takový člověk klade za cíl především přežít na ulici a zvládnout určitou zátěž, která je spojená s tímto způsobem života. Člověk je v této fázi obvykle přesvědčen, že jde o situace, která bude trvat přechodnou dobu a odmítá si připustit to, že se může jednat o dlouhodobý problém. Spousta lidí v této fázi si také nepřipouští to, že

jsou bezdomovci a toto označení je uráží. Druhý krok autoři označují jako **fázi adaptace na život na ulici**. V této fázi člověk bez domova přijímá svůj nový životní styl, naučí se v nových podmínkách přežít a postupem času si osvojí dovednosti, které jsou pro život na ulici nezbytné. Zároveň zde probíhá fixace návyků a postojů, které jsou na ulici užitečné a potřebné pro žití. Postupně si začne čím dál více zvykat na momentální způsob života, soustřeďuje se především na současnost na to co je tady a teď, o budoucnosti přestává uvažovat a možný návrat do společnosti odkládá na neurčito. Člověk v této druhé fázi již ví, jaké vztahy panují mezi ostatními bezdomovci, již je zkušenější a ví, že i v bezdomovecké komunitě panuje určitá rivalita a boj o omezené zdroje. I v této fázi je běžné to, že člověk popírá identitu k této sociálně vyloučené komunitě, avšak zároveň si uvědomuje, že si na život na ulici zvykl. Nastává zde střet s realitou, s tou, že návrat do společnosti nebude tak snadný, jak si zpočátku myslel. Třetí fáze se nazývá **fixace k bezdomoveckému stylu života.** K prohloubení fenoménu bezdomovectví přispívá ten fakt, že člověk v této fázi přeruší téměř veškeré kontakty s příslušníky majoritní společnosti a přátelí se a komunikuje zejména s lidmi žijícími též na ulici, jimž přizpůsobuje názory a přejímá určité postoje. Člověk se cítí majoritní společností nepochopen, jelikož již akceptuje ten fakt, že je bezdomovec a nestydí se za to. Třetí rok na ulici se pro bezdomovce stává důležitým mezníkem, jelikož ztrácí schopnost kontroly nad svým životem a jeho případný návrat do společnosti je čím dál těžší. V této fázi si člověk na tento životní styl zvykne, změní se mu kompetence a prohloubí rizikové aktivity jako je závislost na alkoholu či drogách. Hrozí zde zhoršení zdravotního stavu (vzhledem k rizikovému způsobu života), také zde hrozí sociální propad ve formě pobytu ve vězení. Nastává zde silná rezignace. Poslední, čtvrtou fází je **desocializace a osobní devastace**, která je typická pro osoby žijící na ulici delší dobu a obvykle jsou zavilí na alkoholu či drogách. Pěnkava (2010) tvrdí, že k bodu zlomu pobytu na ulici dochází po pěti letech. Dochází také ke značné identifikaci s bezdomoveckou skupinou, kdy jakoukoliv změnu odmítají a život na ulici již neberou jako provizorní možnost. Takovému člověku je jedno, že je majoritní společností nepřijímaný a je k tomuto fakt lhostejný. Velice častou strategií v této fázi je únik od reality, absolutní rezignace a únik k alkoholu či drogám.

2.3. Příčiny bezdomovectví

Když většina lidí projde kolem bezdomovce, zajímá ho, proč se vlastně do této nepříznivé situace dostal, co ho dovedlo k tomu, že se nachází na okraji společnosti, a zda mu lze vůbec ještě nějak pomoci. Nejčastěji potkáváme lidi bez přístřeší v centru města, na nádraží nebo na zastávkách tramvaje, kde posedávají, často popíjí alkohol, žebrají a díky zanedbanému zjevu je kolemjdoucí obcházejí obloukem. Právě takovému kolemjdoucímu nejčastěji prolítne hlavou myšlenka, že si za svoji životní situaci může sám, a jak se zdá, tak společnost potřebuje znát odpověď na tuto otázku, přičemž se rozhodne, zda se zastaví a nabídne pomoc (Marek & Strnad & Hotovcová, 2012, str. 17). Společnost si často neuvědomuje, že příčiny bezdomovectví jsou multifaktoriální a, že se tito lidé často stávají obětí systému, který má značné mezery. Je třeba si uvědomit, že do nepříznivé sociální situace, kdy se člověk ocitá v nejistém bydlení, se může snadno dostat kdokoliv. I člověk, který pracuje s klientelou lidí bez přístřeší, by měl znát příčiny bezdomovectví, jelikož následná práce je efektivnější a při práci je třeba se zabývat řešení celého problému, kam spadá právě i příčina vzniku. Avšak je složité odlišit, která skutečnosti byla příčinou vzniku bezdomovectví a která je jeho následek. Při nejasnostech se často uvádí příklad nezaměstnaného nebo alkoholika, který se může dostat na ulici, avšak je třeba si uvědomit, že někteří lidé začali pít posléze, když skončili na ulici nebo přišli o práci potom, kdy přišli i o bydlení, naproti tomu, když člověk byl závislý na alkoholu dávno předtím, než přišel o bydlení, to samé platí i se zaměstnáním (Průdková & Novotný, 2008, str. 15).

Matoušek & Koláčková & Kodymová (2010, str. 317) dělí příčiny bezdomovectví na objektivní a subjektivní faktory. **Objektivní (vnější, strukturální) faktory,** které zahrnují především společenské klima jako je ekonomicky – politická situace země kam spadá např. bytová politika, politika zaměstnanosti, postavení etnických menšin apod. Tyto faktory ovlivnitelné zejména sociální politikou státu, kam spadá i jeho zákonodárství (Haasová, 2005, str. 13). Do objektivních příčin řadíme především míru nezaměstnanosti a chudoby, nedostatečné finanční zabezpečení ve stáří a nemoci, finanční nedostupnost bydlení a zaujetí stereotypů vůči minoritním menšinám. Za další vnější příčinu považujeme režim institucionálních zařízení, kde od dětství pobývá značná část dětí toužící po osamotnění a po svobodném životě. Jelikož institucionální zařízení dostatečně

nepřipravuje mládež na vstup do reálného života, deformuje jejich osobnost a pohled na svět, často se stává, že tyto děti skončí na ulici, jelikož neumí hospodařit s penězi a nejsou řádně připravené potýkat se se strastmi normálního života. Takový režim je charakteristický pro dětské domovy, diagnostické ústavy, ale také pro osoby ve výkonu trestu, které čeká propuštění. Do **subjektivních (vnitřních) příčin** bezdomovectví spadají zejména vztahové, materiální a osobní faktory jednotlivců, které jsou podmíněny jeho vlastní úrovní sociální adaptace. Materiální podmínky představují např. nízký příjem ze zaměstnání, ztrátu zaměstnání, dluhy a exekuce. Ztráta zaměstnání rovněž souvisí s osobní příčinou bezdomovectví, která je vymezena jako dlouhodobá nezaměstnanost, která časem vede ke ztrátě pracovních návyků, a bez pomoci a podpory k nemožnosti návratu na trh práce. Dnešní doba, která je zahrnuta moderními technologiemi, může pro starší ročníky být také příčinou bezdomovectví, jelikož jejich dosavadní kvalifikace nesplňuje požadované nároky na vykonání práce. Do vztahových faktorů spadá především dysfunkční vztah, nefunkční rodina, kam patří také rozvod a rozpad rodiny. Do osobních příčin zahrnujeme různé duševní choroby, fyzický handicap, prožitá traumata, látkové závislosti, zažité domácí násilí, týrání apod. Lidé bez domova mají tendenci reagovat na vzniklé problémy nadměrnou konzumací alkoholu, což vede ke zhoršení situace a v důsledku toho velice často dochází k rozpadu partnerského vztahu a odchodu z domova (Vágnerová & Marek &Csémy, 2018, str. 59).

Fleischmann (2006, str. 128) ve své publikaci uvádí, že jedna z nejčastější příčiny bezdomovectví je právě rozpad rodiny a ztráta zaměstnání. Matoušek & Koláčková & Kodymová, 2010, str. 318 uvádějí, že za jednu hlavní příčinu, která přispívá k počtu osob bez domova, lze považovat neadekvátní politiku zaměstnanosti, posléze zejména nedostatečný počet sociálních bytů a nevyhovující podporu znevýhodněných osob, která se vztahuje nejen k institucím, ale i k přijetí většinovou společností. V současném systému podpory nezaměstnanosti lze spatřit spoustu nedokonalostí, zejména se jedná o prohloubení pasivity a závislosti jedince na systému, dále je pro jedince velice snadné si ilegálně přivydělávat i při pobírání podpory v nezaměstnanosti, bohužel se stále v naší společnosti setkáváme s diskriminací žen, národnostních menšin a lidí se zdravotním handicapem, kterým stále chybí podporovaná pracovní místa. Zásadní problém je v oblasti bydlení, kde zůstává silný nedostatek sociálních bytů. Vzhledem k rostoucím

nájmům se čím dál více lidí dostává do situace, kdy jejich příjem nestačí na pokrytí nájmu a stávají se neplatiči, a posléze potencionálními bezdomovci. Poptávka po sociálním bydlení mnohonásobně převyšuje nabídku, kde azylové bydlení není schopné poptávku pokrýt (Matoušek & Koláčková & Kodymová, 2010, str. 318).

2.4 Prevence bezdomovectví

Na prevenci bezdomovectví je třeba nahlížet jako na fakt, který se vyplatí, jelikož je finančně méně náročný, než udržení člověka na ulici, který navštěvuje nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy apod. Po stránce finanční je prevence bezdomovectví humánnější než řešení ztráty domova, rozpadu rodiny nebo závislosti na ulici. V České republice zatím není vytvořena přesná strategie prevence ke vzniku bezdomovectví, jelikož je obtížné předpovědět, jaká metoda nebo strategie bude preventivní a povede k tomu, aby bezdomovectví nevznikalo v tak hojné míře. Je jasné, že bezdomovectví vždy v určité míře bude existovat. Především by stát měl klást větší důraz podpory rodiny, podpory zaměstnanosti v daných regionech, zajistit dostupnost a návaznost sociálního bydlení pro ohrožené skupiny obyvatelstva jako jsou matky samoživitelky, senioři, děti, které jsou v dětském domově, nebo občany ve výkonu trestu. **Primární prevence** by měla začít ve funkční láskyplné rodině, kde by stát měl podporovat fungování takové rodiny. Pokud rodina takto nefunguje, měla by se zapojit k jejímu fungování širší rodina, avšak pokud dítě vyrůstá např. v dětském domově, kde mu nejsou poskytnuty základní potřeby lásky, pocitu bezpečí a porozumění, měla by mu tyto pocity suplovat především vychovatel, učitel nebo škola. Je třeba, aby již od malička byl člověk vychováván k tomu, jak hospodařit s penězi, k samostatnosti a zodpovědnosti. **Sekundární prevence** je zaměřena na člověka, který je ohrožen bezdomovectvím, tj. žije v nejistém a nevyhovujícím prostředí, má nejisté, sezónní zaměstnání a na člověka, který se ocitl v tíživé životní události. Součástí prevence je sociální poradenství, které si klade za cíl dovést klienty k soběstačnosti a samostatnosti, tak aby si dokázal pomoci sám a také k určité osvětě základních lidských práv a povinností, které většinou lidi bez domova neznají. Lidem, kteří jsou bráni jako potencionální bezdomovci, je třeba věnovat vyšší pozornost a intenzivně se zaměřit na sociální práci s nimi, psychicky je podporovat a motivovat ke změně. **Terciární prevence** bezdomovectví je zaměřena na člověka, který přišel o své bydlení a momentálně žije v nevyhovujících podmínkách, jako jsou např.

squaty, ghetta, holobyty. Tito lidé velice často spolupracují s terénními službami nebo dochází do nízkoprahových denních center, kde jim je poskytována strava, hygiena a ošacení. I v tomto případě je zde potřeba značná míra motivace klienta ke změně a pravidelné sociální poradenství. MPSV vypracovalo příručku, která se zabývá koncepcí řešení problematiky bezdomovectví a její prevencí do roku 2020. Tato koncepce vyzdvihuje základní témata v řešení problematiky bezdomovectví, zejména se zaměřuje na podporu a přístupnost k bydlení, poskytování zdravotní péče a zvýšení informovanosti o této problematice. Za účelem této Koncepce vznikla expertní skupina z řad pracovníků MPSV, která řeší tuto problematiku. Jedním z cílů této koncepce je poukázání na problematiku bezdomovectví, poukázání na slabiny současného systému bytové politiky a zaměření se především na nutnost komplexního a koordinovaného řešení. Koncepce pracuje s definicí bezdomovectví ETHOS, kterou vytvořila Evropská federace národních sdružení pracující s bezdomovci (dále jen „FEANTSA“), která ji přizpůsobila na Českou republiku. FEANTSA již několik let prosazuje, že je třeba na bezdomovectví nahlížet v širším pojetí, což znamená nahlížet na problematiku tak, že do ní spadají jak lidé bez střechy nad hlavou, tak i lidé žijící v nejistém prostředí, lidé bez bytu, žijící na ubytovnách, Tím napomáhá porozumět procesům vyloučení, které mohou vést k dlouhodobému ohrožení bezdomovectvím. Typologie ETHOS chápe pojetí domova ve třech oblastech a to *„mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina výlučně užívat“*, což spadá pod fyzickou oblast (Pleace, 2017, str. 10), do sociální oblasti, kterou ETHOS považuje za nejpodstatnější, spadá *„vlastní soukromí s možností sociálních vztahů „*. Do právní oblasti domova je zařazen *„ právní důvod k užívání prostoru“.* Z těchto uvedených oblastí vedou čtyři formy vyloučení osoby z bydlení: „bez *střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení.“* Přičemž, pokud tyto situace nastanou a nebude se dostávat jedné z výše uvedených oblastí, znamená to absenci domova. Typologie ETHOS tedy člení osoby bez domova podle jejich životní nebo momentálně bytové situace, která je spojená se ztrátou bydlení. Kategorie, které jsem zde popisovala, se dále člení na 13 pracovních kategorií. Dále v rámci celonárodního projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR vznikl soubor národních subkategorií. Díky tomu může být typologie ETHOS zužitkována pro monitoring bezdomovectví a také pro vytváření, rozvoj a vyhodnocování politik (Pleace, 2017, str. 12). Pro potřeby moje práce se zaměřím na operační kategorii Osoby v ubytovnách pro bezdomovce, jelikož právě tato kategorie se týká bezdomovců a žen bez

domova ubytovaných v azylových domech. Hradecký (2007, str. 32) ještě doplňuje, že do této kategorie patří také matky s dětmi, otcové s dětmi, úplné rodiny v azylových domech a také je zde zahrnuta skupina osob v domě na půli cesty. Typologii ETHOS, která je upravená pro české území, uvádím v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2 Funkční definice ETHOS.

2.5 Bezdomovectví v Praze

Jak jsem již zmiňovala v kapitole s charakteristikou bezdomovectví, lidé bez domova nebo lidé žijící v nevyhovujících podmínkách, na okraji společnosti či lidé vyloučeni z komunity existovali od nepaměti, avšak takové bezdomovectví, které je nám známo dnes, se začalo objevovat v 19. století v důsledku industrializace měst a průmyslové revoluce. Lidé začali častěji migrovat do větších měst s cílem nalezení uplatnění se na trhu práce s vidinou větších zisků, než na vesnicích či malých městech. Matoušek (2011, str. 29) k tomu dodává, že i lidé na okraji společnosti a lidé bez domova se vydávali do velkých měst, kde se zakládaly různé charitativní organizace a také zde byla větší šance získat potravu nebo finance pomocí žebrání. Po roce 1948, kdy nastoupil k vládě totalitní režim, začal s rušením charitativních organizací, jelikož jejich existence by připustila chudobu, kterou komunistický režim striktně popíral (Marek & Strnad & Hotovcová, 2012, str. 54). Fenomén bezdomovectví se začal více ukazovat po padnutí komunistické vlády. Jelikož zanikla pracovní povinnost, začali se objevovat lidé, kteří byli uměle zaměstnáváni, lidé propouštěni z psychiatrických nemocnic, lidé kteří nezvládli naložit s osobní svobodou a také lidé, kteří byli z důvodu amnestie propuštěni z vězení. Na začátku 90. let začaly vznikat nestátní neziskové organizace, kam se také řadí spolek Naděje, který vzniknul v roce 1990. Trend toho, že lidé mají tendence přicestovat do velkých měst, vnímáme již dlouho. Je to logické, jelikož mnoho lidí vidí za velkým městem snadnou vidinu vysokého zisku. Není proto divu, že právě v Praze je nejvíce bezdomovců, a to 3250 lidí (MPSV, 2019). Ačkoliv se úřady snaží problematiku bezdomovectví aktivně řešit, zatím se stále nedaří dosáhnout stanovených cílů. Je zcela zřejmé, že fenomén bezdomovectví nelze zcela vymýtit, jelikož jsou stále lidé mezi námi, kteří si tento způsob života vybrali, tak stejně jsou mezi námi tací, kteří si zvolili pro své žití právě hlavní město Prahu. Může pro toto rozhodnutí existovat spoustu důvodů jako je vysoká nabídka zaměstnání (kam spadá i nabídka práce na černo), vysoká míra anonymity a v neposlední řadě vysoká míra poskytovatelů sociálních služeb jako jsou nízkoprahová denní centra,

terénní programy, noclehárny, výdejny stravy, lékařské ošetření apod. Avšak je nutné si uvědomit, že tyto služby neřeší problematiku z dlouhodobého hlediska, ale měly by fungovat jako akutní pomoc člověku v nouzi. Pěnkava (2008, str. 11), tvrdí, že je nutné se na problematiku bezdomovectví dívat podrobnějším pohledem a je třeba rozkrýt špičku ledovce a situaci aktivně řešit dlouhodobě. V roce 2019 proběhlo v režii MPSV sčítání lidí bez domova, kdy na podzim téhož roku byly zveřejněny výsledky. Sčítání lidí bez domova probíhalo po celé České republice, do sčítání byli zahrnuti bezprostředně lidé žijící na ulici, lidé přespávající na noclehárnách, azylových domech, lidé ve zdravotnických zařízeních, ve vězení a také (s pomocí terénních pracovníků) lidé žijící v squatech apod. *„V České republice se na jaře 2019 vyskytovalo celkem zhruba 23 830 osob bez domova, z toho 2600 dětí. Nejvíce jich žije v Moravskoslezském kraji (asi 3540) a Hlavním městě Praze (přibližně 3250) dále v kraji Jihomoravském (2 453), Ústeckém (2 263) a Středočeském (2 208). Kdežto nejnižší počty osob bez domova na tisíc obyvatel nacházíme v Kraji Vysočina a v Jihočeském kraji, tedy krajích s malým počtem velkých měst. Zaměříme-li se pouze na kategorii osob bez střechy, tedy spících venku nebo v noclehárnách pro osoby bez domova, vychází jejich počty na obyvatele kraje výrazně nejvyšší v Hlavním městě Praze a v Karlovarském a Moravskoslezském kraji. Vyplývá to ze závěrů průzkumu Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, který v těchto dnech vydal publikaci Sčítání osob bez domova v České republice 2019“* (MPSV, 2019). Přibližně polovina osob bez domova (tedy cca 11 608) spadala do kategorie bez střechy, což znamená, že přespává buď venku, nebo na noclehárně. Dále výzkum ukázal, že až 6 135 ze sečtených osob bydlí v azylových domech, a zhruba každá desátá osoba bez přístřeší přebývá ve zdravotnickém zařízení (nejčastěji v psychiatrické léčebně). Sčítání nám také ukázalo, že celkem 1 500 osob bez domova se nachází ve věznicích a po propuštění z ní se nebude mít kam vrátit. Do sčítání osob bez domova ve vězeňských zařízeních se zapojilo všech 35 vězeňských zařízení v ČR. *Ze souboru 1 500 osob bez domova sečtených ve vězeňských zařízeních tvořili 91 % muži a 97 % osoby ve věkové kategorii 18-64 let. Všech 139 sečtených žen bylo ve věkové kategorii 18-64 let* (MPSV, 2019).

2.6 Proces resocializace osob bez přístřeší

Proces resocializace lze také chápat jako komplexní proces reintegrace osob bez přístřeší, kdy člověk přestává být sociálně vyloučený a usiluje o to, stát se právoplatným členem společnosti. Resocializace tedy znamená návrat, opětovné spojení, obnovení starých poměrů, znovuzačlenění člověka bez domova do běžného života společnosti (Hradecký & kol., 2012, str. 218). Zákon č. 108/2006 Sb. Definuje sociální začleňování jako proces*, „ který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný".* Dle Kaliny (2008, str. 153) jde v reintegračním procesu nejen o ubytování, ale je třeba na něj nahlížet vícefaktorově. Reintegrace by měla zahrnovat **psychologickou rovinu**, kde jedinec obnovuje své schopnosti, které během pobytu na ulici ztratil a zároveň se učí novým dovednostem, **sociální rovina** se zaměřuje na zajištění potřebných dokladů, dávek či zajištění důchodu, u **medicínské roviny** jde především o podstoupení léčby závislostí, léčbu psychiatrických poruch nebo léčbu nemocí, které během pobytu na ulici získal. **Spirituální rovina** dodává člověku směr a hodnoty, které se snaží člověka formovat a udržovat snahu o změnu, i když nepůsobí vnější kontrola (Vágnerová & Csémy & Marek, 2013, str. 205). Cílem resocializace je tedy návrat člověka bez domova do společnosti, avšak podstatné je také zajištění podmínek, ve kterých se bude cítit dobře. Můžeme tedy říci, že hlavním cílem je nalezení určitého smyslu života, obnovení rodinných vazeb, nalezení vhodného bydlení a v neposlední řadě nalezení vhodného zaměstnání, které je schopen si udržet. Proces reintegrace je dlouhodobá cesta, kterou pokud chce člověk absolvovat, musí počítat s určitými překážkami, které se pravděpodobně člověku bez domova na cestě objeví. Přestože se motivovaný člověk oprostil od života na ulici a životního stylu s ním spojeným, je třeba pracovat na překážkách, které se na cestě objeví. Takový člověk se musí naučit být především trpělivý, jelikož proces reintegrace do společnosti je dlouhodobý a vyžaduje značné úsilí. Je potřeba být silně motivovaný ke změně a mít patřičnou podporu mezi přáteli, pracovníky center, které navštěvuje a nejlépe i podporu rodiny. U reintegračního procesu člověka bez domova jde především o zajištění sociálního a fyzického zázemí, zajištění zdroje obživy a zbavení závazků z minulosti (Vágnerová & Csémy & Marek, 2013, str. 293).

Jednou z překážek je dluhová problematika klienta, kdy dluhy často přesahují možnosti daného člověka a je téměř nereálná šance k jejich splacení. Další kritickým bodem v cestě je nalezení a udržení ideálního zaměstnání. Je potřeba počítat s tím, že nalezení vhodného zaměstnání bude nějakou dobu trvat a také je třeba počítat s možností odmítnutí ze strany zaměstnavatele, které mohou brát klienti jako formu určitého opovržení. Proto je vhodné během tohoto procesu nabízet klientovi pracovní poradenství, kde se bude snažit sociální pracovník klienta na tyto překážky připravit. Pracovník může také s klientem vést zkušební pracovní pohovor, aby klient viděl, jak pohovor může probíhat. Součástí poradenství může být dopomoc při tvoření životopisu. Pro člověka na ulici, který neměl žádný zásadní denní režim, je dodržování časových termínů, zejména pracovní doby, ze začátku velice nelehký úkol. I s tímto může klientovi napomoci sociální pracovník, samozřejmostí je silná motivace klienta k docházení do nalezeného zaměstnání. Získání vhodného bydlení je také jednou ze sociálních bariér pro člověka, který žil v minulosti na ulici. Dle Hradeckého (2007, str. 56) je podstatný nejen fakt samotného bydlení, ale i jeho kvalita. Jelikož ceny za bydlení jsou velmi vysoké, velice často se stává, že zejména mladí lidé si hledají spolubydlící, i přes to, že mít určité soukromí je jedno z nejdůležitějších kritérií člověka obecně. Kritickým bodem pro člověka žijící v azylovém bydlení je právě přechod z tohoto bydlení do podnájmu, sociálního bydlení nebo i třeba na komerční ubytovnu. V azylovém domě panuje jistý řád a pravidla, která se musí dodržovat. Klient má značnou oporu v pracovnících sociální služby a má k dispozici sociální a psychologické poradenství. Zato v podnájmu nebo na ubytovně je klient odkázán sám na sebe a veškeré starosti jsou nyní na něm. V publikaci Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí autor Marek (2013, str. 304) položil výzkumnou otázku svým respondentům, ohledně toho, co by se muselo stát, aby se respondenti znovu stali bezdomovci. Konkrétní odpovědi spoluautor neobdržel, ale z odpovědí vyvodil, že je pro osoby, kteří se dostali z ulice důležité nalézt si více opěrných bodů, a pokud se stane, že jeden z bodů vypadne, je třeba se přeorientovat na jiný bod, jelikož při ztrátě určitých hodnot hrozí recidiva k bezdomovectví nebo k sociálně patologickým jevům. *„Bývalí bezdomovci mají tendenci se zaměřit na jedinou hodnotu, která hrála klíčovou roli během reintegračního procesu. Postupně by si měli vytvořit hodnoty další, aby měli větší jistotu, že i když nějakou z nich ztratí, budou mít jinou. Čím více záchytných bodů si bývalý bezdomovec vytvoří, tím je menší riziko, že znovu skončí na*

ulici" (Vágnerová & Csémy & Marek, 2013, str. 304). Člověk, který si prošel pobytem na ulici a zařazením bezi bezdomoveckou komunitu, si s sebou nese určité zkušenosti, které posléze ovlivňují jeho chování, prožívání a uvažování. I přesto, že člověk úspěšně absolvuje cestu reintegrace, může se přes to všechno cítit jiný než majoritní společnost.

2.6.1. Fáze v procesu resocializace

Resocializační proces lze rozdělit do třech fází. První fáze je pro klienta velice důležitá, jedná se o **podpůrnou fázi** odehrávající se v terénních a nízkoprahových službách. Hlavním cílem této fáze je navázání kontaktu a získání důvěry. Častou praxí je, že klientovi tato první fáze vyhovuje a nemá zájem vstoupit do další fáze reintegračního procesu, jelikož stávající fáze mu vyhovuje. Jedná se především o čerpání materiální a potravinové pomoci a hygienický servis. Klíčovou roli zde hraje diagnostika, kde pracovník vede rozhovor s klientem. Pracovník má nejprve za úkol zjistit, zda klient spadá do cílové skupiny, se kterou organizace pracuje. Úkolem diagnostiky je zmapování případných komplikací v procesu reintegrace, jako jsou např. alkoholová či drogová závislost nebo duševní onemocnění. Během procesu v podpůrné fázi je třeba sledovat jisté náznaky vůle vedoucí ke změně životního stylu a sílu motivace. Pokud zpozorujeme některé z těchto prvků, je třeba osobu posunout do následující fáze, jelikož příliš dlouhá doba strávená v této fázi může vést klienta k tomu, že na služby získá příliš velký návyk a ztratí zájem o změnu. Druhá **fáze je motivační**, kdy se jedná především o snahu a způsob, jak dostat klienta z ulice. Způsob musí především klientovi vyhovovat a nesmí být proti zásadám organizace a společenským normám. Tato fáze je složitá zejména pro klienta, jelikož má odhodlání a chce změnit svůj životní styl, ale neví jak změny dosáhnout. Důležitá je spolupráce se sociálním pracovníkem, který mu napomáhá k hledání cesty, jak toho dosáhnout. Primárním bodem je zajištění dokladů, které často osobám bez domova chybí, dalším krokem je nalezení vhodného zdroje příjmu – zaměstnání. Na angažovanosti klienta sehnat si zaměstnání či nikoli lze poznat jednotlivé bariéry, které brání dokončit reintegraci. Pokud si klient úspěšně nalezne zaměstnání, je dobré ho podpořit jistým ubytováním, ať už ve formě noclehárny či azylového domu. Klienta je také dobré informovat o možnosti zaregistrování se na Úřadu práce, kde může požádat o dávky hmotné nouze nebo mu Úřad práce může dopomoci při rekvalifikaci. Hlavním úkolem motivační fáze je zajištění potřebných dokladů, trvalého příjmu v podobě zaměstnání,

které bude klientovi vyhovovat a v neposlední řadě zajištění střechy nad hlavou. Pokud klient disponuje zdravotním znevýhodněním, je dobré se obrátit na Českou správu sociálního zabezpečení, kde si může zažádat o invalidní důchod. Jedná-li se o znevýhodnění dočasného charakteru pod vlivem psychického nemoci, je nutné, aby klient prošel léčebnou (Vágnerová & Csémy &Marek, 2013, str. 313). **Fáze výcviková** je poslední fází, která se již odehrává v ubytovacím zařízení, kde se klient učí získávat zodpovědnost. Sociální pracovník pracuje s klientem zejména na stabilizaci příjmu, řešení dluhové problematiky a návazného, stabilního bydlení. V této fází je klient silně motivován ke změně, ví jak změnit svůj životní styl, ale nemá k tomu příslušné schopnosti. K získání požadovaných schopností mají sloužit právě ubytovací služby, které jistým způsobem izolují klienta od demotivujícího prostředí bezdomovecké komunity a je zde možné žádoucí dovednosti rozvinout. Výcviková fáze pro klienta znamená aktivní řešení své sociální situace, jedná se o vyřizování důchodu, podstoupení rekvalifikace, řešení dluhové problematiky, ale také získávání sebedůvěry nejen v rámci pracovního procesu, ale i v rámci procesu začleňování se. Pokud je to možné, klient se v této fázi snaží o obnovu vztahů s rodinou nebo zkouší navazovat nové vztahy mimo bezdomoveckou komunitu. Tyto vztahy jsou důležitými záchrannými body, které pomáhají při dokončení reintegračního procesu. Často se klienti snaží o uspíšení této fáze, jelikož potřebují co nejdříve vidět výsledek svého snažení. Mnohdy se stává, že program předčasně opustí a snaží se o vlastní reintegraci, ale bohužel se nejednou stává, že klient vlastní reintegraci nezvládne a ocitne se opět na ulici. *„V rámci této fáze je třeba nalézt správnou rovinu mezi kontrolou klienta, který díky kontrole může získat žádoucí dovednosti, a získáváním zodpovědnosti, kdy se klient učí samostatnosti*“ (Vágnerová & Csémy & Marek, 2013, str. 313). Ve všech reintegračních fázích je potřeba velká podpora klienta v podobě motivace či upřímného rozhovoru. Ráda bych zde uvedla doplňkovou fázi, která se zaměřuje na přípravu a zabydlení v sociálním bytě s patřičnou podporou sociálního pracovníka. Tuto fázi můžeme nazývat **přípravou na samostatné užívání bytu.** Zejména v Praze je v současné době možnost získání sociálního bytu přes danou městskou část či Magistrát hlavního města Prahy. Možnost samostatného bydlení získali i lidé bez domova, kteří mají patřičné předpoklady k užívání bytu, silnou motivaci a sociálního pracovníka, který klientovi dopomáhá s vyplněním žádosti. Pokud klientovi žádost schválí a byt dostane, přichází na řadu pomoc specializovaného sociálního pracovníka, který klientovi dopomáhá

s vybavováním bytu a s vyřizování záležitostí ohledně bytu a následným stěhováním. Na délce bytové podpory se pracovník domluví individuálně s klientem. Když po stanovené době bude klient cítit, že situaci má již pod kontrolou, lze si předat vzájemně telefonický kontakt a v případě potřeby může klient pracovníkovi zavolat.

3 Sociální práce s lidmi bez domova

Sociální práce je *„společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potencionálu“* (Matoušek, 2008, str. 201). Sociální pracovníci pracují s jedincem, rodinou, skupinami a komunitami na dosažení nebo navrácení se ke způsobilosti sociálnímu uplatnění, kde také dopomáhají k vytváření vhodných společenských podmínek. Sociální pracovník má svoji roli, v ideálním případě je to prostředník mezi klientem a společností, který se snaží o vedení dialogu mezi těmito stranami. Cílem sociálního pracovníka je dopomoci klientovi k dosažení svého stanoveného cíle, nejlépe tím, že mu sociální pracovník ukáže cestu, kterou se vydat, nikoliv to, že bude věci dělat za klienta, ale tak, že mu poskytne informace, podporu a po takovémto absolvování se je klient schopen pomoci si sám. Toto je samozřejmě ideální stav, avšak v praxi se můžeme setkávat s klienty, kteří potřebují dlouhodobou dopomoc a podporu ohledně stanovených cílů. Důležitým prvkem je motivace klienta ke změně. U sociální práce s lidmi bez domova je důležité akceptovat klientův stanovený cíl, ne každý bezdomovec se chce navrátit do klasické společnosti nebo si najít zaměstnání. Mnohdy se stane, že je lidem bez domova vnucována pomoc za každou cenu, to může vést spíše k demotivaci klienta a také k vyhoření sociálního pracovníka, proto je důležitá reflexe funkčních a nefunkčních pracovních postupů a také reflektování skutečných potřeb osob bez domova (Průdková &Novotný, 2003, str. 41). Podle Marka & Strnada & Hotovcové (2012, str. 115) sociální práce s lidmi bez domova obvykle pracuje s přístupem orientovaným na změnu a přístupem orientovaným na podporu. Přístup orientovaný na podporu se zaměřuje zejména na materiálovou pomoc klientům, jedná se zpravidla o poskytnutí jídla, hygieny a ošacení. Tento přístup vychází z toho, že až po uspokojení základních životních potřeb se

může člověk zaměřovat na řešení své nepříznivé sociální situace. Tento typ přístupu se aplikuje především u terénních a ambulantních služeb. Kdežto přístup orientovaný na změnu pracuje zejména s motivační složkou klienta, kdy je potřeba aby klient vyvinul svoji snahu změnit svoji sociální situaci, jelikož se přístup vyznačuje vícestupňovým systémem pomoci, což znamená, že klientova účast na vyšším stupni je podmíněna jeho aktivitou a značnou motivací ke změně, která následně povede k reintegraci klienta do společnosti. Jelikož osoby bez přístřeší jsou často demotivované ke změně své sociální a bytové situace, je třeba, aby sociální služby pro tuto klientelu byly co nejvíce nějakým způsobem zajímavé a zároveň motivující pro klienta, který služby využívá. Ukázalo se, že je vhodné pro práci s osobami bez přístřeší kombinovat přístup orientovaný na změnu s přístupem orientovaným na podporu, kdy je potřeba, aby ambulantní a pobytové služby byly propojeny a spolupracovaly.

3.1 Služby a sociální zařízení pro osoby bez přístřeší

Služby, které jsou poskytovány osobám bez přístřeší, spadají do služeb sociální prevence, kde je kladeno za cíl překonat nepříznivou sociální situaci, zabránit sociální vyloučení a ochránit společnost před nežádoucími společenskými jevy. Podle Vágnerová & Marek & Csémy (2018, str. 283) je vnímání státu nad celou formou pomoci pouze v makro měřítku, kdežto sociální pracovníci se na pomoc dívají v mikro měřítku. Stát mnohdy nastavuje pomoc tak, aby byla aplikovatelná pro celou Českou republiku, a následek je ten, že lidé bez domova propadnou sítem státní podpory a před pádem na samotné sociální dno je nezachrání ani podpora rodiny či přátel. Momentálně probíhá mírná reforma sociálního bydlení, avšak situace z dlouhodobého hlediska pro klienty bez domova, či pro osoby, které jsou tímto jevem ohroženi, není tak příznivá, jak se jeví. Pracuje se na tom, že se nově rozvíjí sociální bydlení, které je dostupné osobám bez přístřeší, avšak stále se zanedbává to, že je nedostatek sociálních zařízení pro osoby ve starobním věku. Celková populace stárne, tak se to děje i u lidí bez domova, rapidně přibývá osob bez domova ve starobním věku majících nějaký zdravotní handicap a bohužel se na tyto lidi příliš nemyslí. Osobám ve starobním věku, které nejsou natolik soběstačné, že by zvládly samostatné bydlení v sociálním bytě, příliš možností nezbývá. Pokud se ocitnou v pobytové sociální službě typu azylový dům, který je z velké části časově omezen, tak se tyto osoby ocitají ve velice nepříjemné a tíživé situaci. Problém je

v tom, že je nedostatek pobytových sociálních služeb, které by mohl senior využít. Tyto pobytové služby jsou enormně přeplněny a čekací doby do těchto zařízení se počítají na dlouhé roky. Tudíž se osoba ohrožená bezdomovectvím ocitá ve smyčce, jelikož v azylovém domě může být omezený čas a čekací doby do DPS jsou zhruba dva až tři roky. Možnosti resocializace osob bez přístřeší jsou tedy velice individuální, jelikož u resocializace této klientely hrají velkou roli: pohlaví, věk a samozřejmě motivace a práce s rodinou klienta. Jiná resocializace nastane u klienta ve středním věku, který má spíše potřebu využít službu a posunout se směrem dál, a jiná resocializace nastane právě u klienta v důchodovém věku, s nízkým důchodem a s žádnou podporou od rodiny, který má tendence dožít v poskytované službě. U mladých lidí bez domova je potřeba zapracovat na motivaci ke změně a zaměřit se na nácvik dovedností, které jim chybí (Vágnerová & Marek & Csémy, 2018 str. 282). Ráda bych zde uvedla pár návrhů legislativních změn, které ve své publikaci uvádějí autoři Vágnerová & Marek & Csémy (str. 283, 2018), které by mohly vést k úspěšnějšímu řešení problematiky bezdomovectví:

- První bod je zaměřený na seniora bez domova a jeho nárok na základní důchod, na který by měl mít nárok i v případě neodpracovaných let a zároveň by vzniknul nárok na umístění do pobytového zařízení pro seniory.
- Dále je to větší zaměření se na primární prevenci bezdomovectví, zejména ve formě edukačních přednášek na základních školách.
- Zavedení podobného přístupu jako u zaměstnávání osob s handicapem v chráněných dílnách, stejně se hovoří o zaměstnávání osob bez domova a jejich podpoře.
- Řešení dluhové problematiky, kdy ne všechny dluhy vznikají oprávněně a tím pádem se osobám bez přístřeší vyplatí spíše pracovat na černo.
- Absence zákonu o sociálním bydlení, díky kterému by se dařilo zavést posloupný systém bydlení a případně rozjetí systému pomoci ve formě Housing First.
- Kladení velkého tlaku na sociální pracovníky, ale zároveň jejich nízké platové ohodnocení.

Jak jsem již zmiňovala v první kapitole, tak poskytování sociálních služeb se řídí Standardy kvality sociálních služeb z roku 2002, které se týkají všech sociálních služeb. Každá organizace si vypracovává svoje vlastní standardy, které jsou konkrétně zaměřeny

na činnost a cílovou slupinu, s kterou organizace pracuje. Veškeré sociální služby spadající do služeb sociální prevence, které se specializují na, systém sociální služeb pro osoby bez domova dělíme:

1) Terénní služby – terénní práce nebo-li streetwork

2) Ambulantní služby – nízkoprahová denní centra, noclehárny

3) Pobytové služby – azylové domy, tréninkové byty, dům na půl cesty

Nyní blíže představím sociální služby poskytované Nadějí v Praze. Naděje, která pracuje s lidmi bez domova, má v Praze tyto registrované sociální služby: Terénní program, nízkoprahová denní centra, noclehárny a azylové domy. Dále má registrované zdravotní zařízení, pod které spadá ordinace praktického lékaře, gynekologie, stomatologie a psychiatrie

3. 1.1 Terénní program

„Terénní program neboli streetwork, což znamená provádění *jednotlivých úkonů sociální práce v přirozeném prostředí klienta a orientované na jeho potřeby, které mají současně chránit veřejnost před vznikem a šíření nebezpečných jevů“* (Marek & Strnad &Hotovcová, 2012 str. 116). Terénní práce je vhodná při vzniku nové sociální služby, kdy pracovníci terénu informují klienta o nové službě a snaží se navázat vztah důvěry. Specifické při této práci je to, že pracovník přichází za klientem, do jeho přirozeného prostředí, obydlí, tam kde se vyskytuje. Dle Janouškové (2008, str. 50) je terénní sociální práce se sociálně patologickou skupinou podstatná, jelikož jsou tací klienti, kteří z nějakého důvodu odmítají navštěvovat nízkoprahová střediska a podobné sociální zařízení. Důvodů, proč klient nevyhledává kamenná střediska, je několik, může to být např. tím, že nezná dostupné služby nebo se neidentifikuje se skupinou lidí, kteří nízkoprahová centra navštěvují, a nechce se cítit nijak stigmatizován. Hlavní metodou práce s klientem v terénu je vybudování vztahu důvěry, když se toto pracovníkovi podaří, může začít s klientem řešit případně jeho sociální problémy apod. Dalším zásadním krokem v terénní práci je provádění tzv. depistáže, což je mapování daných lokalit, kde se klienti vyskytují. Pracovníci se zaměřují jak na veřejná, tak neveřejná místa, které osoby bez přístřeší využívají k přebývání, které může být dočasné nebo dlouhodobé, dále místa mohou sloužit k setkávání nebo k dočasnému odpočinku. Dále je lokalita, kde se osoby

bez přístřeší zdržují, daná tím, zda v místě mohou získat určitý zdroj třeba financí nebo jídla. Jak jsem již zmiňovala, tak navázaní kontaktu je založené především na důvěře, dále může být navazování kontaktu přes prostředníka (myšleno jiné osoby bez přístřeší), nebo pracovník čeká na to, až ho klient ve svém přirozeném prostředí osloví (to nazýváme pasivním kontaktem). Opakem je aktivní kontakt, kdy sociální pracovník aktivně oslovuje klienty (Matoušek, 2003, str. 174). Aktivní kontakt je u terénní sociální práce nejvíce používaný, jedná se o určitou nabídku, která může být jednak v podobě informace, poskytnutí potravinového balíčku nebo formou jiné materiální pomoci, jako hygienických věcí, ošacení apod. Velice efektivní při této formě práce je rozdávání letáků, kde je jednoduše napsáno, co dotyčná organizace poskytuje, za jakých podmínek a kde se vyskytují případně další služby. *„Hlavní náplň práce terénního pracovníka je poskytnutí základního sociálního poradenství pro osoby bez přístřeší“* (Marek & Strnad & Hotovcová, 2012, str. 119). Nedílnou součástí terénní práce je také určitá forma osvěty, kdy pracovníci informují jednotlivce a skupinu osob na rizika spojená s pobytem na ulici, pracovník je v rámci osvěty vždy aktivní, i tehdy, kdy klient o zprávy nejeví přílišný zájem. Dále terénní pracovníci nabízí klientům doprovody např. na úřady a dopomoc při vyřizování úředních záležitostí jako zařizování nového občanského průkazu. Doprovody mohou být třeba i do zdravotních zařízení nebo na Úřad práce. Nedílnou součástí terénní sociální práce je zdravotní služba, která je zejména zaměřena na klienty, kteří jsou potenciálním zdrojem infekční nákazy pro okolní populaci. Zdravotní služba je propojena se sociální složkou. Zdravotní služba se zaměřuje především na ošetřování povrchových poranění, převazování, odhmyzení a odvšivení klientů. Je třeba brát v potaz to, že je zdravotník v terénu značně limitován prostředím, kde činnosti vykonává a také vybavením. Zdravotní služba je velice podstatnou složkou v terénní práci, které napomáhá především u špatně se pohybujících osob postižených bércovými vředy, kde je velice nezbytné dbát na pravidelné převazování. V těchto případech se totiž stává, že klient není schopen sám na převazy dojíždět. I zde je třeba pracovat s motivační složkou, kdy se pracovník snaží namotivovat klienta např. k návštěvě zdravotnického zařízení nebo odborného lékaře. Během vykonávání terénní sociální práce je nezbytné vést databázi o všech pracovních úkonech a činnostech. Analýza může soužit jakožto podklad pro vznik nové sociální služby, jelikož monitoruje strukturu dané lokality, případné změny, počty osob, které se v lokalitě vyskytují apod.

Naděje od roku 2008 provozuje mobilní sociální službu, která již delší dobu dobře fungovala v zahraničí, proto se Naděje nechala inspirovat pro vznik této služby. Jedná se o součást terénního programu, neboť nese základní znaky terénní práce, avšak zároveň poskytuje podobné sociální služby, jaké jsou poskytované v nízkoprahových centrech. Mobilní vozidlo je pravidelně v časových intervalech na přesně stanovených místech parkováno na přirozených místech klienta v terénu, avšak zároveň vytváří určitý chráněný prostor. V mobilní službě je prioritně poskytováno sociální poradenství, které lze provádět odborněji, jelikož je vozidlo vybaveno internetem a počítačem, pracovník může okamžitě reagovat na potřeby klienta a může mu vyhledat potřebné informace. Dále jsou v mobilní službě poskytovány zdravotní úkony a zdravotní konzultace. V mobilní sociální službě je poskytována také materiální pomoc, a to ve formě potravin, hygienických prostředků a ošacení. Mobilní sociální služba je lidmi bez přístřeší akceptovatelná, jelikož je snadno dostupná a velice nízkoprahová. Služba přijíždí do daných problematických lokalit, poskytuje se anonymně a službu mohou využívat osoby pod vlivem alkoholu nebo omamných látek. Pro správnou efektivitu této služby je důležitá pravidelnost, návaznost a kombinace poskytovaných služeb.

3.1.2Nízkoprahové centrum pro osoby bez přístřeší

Nízkoprahové služby jsou poskytovány za různých podmínek, zejména se zaměřují na klienty, kteří nevyhledávají pomoc oficiální cestou, také nabízené služby jsou co nejvíce přizpůsobeny prostředí klienta, nízkoprahovost také lze označit za realizaci služby, která po klientovi nechce příliš osobních informací, v neposlední řadě se nízkoprahovovst snaží odstraňovat sociální a psychologické bariéry. Všeobecně lze říci, že nízkoprahová služba má být pro klienty co nejdostupnější. **Předpokládá se, že při uspokojení základních životních potřeb bezdomovců zmírní napětí mezi nimi a společností, bezdomovci budou méně propadat sociálně patologickým jevům a budou schopni se více soustředit na návrat do společnosti.** Dle Herzoga (2007) má být nastavení služby co nejvíce ušité na míru klientovi, má být jednoduše dostupné, anonymní a v blízkosti místa, kde se setkává cílová skupina. Nízkoprahové denní centrum má za úkol pracovat s přístupem orientovaným na podporu, ale také se zaměřuje na klienty, kteří 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 & Hotovcová, 2012, str. 130). Samozřejmě i zde hraje podstatnou roli práce s motivací klienta, velice záleží na tom, zda klient přichází s tím, že žádá o pomoc a chce svoji sociální situaci řešit nebo potřebuje potravinou a materiální pomoc nebo užívá nízkoprahové středisko jako místo pro odpočinek a trávení volného času. Sociální práce v nízkoprahovém centru je založena právě na tom, co klient požaduje. Pokud do NDC dochází pravidelně a má zájem a úsilí o změnu, lze zde s klientem pracovat formou jednoduchých individuálních plánů. Když by klient společně s pracovníkem měl pracovat na naplnění stanovených cílů. Zde se doporučuje stanovit si jednoduché cíle, lépe dosažitelné, jelikož po dosažení jednoduchých cílů se pracovník může pomalu dopracovat k cílům složitějším, a pokud klient uvidí to, že se mu daří cíle plnit, může to být kvalitní zdroj jeho motivace. Jaké si klient stanoví cíle, je samozřejmě velice individuální, avšak z hlediska praxe se nejčastěji v nízkoprahovém centru pracuje na pomoci se zařízením dokladů s fotografií, hledání zaměstnání a v neposlední řadě hledání bezpečného místa k nocování, ať už to je noclehárna, azylový dům, komerční ubytovna nebo podnájem. V Praze existují čtyři velké organizace, které se zabývají bezdomovectvím a poskytují těmto lidem služby. Jedná se o Naději, Armádu Spásy, Charitu a Centrum sociálních služeb. Podstatné je, aby pracovník nízkoprahového zařízení spolupracoval s těmito organizacemi, poskytoval klientům letáky s informacemi, co jaká služba poskytuje. Práce v nízkoprahovém centru je také specifická tím, že je formální tzn., že klient přichází do kanceláře pracovníka, dále to je také časová dotace práce s klientem, omezení ve smyslu prostoru tzn., že v kanceláři může být více pracovníků a tím pádem i jiní klienti. Důležitým bodem, se kterým mají někteří klienti problém, je dodržování pravidel zařízení. Jako každé sociální zařízení, tak i nízkoprahové zařízení má svůj řád, pravidla, předpisy, které musí dodržovat jak pracovník, tak klient. **Problematika osob bez domova v seniorském věku:** Vágnerová & Marek & Csémy (2018, str. 287) upozorňují na to, že nejen nízkoprahová centra, ale celkově v sociálním systému chybí vhodná zařízení pro osoby v seniorském věku, které jsou jednak ohroženi bezdomovectvím nebo žijí přímo na ulici a mají zdravotní problémy nebo nízký příjem. Nízkoprahová zařízení nejsou mnohdy uzpůsobená pro osoby se sníženou soběstačností a nemohou klientovi poskytnout dostatečnou péči, jelikož tyto osoby požadují zvýšenou zdravotní péči a velkou pozornost personálu zaměřenou spíše na individuální péči. Seniorům bez přístřeší chybí dostatek ambice k tomu, aby se navrátili na trh práce, často již rezignovali na svoji

sociální situaci a chtějí pouze někde dožít. Jedním východiskem této problematiky seniorů bez přístřeší je propojení sociální a zdravotní oblasti, kdy je nutná vzájemná soudržnost a spolupráce. Vágnerová & Marek & Csémy (2018, str. 288) navrhují možné řešení ve vytvoření nízkoprahového centra, které by sloužilo pouze pro osoby v seniorském věku, kde by lidé mohli být bez časového limitu, centrum by bylo bezbariérové s možností využití pohovoru u psychologa, dále by byl k dispozici lékař a bylo by zde možné vyžít pečovatelskou službu.

Do ambulantní služby spadá také **noclehárna**, která dle zákona o sociálních službách je ambulantní ubytovací zařízení s poskytnutím hygieny a noclehu. Nocování na noclehárně může být buď jednorázové, nebo po konzultaci se sociálním pracovníkem i opakované. Co se týče vybavení noclehárny a samotného noclehu, jde spíše o jednoduché vybavení, kde klienti obvykle spí ve velké místnosti na kovových postelích, mají možnost uzamykatelné skříňky, kde si mohou uložit osobní věci a doklady, a samozřejmě je zde možnost využití WC a sprchy. Cílem noclehárny je poskytnutí standartního odpočinku tak, aby klient byl přes den v plné síle a mohl aktivně řešit svoji sociální situaci. Pracovníci noclehárny klientovi vysvětlí řád zařízení, poskytnou mu potřebné informace a případný kontakt na návazné zařízení. Noclehárnu zejména využívají osoby dlouhodobě bez domova, mající problém s dodržováním řádu a pravidel v azylových domech nebo se odmítají přizpůsobit. Noclehárny jsou pobytové služby s nejnižším prahem, kde se do jisté míry toleruje požití alkoholu, avšak i přes nízký práh je pro některé klienty noclehárna nedosažitelná. V České republice chybí právě taková služba, kde by nebyl stanovený žádný práh, a klienti by mohli službu využívat, některé služby v zahraničí již existují (jedná se např. o Slovensko, kde existuje noclehárna, kam mohou přijít i osoby pod vlivem alkoholu a přespat).

3.1.3 Pobytové služby a bezdomovectví

Další variantou sociálních služeb jsou **pobytové služby**, kam spadají **azylové domy**, které poskytují především ubytování osobám, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení. Azylové bydlení je služba určena pro jednotlivce i pro rodiny s dětmi, jejichž hlavní funkce je preventivní, což znamená, že má zabránit propadu na samotné dno ulice a také má dopomoci osobě bez přístřeší k tomu, aby se z ulice dostala. Dle zákona o sociálních službách (106/2006 Sb., 57) má azylový dům *„poskytovat stravu*

nebo pomoc při zajištění stravy, poskytovat ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí".

3.1.3.1 Azylový dům

Azylové bydlení má zpravidla vyšší práh než noclehárna, kde je na klienta kladeno více nároků a přísnější kontrola, zda se dodržují stanovená pravidla. Délka pobytu bývá několik měsíců až jeden rok, kdy za tu dobu má klient společně se sociálním pracovníkem pracovat na zdárném návratu do společnosti. Azylové bydlení je určeno především pro klienty, kteří jsou motivováni k reintegraci do společnosti a jsou schopni usilovat o změnu. Důležité je **sociální poradenství**, které je součástí poskytovaných služeb v azylových domech. Dle zákona č. 108/2006, o sociálních službách v § 2 odst. 1) je stanoveno, že: *„každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství* (a v § 37 odst. 2) *o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení."* Při nástupu do azylového bydlení je klient seznámen s domácím řádem zařízení a s jeho právy a povinnostmi, to vše stvrdí svým podpisem na ubytovací smlouvě, která je časově určitá. Poté následuje vstupní pohovor se sociálním pracovníkem, kde se pracovník doptává klienta na jeho osobní, rodinnou, zdravotní a finanční anamnézu. Na základě toho si klient stanoví osobní cíle, kterých by chtěl během pobytu v zařízení dosáhnout a také sdělí pracovníkovi, co od pobytu v zařízení očekává a v čem potřebuje pomoci a podpořit. Poté společně se sociální pracovníkem na stanovených cílech pracují. Sociální pracovník klientovi napomáhá ke splnění cílů. Forma sociální práce, která se v azylových domech vykonává, se nazývá **individuální plánování,** které se nejčastěji s klientem uskutečňuje jednou měsíčně. Individuální plán by měl být co nejkonkrétnější, se srozumitelnými cíli a s přesným popisem toho, jak cílů dosáhnout. Důležité je také stanovení termínu příští konzultace, i tento bod vede klienta k osvojení určité míry zodpovědnosti a dodržování termínů. Práce s klientem by měla vést od psychologické podpory až po sociální stabilizaci, ta by pak měla vést k postupnému osamostatnění. Důležitá je také spolupráce s rodinou a příbuznými klienta, kdy pracovník je se členy v aktivním kontaktu a snaží se o spolupráci a dopomoc při řešení sociální situace klienta. Sociálním poradenství také poskytujeme klientovi informace o tom, jaké návazné služby si může vybrat a jaké jsou pro něho nejvhodnější. Do poradenství také spadá jisté předávání informací např. ohledně dostupnosti knihovny, zdravotní péče v okolí AD, občanské poradny, pošty apod.

Cílem sociálního poradenství by mělo být poskytnutí určitého nadhledu nad sociální situací klienta a také lepší orientací v nabídce poskytovaných služeb, dále by měl pracovník pomoci klientovi s definováním reálného osobního cíle a s určením kroků k jeho dosažení. Další, co klienta může vést k osvojení míry zodpovědnosti, je hrazení pobytu. Cena za ubytování se pohybuje okolo 130,- za noc. Obvykle si svůj pobyt hradí sám klient např. z důchodu, nebo z příjmů ze zaměstnání nebo se alespoň spoluúčastní na financování pobytu. Samozřejmě je část klientů, kterým hradí pobyt Úřad práce, konkrétně dávkou Doplatkem na bydlení. V azylovém domě je k dispozici kuchyňka, kde si může klient připravovat libovolné teplé pokrmy, je zde možnost vlastního praní prádla a případného poskytnutí nového ošacení. Klienti mají možnost trávit volný čas ve společenské místnosti, kde je k dispozici knihovna, PC nebo televize. Na některých azylových domech mohou pracovníci společně s klienty vytvářet **volnočasové aktivity**, které mohou být formou arteterapie, výukou cizího jazyka nebo díky dobrovolnice činnosti možnost výuky práce v PC. Nedílnou součástí je také **doprovázení klientů,** kdy pracovník azylového domu doprovází klienta v záležitostech, které přesahují jeho možnosti a schopnosti samostatného vyřízení. Jedná se především o doprovody na úřady, k lékařům, na poštu apod. Azylový dům poskytuje místnost, kde je možné přijímat návštěvy klientů s určitým soukromím, jelikož není možné si vzít na pokoj návštěvu. Pracovníci azylového domu jsou klientovi kdykoliv k dispozici, jelikož chod domu zajišťuje vždy nějaký pracovník, ať už se jedná o noční službu nebo o denní pracovníky v sociálních službách. V azylových domech jsou mimo vedoucího, sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách klientovi k dispozici psychologové, psychoterapeuti a zdravotní personál, který obvykle funguje na externí spolupráci. Klienti tedy mají možnosti **psychologického a psychoterapeutického poradenství,** které může klientovi dopomoci k navázání přetrhaných vztahů s rodinou nebo k odbourání určitých křivd či traumat. Individuální sezení, ať už psychologické či psychoterapeutické lze poskytnout na žádost klienta či na doporučení sociálního pracovníka. (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, str. 8). V azylových domech je také poskytována **duchovní péče,** kdy na žádost klienta je možné domluvit to, aby duchovní navštívil daný azylový dům, nebo sociální pracovník může poskytnout dostupnou duchovní literaturu. Hlavním cílem duchovní podpory a péče je poskytnutí spirituální podpory (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, str. 7).

3.1.3.2 Dům na půl cesty

Toto sociální zařízení je především pro mladé lidi zpravidla od 18 do 26 let, kteří opustili školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy. Dle Haasové (2005, str. 29) je dům na půl cesty určen lidem pohybujícím se na dráze mezi závislostí na institucích, avšak zároveň chtějí vést nezávislý život ve svém bytě. V tomto typu zařízení je velice důležitá úzká spolupráce mezi domy na půl cesty, dětskými domovy, výchovnými ústavy a dalšími podobnými institucemi, ze kterých mohou mladí lidé do domu na půl cesty přicházet. Chod domu na půl cesty je obdobný jako chod azylového domu, s tím rozdílem, že se dům skládá z jednotlivých bytů, kde má klient svůj pokoj, koupelnu, toaletu a kuchyň a zároveň se zde vyskytují společenské prostory, kde je společenská místnost, prádelna apod. Klienti se starají sami o sebe, dbají na včasnou platbu za ubytování a mají zde možnost pohovoru se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník a personál domu klienta podporuje např. s jednáním s úřady, s hospodařením s měsíčním příjmem, dopomáhá mu s hledáním zaměstnání či brigády, probíhá zde podpora ve vzdělávání a zvyšování kvalifikace, v hledání návazného bydlení a orientování se, jaké povinnosti obnáší samostatné bydlení nebo podpora v abstinenci. Sociální pracovník se také snaží podněcovat klienty ke kontaktování rodinných příslušníků. „ *Člověk ubytovaný v domě na půl cesty má povinnost pracovat nebo studovat*“ (Průdková & Novotný, 2008, str. 48). Vloni proběhlo sčítání osoby bez domova, které proběhlo i v Domech na půl cesty, ukázalo se, že v tomto typu zařízení bylo ubytováno 60% mladých mužů a 30% žen (Nešporová & Holpuch & Janurová & Kuchařová, 2019, str. 72).

3.1.3.3 Ubytovna

Ráda bych zde zmínila ubytovnu, i přesto, že nepatří do reintegračního programu, avšak je častým dalším krokem, který absolvuje člověk bez domova po pobytu v azylovém domě. Jelikož je podporované bydlení ve formě sociálních bytů pro osoby bez domova stále v prvopočátcích, člověk, kterému skončil pobyt v azylovém domě, nemá lepší možnost, než právě bydlení na komerční ubytovně. Jedná se většinou o levné ubytování, na které lze požádat Úřad práce o doplatek na bydlení. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí ve svém loňském výzkumu zjistil, že z genderového aspektu je podíl osob ubytovaných v obecních ubytovnách téměř vyrovnaný, muži tvoří 53% ubytovaných, z hlediska věku byly na ubytovnách obyvatelé nejčastěji ve starším produktivním věku,

osoby ve věkové kategorii 50 až 64 let tvořily 31% ubytovaných. Výzkum dále ukázal, že děti tvoří významnou část obyvatel ubytovaných na obecní ubytovně a to 24%. Dle analýzy délky pobytu bez střechy a bez bytu, výzkum ukázal, že se na ubytovnách ubytovávají nejčastěji dvě skupinky obyvatel. Jedná se o ty, které touto formou bydlení řeší krátkodobou nouzovou situaci a bydlení na ubytovně méně než jeden rok. Druhá skupinka obyvatel, kterou tvoří, až 36% uvedla, že žije na ubytovně déle než pět let a jejich sociální a bytová situace je dlouhodobě nepříznivá (Nešporová & Holpuch & Janurová &Kuchařová, 2019, str. 68).

3.2 Spolek Naděje

Spolek Naděje vznikl roku 1990, kdy iniciátorem založení byl pan Ilja Hradecký s manželkou. Naděje se zrodila velice spontánně, bez předchozího plánování s touhou pomoci potřebným a také jako reakcí na příchod uprchlíků z Rumunska. Začátky probíhaly jako v klasické charitě, kdy byla práce založená na dobrovolnosti bez finančního ohodnocení. Práce spočívala především v poskytování jídla na nádražích pro rumunské uprchlíky, kde se rozdávalo teplé jídlo a ošacení. Začátky práce v období 1990 až 1991 probíhaly především v Praze, později se pomoc přesunula také do uprchlického tábora v Jablonečku u Mimoně a do Bělé pod Bezdězem. Naděje jakožto spolek byla oficiálně založena dne 21. 8. 1990, a to podle zákona č. 83/1990 Sb. O sdružování občanů, tehdy vznikala první střediska Naděje. Od roku 2012 je Naděje považována za spolek dle občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. (Naděje. Vnitřní předpisy, 2012, s. 1). *„Posláním Naděje je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. Cílem je vybudování a provozování sítě služeb lidem v nouzi na křesťanských principech“* (Naděje, 2000, str. 6). Ve službách Naděje je poskytována pomoc jak duchovní, tak morální, sociální, zdravotní, hygienická, ubytovací, hmotná, právní, poradenská, vzdělávací, výchovná apod. Naděje se zaměřuje především na ty, kteří se ocitli v nouzi, na osamělé občany, zdravotně handicapované, společensky znevýhodněné nebo na lidi na okraji společnosti. Ze stanov vyplývá, že Naděje je „*křesťanská misijní a charitativní iniciativa. Ve své činnosti je mezikonfesní, nepolitickou, neodborovou, nestranickou, dobročinnou organizací*“ (Naděje. Vnitřní předpisy, 2012, str. 1). Od zaměstnanců Naděje je požadováno respektování a naplňování poslání a cílů organizace, dále se očekává, že se ve vztahu ke klientům, kolegům a třetím osobám, se bude zaměstnanec chovat dle etických zásad a pravidel,

které vzešly z křesťanské víry. Etický kodex Naděje je považován za hlavní vnitřní dokument, který je založen na ideji, že každý člověk je jedinečný a neopakovatelný, bez ohledu na pohlaví, etnický původ, sociální původ, věk, zdravotní stav nebo osobní přesvědčení. Dále se samozřejmě pracovníci řídí dodržováním platných zákonů a vnitřních předpisů, do kterých spadají Stanovy Naděje, Etický kodex Naděje, Metodické předpisy Naděje, Domácí řád azylových domů Naděje a v návaznosti na zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou ve znění pozdějších předpisů naplňuje Standardy kvality sociálních služeb. Kodex Etiky Naděje, který byl schválen předsednictvem Naděje v roce 2016, koresponduje s oddíly Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky. Spolek Naděje usiluje především o dodržování vztahu ke klientům, kde jsou pracovníci zavázáni o to, ctít svobodu a práva klientů aniž by nedocházelo k omezování práv a svobod druhých. Dále jsou pracovníci zavázáni vytvářet prostor pro důvěru a bezpečí a k tomu, chovat se ke každému z klientů s úctou a respektem. Jedna z hlavních zásad je zachování mlčenlivosti o situaci klienta. Pracovníci Naděje se taktéž zavazují s poskytnutím podpory ve spolupráci s rodinou klientů a dle možností budování dobrých vztahů s jejich rodinnými příslušníky.

Dále se pracovníci ve vztahu k pracovišti zavazují k dodržování týmové spolupráce s koordinací vzájemného respektu k ostatním zaměstnancům, ke kterým jsou pravdiví a důvěryhodní. Taktéž se zavazují k dodržování vnitřní solidarity a vzájemné součinnosti, která je stavěna na budování vztahů mezi pracovníky a službami Naděje. Pracovní úkony provádějí obětavě, na odborné úrovni a dbají na svůj pracovní rozvoj. Pro pracovníky je nezbytné zachovat pravdivosti komunikaci a spolehlivost v jednání. Pracovníci se svojí činností aktivně podílejí na zlepšování kvality služeb, které Naděje poskytuje.

Ve vztahu navenek ke třetím osobám organizace pracovníci budují důvěryhodné vztahy s veřejností, ať už laickou či odbornou, tak i s veřejnou správou. Pracovníci také budují dobré jméno Naděje, a přispívají svojí činností a jednáním k udržení postavení Naděje v oboru její činnosti (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016a).

3.2.1 Sociální služby poskytované Nadějí

Naděje vznikla díky nadšení manželů Hradeckých a to v roce 1989, kdy patřila mezi první neziskové organizace v České republice, která poskytuje sociální služby nepotřebnějším a nejohroženějším občanům jako jsou: senioři, osoby bez přístřeší, osoby se zdravotním handicapem, ohroženým rodinám, ohroženým dětem a dluhovému poradenství. Naděje celkem působí ve 22 městech a obcích v České republice, kde poskytuje sociální služby, poradenství, péči a prevenci. Nejprve zde nastíním cílové skupiny, které jsou poskytované po celé České republice mimo Prahy. Na hlavním město Praha, bych se ráda zaměřila v samostatné podkapitole.

Osoby ve stáří

Naděje zajišťuje pomoc zejména tím, že provozuje denní stacionáře pro seniory, kteří se již vzhledem k pokročilému věku nedokážou obejít bez pomoci druhých, zaměření je také na osoby mající stařeckou demenci nebo Alzheimerovi chorobu. Pomoc se poskytuje několika způsoby: terénní sociální prací, domácí péčí, která je spojená s pečovatelskou službou a také formou denních stacionářů, Domovů se zvláštním režimem a Domovů pokojného stáří. Naděje ročně zajišťuje tuto péči a pomoc až 800 lidem v seniorském věku.

Lidé s handicapem

Pracovníci Naděje pracují s osobami s handicapem od dětského věku až po stáří, kdy se především snaží o všestranný rozvoj osobnosti, zajištění plnohodnotného života a o maximální integraci do společnosti. Pro osoby s handicapem jsou poskytovány služby denního stacionáře, sociálně terapeutické dílny, týdenní stacionáře a domovy, osobní asistence a chráněné bydlení. Ročně je péče poskytnuta 458 lidem s mentálním, zdravotním a kombinovaným handicapem.

Ohrožené rodiny a ohrožené děti

Zde je práce zaměřená především na sociálně vyloučené lokality, na sociální byty, holobyty, kdy pracovníci napomáhají zlepšit situaci rodiny především formou odborného poradenství v dluhové problematice a s nalezením vhodného zaměstnání. Sociální služby jsou poskytovány jednak terénní sociální prací nebo v azylovém domě pro rodiny. Jednou

ze součástí služeb Naděje je poskytování pomoci a podpory ohroženým dětem a mládeži, kdy se pracovníci zaměřují především na motivační složku klienta a také nabízí klientům smysluplné trávení volného času v klubech Naděje, kde ročně stráví volný čas až 600 dětí a mládeže. Ročně Naděje pomůže 550 rodinám, které se ocitli v sociální nouzi.

Práce s lidmi bez domova

Již od samotného vzniku Naděje funguje integrační program, jako celostátní pomoc osobám bez přístřeší, a také lidem společensky vyloučeným nebo těm, kteří jsou vyloučením bezprostředně ohroženi. Na tuto cílovou skupinu se zaměřují pracovníci v Praze. Hlavní náplní a cílem pracovníků s touto cílovou skupinou je okamžitá pomoc, která vede k uspokojení základních životních potřeb, jež je poskytována v nízkoprahových denních centrech. Dále je to zaměření se na dostatečnou nabídku ubytování pro lidi bez domova v azylových domech Naděje, kde si pracovníci kladou za cíl nalézt společně s klienty vhodné a individuální uplatnění.

Od ledna 2006 jsou některé ze služeb Integračního programu Naděje financovány v rámci projektu Integrační program – RLZ prostřednictvím Evropského sociálního fondu. Konkrétněji jde o zajištění činnosti nízkoprahových denních center, azylových domů a terénních programů v Praze, Jablonci nad Nisou, Mladé Boleslavi a Litoměřicích (Kadlec, 2006). Za rok 2019 Naděje podpořila 529 osob bez přístřeší. Denně ubytovala 190 osob a ošetřila až 22 pacientů ordinace. Osobám bez domova ročně poskytuje až 152 000 noclehů. Lidé, kteří jsou ohrožení bezdomovectvím nebo již přímo na ulici žijí je v rámci sociálních služeb poskytnuta strava, hygiena, možnost ošacení, vyprání si prádla a v neposlední řadě péče psychologů a lékařů. Pracovníci v rámci sociální práce se s lidmi bez domova zaměřují na řešení bytové situace a také samozřejmě poskytují sociální a dluhové poradenství. Naděje v rámci pracovní terapie poskytuje krátkodobá pracovní místa, jejichž smysl je především ve vydělání si financí na doklady či jízdenku. Pracovní terapie spočívá v úklidu veřejného prostranství a zvelebování okolního parku. Důležitou součástí integračního programu Naděje je využití možnosti nocleháren, hygienické a potravinové pomoci a možnosti krizového poradenství, které je poskytováno psychologem či odborným pracovníkem. Poskytované služby na sebe mají logickou návaznost, která je dobrým vodítkem k tomu, aby se člověk bez domova postupně vymanil ze sociálních služeb a opět se zapojil do běžného života. Pomoc osobám bez

přístřeší je založena na vícestupňové podpoře, kdy klienti, kteří žijí přímo na ulici, jsou navázáni na noclehárnu, posléze na azylový dům a poté případně do tréninkového bytu, který Naděje poskytuje (Naděje, 2017b). Naděje v Praze provozuje dvě nízkoprahová denní centra pro osoby bez domova. V nízkoprahovém denním centru je poskytováno sociální a psychologické poradenství, také je zde možnost hygieny, stravy, vyprání si oblečení či obdržení oblečení nového. To vše je poskytované zdarma. Naděje v Praze provozuje nízkoprahové denní centrum Bolzanova, které se zaměřuje na lidi bez domova od 18 do 26 let. Mimo základních služeb, které jsem zde zmiňovala, se mladí lidé mohou zúčastnit volnočasových aktivit, které pro klienty vymýšlí místní pracovníci. Jedná se např. o tzv. Cesta hrdiny, kdy pracovníci společně s klienty jedou do lesní chaty a hrají dobrodružné hry, které plní formu terapie. Pracovníci také pořádají pro klienty aktivity v tom smyslu, že každý týden vymyslí jinou aktivitu, jednou to může být arteterapie, muzikoterapie nebo společné sledování filmů a hraní deskových her. Dále zde mají klienti možnost přístupu na PC a internet, kde mohou hledat zaměstnání nebo tímto způsobem někoho zkontaktovat. Sociální pracovníci mladým lidem pomáhají s hledáním ubytování, jak nocleháren nebo azylových domů, také jim dopomáhají ke zprostředkovní kontaktu s blízkými osobami. Nízkoprahové denní centrum u Bulhara je určeno pro lidi bez domova od 26 let. Poskytují se zde základní služby jako je strava, možnost hygieny, možnost praní prádla a případné obdržení nového oblečení. Nedílnou součástí je poskytnutí sociálního poradenství a psychologického poradenství. Přímo v NDC U Bulhara se nachází ordinace praktického lékaře, gynekoložka, stomatolog a psychiatr. Zdravotnické služby mohou využívat také mladí klienty z NDC Bolzanova. Naděje má tyto veškeré služby poskytované zdarma, bez jakékoliv registrace.

Ráda bych zde zmínila **azylové domy, které Naděje provozuje v Praze**. Celkem Naděje provozuje čtyři azylové domy a jeden dočasný azylový dům, který je v provozu od prosince do března tzn., že slouží pouze v zimním období a je primárně pro klienty, kteří mají nějaký zdravotní handicap. Tento azylový dům je zcela zdarma a má nízký práh. První z azylových domů, který je v provozu celoročně, je **Azylový dům Žižkov**, který má za cílovou skupinu muže bez domova od 18 let. Poskytuje zde celodenní ubytování a samozřejmě sociální poradenství, které zde zajišťují dvě sociální pracovnice. Kapacita azylového domu je 50 lůžek a cena za ubytování činí 130,-/ za den. Další azylový dům pro

muže od 18 let je **Azylový dům Radotín**, který je zaměřený primárně pro aktivní klienty hledající zaměstnání nebo pro ty, kteří do zaměstnání chodí. Kapacita domu je 25 lůžek a cena za službu je 130,-/ den. Azylový dům je spíše rodinného typu, nacházející se na okraji Radotína v rodinné stavbě. S klienty zde pracuje jeden sociální pracovník, vedoucí zařízení a tým PSS. Naděje provozuje **Azylový dům Rybalkova,** který se zaměřuje na ženy bez domova od 18 let. Azylový dům poskytuje 40 lůžek, je třeba zmínit, že se jedná o bariérové prostředí, které je vhodné spíše pro mladší klientky. O sociální poradenství se tu starají dvě sociální pracovnice, také je přímo v AD možnost konzultace s psychoterapeutkou. Specifickým domem provozovaným Nadějí je **Azylový dům v Záběhlicích,** který je jako jediný bezbariérový a jako cílovou skupinu má osoby bez domova v seniorském věku nebo osoby mající zdravotní handicap. Dalším specifikem je to, že je jak pro muže tak ženy, je zde možnost ubytování páru a také je zde možnost jednolůžkových pokojů. Kapacita domu je 30 lůžek a cena činí také 130,-/den, sociální poradenství zde provádí jeden sociální pracovník. Vzhledem ke specifičnosti a jedinečnosti azylového domu je o tento typ služby enormní zájem.

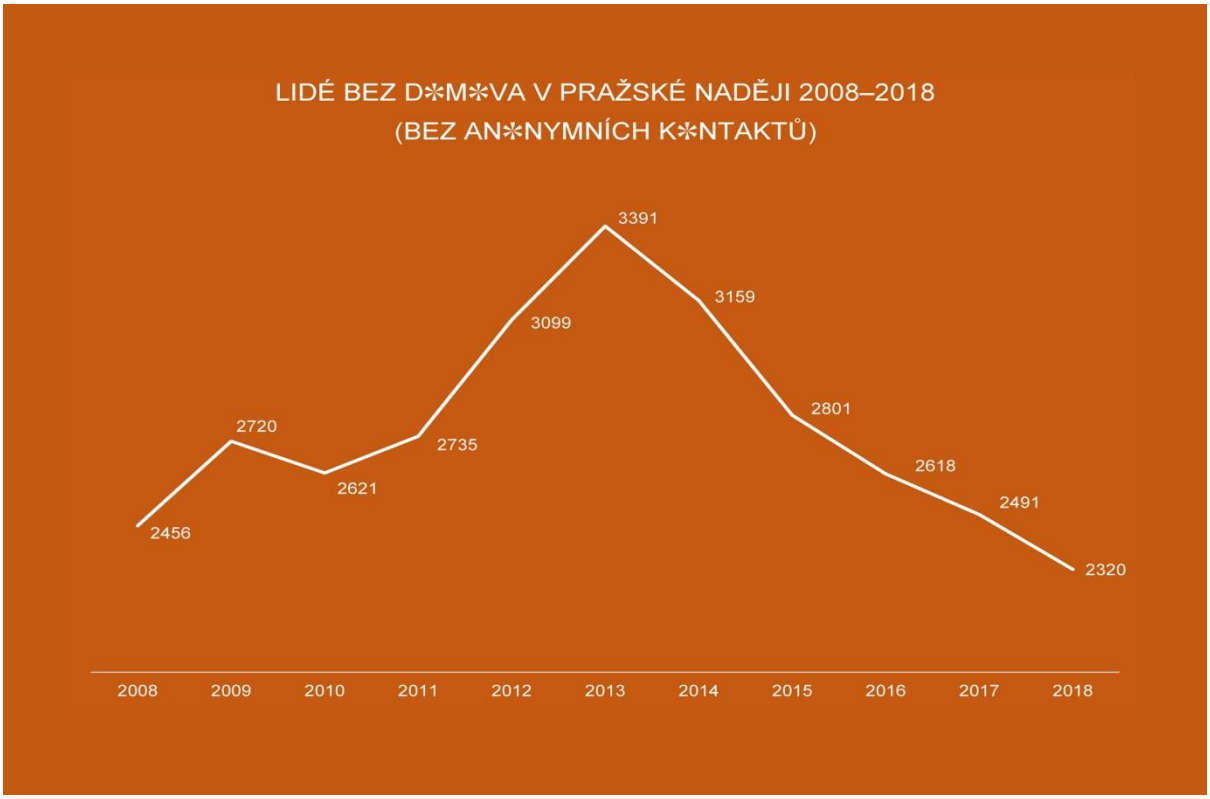
Azylové domy mají nepřetržitý 24 hodinový provoz, který zajišťují pracovníci v sociálních službách (dále jen PSS), kteří dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách musí splňovat způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a v neposlední řadě odborná způsobilost, kterou nabydou absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách (MPSV, 2017). PSS vykonává přímou obslužnou péči a pečovatelskou činnosti pod dohledem sociálního pracovníka. Důležitým prvkem je sociální poradenství, které zajišťuje sociální pracovník, který musím splňovat zdravotní a odbornou způsobilost, trestí bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům a je nutné, aby měl alespoň vyšší odborné vzdělání pro výkon sociální práce. Dle zákona č. 108/2006 Sb., sociální pracovník v rámci AD poskytuje sociální poradenství, koncepční, metodickou a analytickou činnost v sociální oblasti, také poskytuje odbornou činnosti poskytujících v službách sociální prevence a krizové poradenství.

Pro zajímavost, zde uvedu několik grafů, které znázorňují klíčové kategorie azylových domů Naděje v Praze. Grafy odhalují procentuální vyjádření, čísla kolik klientů využívá služeb Naděje, zastoupení klientů co se týče pohlaví a věku. Jeden z grafů znázorňuje důvody, proč klienti využívají našich služeb sociální prevence a z jakého

bydlení přichází čerpat naši službu. Jeden z grafů také znázorňuje časovou dotaci, kde je uvedeno, jak dlouho klienti Naděje potřebují naši pomoc. Poslední tabulka vyobrazuje zejména počty kontaktů terénních pracovníků s lidmi bez domova a odhadnuté číslo osob žijících bez domova v Praze. Tabulky a grafy, které jsou v této práci použity, jsem získala na internetových stránkách Naděje.

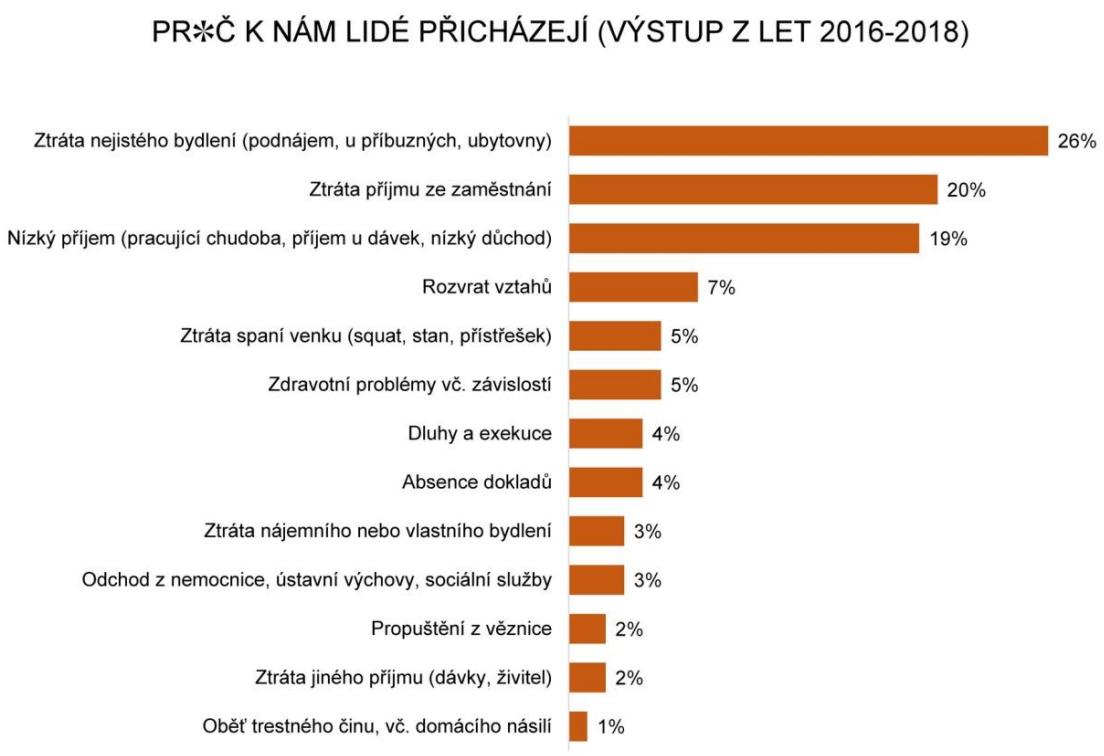
V grafu č. 1. můžeme vidět vývoj počtů klientů z období 2008 – 2018. Údaje jsou uvedeny bez anonymních klientů, což znamená, že v grafu nejsou zaznamenáni ti klienti, kteří navštívili službu Naděje pouze jednorázově a ti klienti bez jakékoliv legitimace. Do grafu se počítají klienti jak z nízkoprahových center, nocleháren, tak i z azylových domů.

Graf č. 1: Vývoj počtů klientů Naděje v Praze



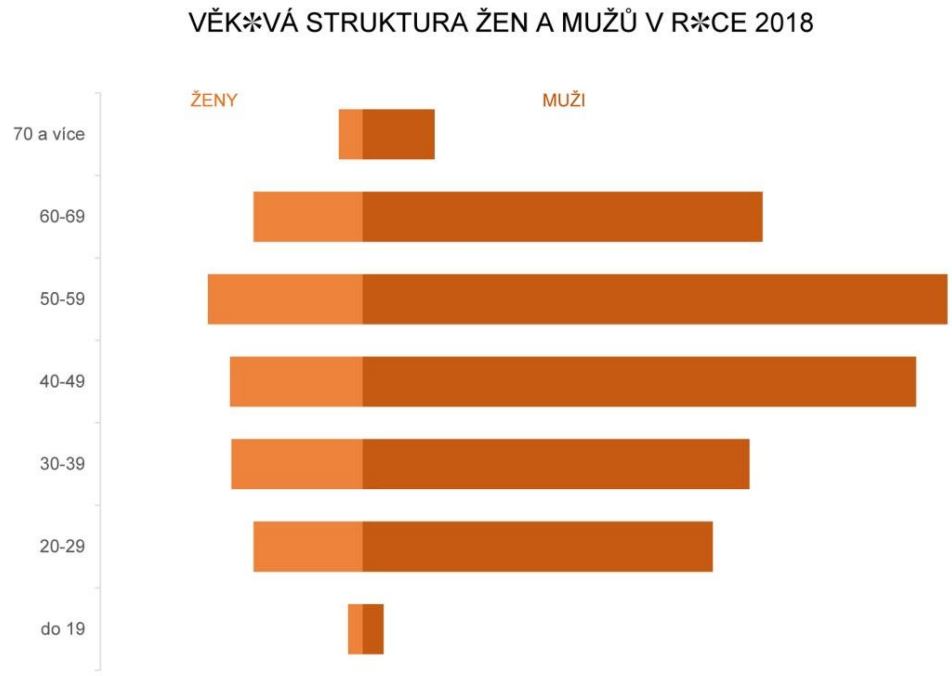
Graf č. 2. nám ukazuje, jaké jsou důvody příchodu klienta do azylového domu. Při ubytování nového klienta v azylovém domě provádí sociální pracovník s klientem pohovor, kde se ho dotazuje na důvody jeho sociální tísně a také důvody příchodu do AD.

Graf č. 2: Místa, odkud klienti přichází do AD



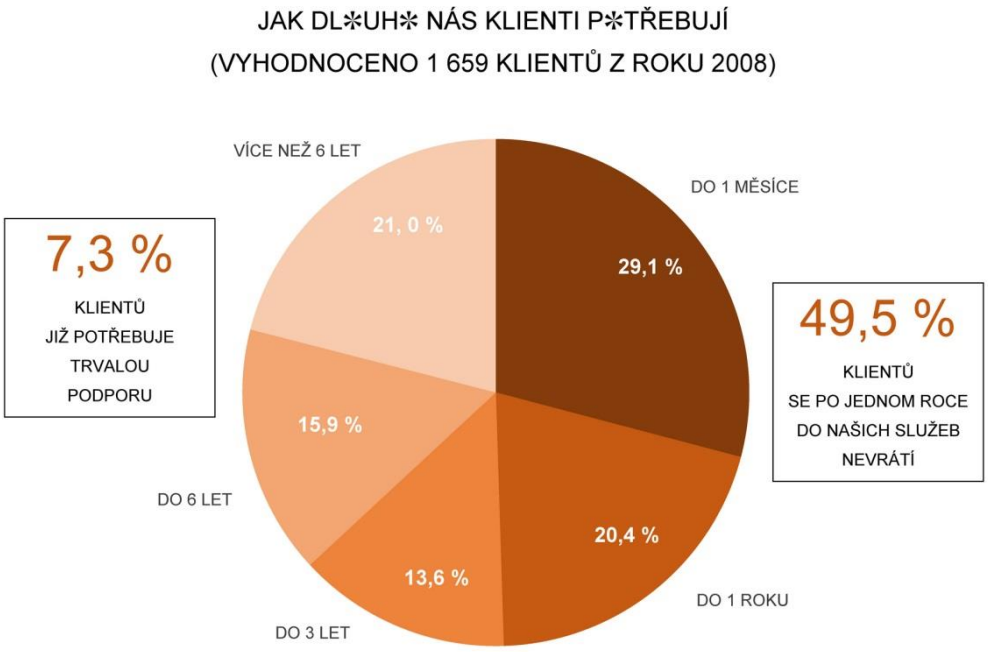
Graf č. 3 uvádí, věkovou strukturu klientů dle genderu z roku 2018. V grafu jsou započítáni jak klienti z nízkoprahových center tak i z azylových domů.

Graf č. 3: Věková struktura žen a mužů



Předposlední schéma znázorňuje časovou osu, jak dlouho klienti Naděje využívali našich služeb. Schéma nám poukazuje na to, že 49,5 % klientů se do našich služeb již nevrátí, dá se tedy předpokládat, že se jim podařilo naplnit proces resocializace a navrátili se úspěšně do společnosti. Schéma také poukazuje na to, že 7,3% klientů potřebuje naší trvalou pomoc, jedná se o klienty, kteří jsou dlouhodobě bez domova a nemají již motivaci a chuť k tomu změnit svůj životní styl a standard.

Graf č. 4: Časová relace klientů v Naději



Poslední tabulka byla vytvořena k 23. letému výročí terénních služeb v Praze, která znázorňuje práci terénních pracovníků v roce 2019. Tabulka nám poskytuje údaje odhadovaného počtu osob žijících na ulici, počet nalezených míst, kde se vyskytují osoby bez přístřeší, celkový počet kontaktů, který terénní pracovníci navázali během své práce v terénu a také celkový počet doprovodů, kdy pracovník terénu doprovází klient např. na úřad či mu pomáhá se stěhováním so sociálních služeb.

Graf č. 5: Terénní program Naděje v roce 2019

3.3 Bydlení především

Právo na bydlení jakožto sociální právo je ukotveno v nadnárodně platných dokumentech, klíčovými dokumenty pro koncepty lidských práv v České republice jsou: Všeobecná deklarace lidských práv, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech a Revidovaná Evropská sociální charta. Avšak je nutné podotknout, že Česká republika ve svém ústavním pořádku přímo neobsahuje žádné ustanovení, které by přímo zmiňovalo právo na bydlení. Řešení dostupného a kvalitního bydlení, které bude určené pro ohroženou skupinu obyvatel České republiky, představuje dlouhodobý problém, který se příliš neřeší. Rozdíly mezi kvalitou bydlení po ČR jsou enormně vysoké, v některých vyloučených lokalitách je kvalita obydlí velice nízká, zatímco v některých lokalitách, jako jsou velká města, lidé platí neúměrně vysoké nájemné, které mnohdy musí být dotováno státním rozpočtem a to dávkou na bydlení, jelikož běžný trh s byty je pro určitou skupinu obyvatel výrazně omezen. Průzkum z roku 2019 udává, že bytovou nouzí trpí až 54 000 domácností, celkově se jedná o 83 000 osob, z čehož je téměř čtvrtina nezletilých. Pokud se bytová nouze týká dětí, je třeba si uvědomit, že se rapidně zvyšuje riziko předčasného ukončení vzdělávacího systému, tím pádem děti nezískají potřebnou kvalifikaci a posléze ani místo na trhu práce. Tím pádem jsou více ohrožení nezaměstnaností, nízkým příjmem a nejistým bydlením. Dále analýza uvádí, že na ubytovnách žije 17 900 osob a bez přístřeší je až 16 600 domácností. Závažným problémem je alarmující nárůst osob ve starobním věku, tedy osob nad 65 let věku, kteří žijí na ubytovnách. Jako zvláště ohrožené byly identifikovány obce, jako je Praha (9 810 domácností), Ostrava (4 230), Brno (1 990) a Olomouc (1 060), kde se vyskytuje nejvíce lidí, kterým hrozí bytová nouze (Platforma pro sociální bydlení, 2019). Etnické menšiny, zejména Romové, mají v České republice výrazně sníženou dostupnost bydlení, dle kolektivu autorů z vědeckého centra CERGE EI, 2013 musí Romové napsat až dvakrát více inzerátů, aby dostali pozvánku na prohlídku bytu, než občané s českou národností. Dalším negativním trendem současné doby je stav, který nevede ke stabilizaci situace v udržení důstojného, odpovídajícího a vhodného bydlení, trend je bohužel opačný, osoby, které se ocitají v sociální tísni, volí buď život na ulici, nebo bydlení v nejasných, nevyhovujících a nedůstojných podmínkách (Loebe, 2016). Stále platí, že sociální služby a sociální práce jsou hlavním nástrojem k řešení problematiky osob žijící bez přístřeší venku nebo žijící

v neadekvátních podmínkách. Nejvíce využívanou službou, pro cílovou skupinu osob bez přístřeší, jsou stále azylového domy, noclehárny, denní centra a také terénní program. Dle MPSV bylo na sociální služby, které pracují s cílovou skupinou lidí bez přístřeší, vynaloženo v roce 2017 celkem 1 118 537 148 Kč.

3.3.1 Housing first

Housing first nebo také bydlení především je inovativní metoda, která se využívá při práci s osobami bez domova, kteří potřebují komplexní podporu. Koncept metody Housing first vyvinul Dr. Sam Tsemberis v New Yorku na počátku devadesátých let, kde se jednalo o velmi úspěšnou formu boje s bezdomovectvím. V USA a Kanadě je tato metoda především využívána při práci s mladými lidmi a rodinami. Tato metoda je velice populární v zahraničí, avšak pomalu zdomácňuje i v České republice. Základní princip této metody je poskytnutí standartního bydlení právě osobám bez přístřeší bez předchozího ubytování v sociálních službách, bez předchozí léčby, kdy jim zároveň je poskytnuta potřebná pomoc dle jejich individuality (Pleace, 2017, str. 19). Řešení problematiky bezdomovectví můžeme rozdělit na dvě roviny. První je právě Housing First (bydlení především) a tou druhou je Housing Ready (prostupné bydlení). Mezi cílovou skupinu patří zejména ti, kteří propadávají v síti sociálních služeb, ti kteří nemají stabilní zdravotní stav, trpí duševním onemocněním nebo závislostí na návykových látkách a zároveň potřebují velkou míru podpory sociálních pracovníků k udržení bydlení. Tato metoda poskytuje bydlení v bytě nebo domě v rámci určité komunity lidí, kdy se zaměřuje nejen na bydlení, ale také na zlepšení zdravotního stavu klienta, životní a sociální podporu, při které společně spolupracuje klient a tým sociálních pracovníků. Zato metoda Housing Ready si klade za cíl připravit osoby bez přístřeší, které vyžadují vysokou potřebu podpory, na bydlení ještě předtím, než se mohou nastěhovat do bytu. Obvykle to funguje tak, že ještě před nástupem do nějaké sociální služby ve formě bydlení musí závislý klient podstoupit léčbu či musí prokázat svoji abstinenci s absolvováním tréninku do samostatného života, to vše musí podstoupit ještě předtím, než mu je nějaké bydlení poskytnuto, a tím pádem přichází nabídka bydlení, pro lidi bez přístřeší, jako poslední. Housing First se ukázalo velice efektní pro osoby, které jsou dlouhodobě bez domova a postrádají sociální podporu ve formě přátel či rodiny. Housing first se vyznačuje tím, že je zájemci poskytnuto standartní bydlení rychle a bez přípravy. HF pracuje s myšlenkou, že bydlení je základní

potřebou, bez které není možné se efektivně snažit o sociální reintegraci. Klientům HF bydlení poskytuje především bezpečí a jistotu, stabilitu a kontrolu nad svojí životní situací a umožňuje jim stanovit si dalšího životní priority a životní kroky. Klientům je poskytována intenzivní sociální podpora, která cílí zejména na udržení bydlení, stabilizaci zdravotního stavu, sociální integraci a životní pohody. Pokud se klient natolik osamostatní a již sociální podporu nebude potřebovat, podpora mu již nebude poskytována a klient zůstává stále doma v bytě. Myšlenkou projektu HF je to, že jsou přeskočeny všechny stupně podpory, které jsou standardně poskytovány sociálními službami, a přistupuje se přímo k samostatnému bydlení, kde klient podepisuje nájemní smlouvu a dohodu o flexibilní podpoře, s tím, že je stanovena minimální možná podpora jednou týdně v bytě klienta. Ráda bych zde uvedla osm základních principů vycházející z Pathways modelu:

1. Bydlení je lidské právo. Bydlení je osobám bez přístřeší poskytována na prvním místě bez podmínky připravenosti na bydlení a bez jakéhokoliv očekávání, že se osoba bez přístřeší bude chovat určitým způsobem.
2. Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb. Tento princip také zahrnuje důraz na jedinečnost, což znamená, že klient má maximální možnost volby a kontrolu nad tím, jakou veřejnou službu využívá. Zde je kladen důraz na naslouchání a respekt klienta.
3. Oddělení bydlení a poskytované podpory.
4. Princip zaměřený na zotavení. Služba se orientuje na celkovou životní spokojenost klienta zahrnující jak dušení tak fyzické zdraví, dále se soustřeďuje na úroveň sociální podpory od rodiny, přátel či partnera a hledí na míru sociální integrace. Na princip rekonvalescence se nahlíží mnoha úhly, především se soustředí na individuální prospěch a na smysluplnou vyhlídku na lepší a jistější život.
5. Snižování rizik – princip Harm reduction. Hlavní princip tohoto bodu je to, že se po klientech nepožaduje podstoupení léčby ze závislosti před tím, než dostanou své bydlení.
6. Aktivní zapojení klientů bez donucení. Důraz je kladen na zapojení uživatelů do služby pozitivním způsobem.
7. Rozčlenění sociálních služeb od bydlení. Pokud klienti nemají zájem o využití podpory v bytech, nemusí ji využívat, musí však akceptovat týdenní návštěvu

sociálních pracovníků, která je ve smlouvě, avšak spolupracování s nimi je na jejich uvážení.

8. Podpora tak dlouho, dokud je potřeba. Podpora se přizpůsobuje jednotlivci, což znamená, že pokud osoba ztratí bydlení nebo se ocitne v nemocnici či ve výkonu trestu, pracovník s klientem stále udržuje kontakt. Potřeba podpory se časem mění, nemusí být nutně permanentní.

Využívání projektu Housing first v Evropě bylo inspirováno výsledky výzkumu, které byly prováděny v Severní Americe. Výsledky výzkumu v projektu Housing First Europe, který vedl Volker Busch – Geertsem, jako první potvrdily, že projekt HF by mohl uspět v evropských zemích. Na základě toho se v roce 2016 stal projekt HF součástí komplexní strategie k řešení bezdomovectví. Země, kde funguje koncept HF, jsou např. Rakousko, Belgie, Dánsko, Finsko, Norsko, Francie, Švédsko apod. (Place, 2017, str. 25). *„V roce 2015 zaznamenala služba Bydlení především ve Vídni, že ze všech uživatelů služeb, se kterými program pracoval během dlouholetého období, 98% stále obývalo své byty“* (Place, 2017, str. 27). Díky projektu HF, Finsko zaznamenalo výrazný pokles počtu osob žijících dlouhodobě na ulici, s jasným cílem ukončení dlouhodobého bezdomovectví. Počty lidí bez přístřeší zde dlouhodobě poklesly a to z 45% na 36% z celkového počtu bezdomovecké populace (Place, 2017, str. 27). *„V roce 2013 zaznamenal projekt Housing first Europe, že 97 % lidí bez domova a ve velké nouzi, kteří využívali službu Discus Housing First v Amsterodamu, stále užívalo přidělené bydlení po 12 měsících v této službě. V Kodani byl celkový výsledek 94 %, přičemž obdobné výsledky vykázala i služba Turning Point Housing First v Glasgowa (92 %). Služba Casas Primeiro Housing First v Lisabonu zaznamenala výsledek 79 %“* (Pleace, 2017b, s. 27). Tato relativně vysoká úspěšnost projektu Housing First dokazuje, že v první řadě ubytovat člověka, tzv. vyloučeného z bydlení, má smysl.

4. Shrnutí poznatků z teoretické části

V teoretické části diplomové práce jsem se nejprve snažila nastínit zákonné ukotvení služby sociální prevence, kterou definuje zákon č. 108/2006 b., o sociálních službách. Činnosti služby sociální prevence jsou rozvinuty ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., který provádí předpis zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V první kapitole zmiňuji Standardy kvality sociálních služeb, které udávají poskytovateli sociální služby určitý rámec plnění dle zákona, je zde uváděno, jako služby sociální prevence může poskytovatel realizovat, jak ve vztahu k organizaci, tak ke vztahu ke svým zaměstnancům a v prvé řadě ke svým klientům. Ve své diplomové práci jsem se snažila charakterizovat osoby bez přístřeší, kdy jsem pomocí odborných zdrojů o této cílové skupině sbírala informace, tak, abych ji mohla jasně charakterizovat. Pro hlubší seznámení se s fenoménem bezdomovectví ve své práci čtenáře seznamuji s typologií bezdomovectví a uvádím zde fáze adaptace na bezdomovecký styl života, jenž by mohly čtenáře zavést k určitému porozumění.

Ucelený postup jak předcházet bezdomovectví – tedy jak funguje prevence bezdomovectví, v ČR zatím nenajdeme, přesto jsem v jedné své podkapitole nastínila, jak určitým způsobem prevence bezdomovectví dnes funguje a jak se k tomuto jevu staví Evropská unie. V Praze je největší koncentrace osoby bez přístřeší v České republice, proto zde zmiňuji, jak osoby bez přístřeší v Praze žijí, dále také v této podkapitole uvádím výsledky z loňského průzkumu sčítání osob bez přístřeší.

Aby čtenář mohl lépe posoudit bezdomovectví jakožto rozsáhlý fenoménem, hlouběji jsem se zaměřila na proces resocializace těchto osob do společnosti. Chtěla jsem tímto čtenáře seznámit s různými aspekty, kterými se mnohdy člověk s takovým osudem prošel či zrovna prochází. Pro snadnější orientaci jsem také ve své práci uvedla fáze, kterými si osoba bez domova prochází během resocializace.

Další kapitolu jsem věnovala sociální práci s lidmi bez domova, kde podrobně popisuji, jak fungují služby sociální prevence. V podkapitolách píši o terénních programech, které jsou obzvlášť v Praze rozšířeny. Dále zde zmiňuji nízkoprahové zařízení, které jsou pro osoby bez domova nezbytná, jelikož poskytují životně důležité služby potřebné k přežití, ale také lékařskou péči a péči psychologickou. Pobytové služby jsou také podstatným bodem pro člověka bez domova, jednak to je velice dobrý styčný bod na

cestě k resocializaci, ale také zde poskytují klientovi to, co na ulici nenajde, tedy pocit bezpečí, jistoty, určitého domova a tepla. Další podkapitolu jsem věnovala spolku Naděje, kde jsem komplexně představila tohoto poskytovatele sociálních služeb, jelikož jsem chtěla zdůraznit šíři služeb, které pro klienty různých cílových skupin poskytuje a jak velkou roli na poli sociálních služeb zastává. Spolek Naděje pracuje nejen s cílovou skupinou osob bez domova, ale také s lidmi s handicapem, s lidmi v seniorském věku a s ohroženými rodinami. Většinu této kapitoly jsem věnovala pražské pobočce spolku Naděje, která pracuje intenzivně pouze s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Jelikož je koncentrace osob bez přístřeší v Praze největší, je zde i nejširší síť poskytovatelů sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu.

Na závěr teoretické části uvádím revoluční myšlenku k poskytnutí bydlení pro ohrožené osoby, kam spadají i osoby bez přístřeší. Jedná se o projekt Housing First, který se snaží revolučně řešit tuto problematiku a v ostatních zemích celkem zdárně tento projekt funguje. Česká republika se snaží podobné projekty pomalu zavádět. Ostatně spolek Naděje má k dispozici 30 tréninkových bytů, které na principu Housing First fungují, avšak jsou zde stále legislativní překážky, které ve vícestupňovém systému podpory klientům stále stojí v cestě.

5. Vlastní výzkumné šetření

V rámci teoretické části byl vymezen teoretický rámec problematiky osoby bez přístřeší a seznámení se službou sociální prevence, kam byl zahrnut kontext práce spolku Naděje, jenž poskytuje sociální službu osobám bez domova. Druhou částí diplomové práce je samotný výzkum, který bude navazovat na tématiku osob bez přístřeší. Lidé bez domova, kteří využívají službu sociální prevence, a bydlí v azylových domech, jsou často společností vnímáni tak, že jejich problém je zažehnán a mnohdy si to myslí samotní klienti azylových domů. To, že azylový dům je služba, která má vést především k úspěšné a dlouhodobé resocializace si uvědomuje málokterý klient. Výzkumná část se bude podrobněji zabývat tím, jaké mají klienti azylových domů Naděje v Praze možnosti resocializace, jak vnímají svojí možnost návratu do společnosti a také jak vypadá jejich spolupráce s personálem azylových domů, která klientovi na cestě dopomáhá.

5.1 Cíl výzkumu

Cílem vlastního výzkumného šetření je zjistit, jaké možnosti resocializace mají klienti, kteří bydlí v azylových domech Naděje v Praze, jaký vliv na jejich začlenění má jejich rodina či sociální pracovník, se kterým spolupracuje. Zároveň je cílem vlastního výzkumného šetření zjistit, zda jsou nějaké překážky v procesu resocializace participanta nebo zda v tomto procesu hraje roli jejich zdravotní stav. Ústředním bodem byl vlastní názor šesti participantů na danou problematiku resocializace a jejich osobního životního cíle. V následujících podkapitolách stanovím hlavní výzkumnou otázku, která bude doplněna o několik dílčích otázek. Dále zde definuji použité metody sběru dat, intepretaci dat, které odhalí odpověď na stanovenou hlavní a dílčí výzkumnou otázku.

5.2. Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka praktické části diplomové práce (dále jen HVO) zní: **Jaké jsou možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze?** Vzhledem k tomu, že se jedná o širokou otázku, ráda bych zde uvedla i dílčí výzkumné otázky (DVO), které použiji při rozhovorech s klienty. Jedná se o jisté podbody v rozhovoru, na které se budu dotazovat. Dále bych zde chtěla podotknout, že na tuto HVO nebyli klienti schopni reagovat, jelikož jí příliš nerozuměli ani tehdy, kdy jsem použila

jednodušší výrazy, avšak z mého výzkumu a dalších podotázek odpověď na HVO jasně vyplývá. První DVO se týká azylového domu, kde participant žije:

DVO1: Jaké to pro vás bylo, když jsem se ocitl/a v AD?

DVO2: Jaké máte obavy při odchodu z AD? Čeho se obáváte? Na co se těšíte?

DVO3: Jaký přínos pro vaše řešení sociální situace má nebo měla vaše rodina?

DVO4: Omezuje nebo omezoval vás někdy váš zdravotní stav při řešení sociální situace?

DVO5: Čeho byste chtěl v životě dosáhnout? Jaký je váš cíl?

Veškeré mé otázky, které jsem zde uvedla, mají i své podotázky, které budu klást svým participantům.

5.3 Výzkumný vzorek

Participantů pro můj výzkum jsem měla šest, z toho se jednalo o dva muže a čtyři ženy. Participanti žijí dlouhodobě v azylových domech Naděje a to konkrétně v AD Záběhlice, AD Rybalkova a AD Radotín. Rozhovory byly uskutečňovány vždy v místě aktuálního pobytu participanta. V rámci zachování anonymity jsem jména participantů změnila a v přiloženém přepisu jsou základní osobní údaje též změněné.

5.4 Vymezení výzkumných metod

Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní metodu sběru dat za použití výzkumného nástroje polostruktorovaného rozhovoru. Polostrukturované dotazování je specifické tím, že má jasně definovaný účel, osnovu, ale zároveň proces získávání informací vyznačuje velkou míru pružnosti (Hendl, 2008). Dle Miovského (2006) kvalitativní přístup pracuje především s jedinečností, neopakovatelností, procesuálností a dynamikou předmětu zkoumání. Ráda bych zde uvedla definici kvalitativního výzkumu podle Dismana (2011, str. 285.) *„Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality, přičemž jeho cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím. Cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz a teorií. Kvalitativní výzkum je ve své podstatě analýzou textů vedoucích k porozumění zkoumaným fenoménům.“* Disman také zmiňuje to, že analýza slouží také k popisu a vyložení fenoménů lidského života, za použití slov samotných osob, které jsou v centru naší výzkumné pozornosti (Disman, 2011). Ve své

praktické části práce jsem aplikovala tematickou analýzu sběru dat, jenž se nazývá metodou identifikace, která klade důraz především na zachycení a zkoumání opakujících se témat v datech. Tematická analýza má i teoretický přístup, který spočívá v předem stanovené výzkumné otázce (Braun & Clarke, 2006). Tento postup tematické analýzy jsem zvolila ve své práci. Hendl (2005) ve své publikaci uvádí, že analýza spočívá především v rozdělení celku na jeho části, posléze dochází ke zkoumání, jak tyto složky fungují jako relativně nezávislé prvky a jaké vztahy jsou mezi nimi. Pro analýzu je charakteristický určitý stupeň explorace, což znamená, že při analýze provádíme objektivní a průzkumové aktivity, díky kterým přicházíme na nové fenomény při zjišťování cíle. Výsledky sběru dat jsem zpracovávala formou kódování, které mi pomáhala data lépe popsat. *„Kód je symbol přiřazený k úseku dat tak, že ho klasifikuje nebo kategorizuje. Kódy mají mít relevanci k výzkumným otázkám, konceptům a tématům. Kódování je ústředním bodem analýzy“* (Hendl, 2005, str. 228). Z vytvořených kódů, které jsem měla u každého rozhovoru několik, jsem vytvořila kategorie témat a podkategorie těchto témat, které charakterizovaly daný rozhovor a problematiku v něm obsaženou. Co se týče rozhovoru, volila jsem polostrukturovaný rozhovor, u kterého máme možnost zmapování celé situace, a dávám nám možnost volnějšího rozhovoru tak, že se participant nebude cítit jako u výslechu. Během rozhovoru jsem dala participantům možnost mluvit o tématu bez hranic, avšak občas bylo potřeba participanta v rozhovoru usměrnit, jelikož někteří měli tendence se odchýlit od tématu, dále je potřeba mít připravené alespoň záchytné body, kterých se bude rozhovor týkat.

5.5 Realizace výzkumu

V rámci první fáze výzkumného šetření jsem si vytvořila rámcové tazatelské otázky, ve kterých jsem se snažila postihnout hlavní témata výzkumných otázek a také to, abych se co nejvíce dozvěděla o životě participanta. Otázky jsem rozdělila do pěti hlavních okruhů, z nichž každý okruh obsahovat různé podotázky. Mezi hlavní okruhy rozhovoru byly otázky na život v azylovém domě, na resocializace, podporu rodiny či jiné osoby, zdravotního stavu participanta a osobního cíle či snu. Otázky sloužily jako opěrné body v polostrukturovaném rozhovoru. Zde uvádím výčet tazatelských otázek:

- Jaké to pro vás bylo, když jste se ocitl/a v azylovém domě?
- Jak dlouho zde pobýváte? Vyhovuje vám pobyt v azylovém domě?

- Jak dlouho jste v sociální situaci, že nemáte stálé bydlení?
- Spal jste někdy přímo venku na ulici?
- Kde byste se viděl po skončení pobytu v azylovém domě?
- Jaký je váš osobní cíl, co se týče bydlení?
- Jste v kontaktu s rodinou?
- Pomáhá vám nějak vaše rodina v řešení sociální situace?
- Kdo všechno vám pomáhá při řešení sociální situace?
- Omezoval vás někdy váš zdravotní stav při řešení sociální situace?
- Jaký je váš životní cíl či sen?

Nejprve jsem kontaktovala sociální pracovnici daného azylového domu. Posléze jsem si s pracovnicí domluvila osobní schůzku, kde jsem i jí vysvětlila, k čemu potřebuji respondenty k mému výzkumu. Sociální pracovnice daného azylového domu mi vždy doporučila několik vhodných respondentů na rozhovory, posléze jsem osobně vyhledala klienty azylového domu, vysvětlila účel rozhovoru a zeptala se na poskytnutí rozhovoru. Rozhovory jsem realizovala se šesti participanty, a to dvěma muži a čtyřmi ženami. Jednalo se o klienty z azylových domů Naděje Záběhlice, Rybalkova, Žižkov a z azylového domu v Radotíně. Pro potřeby sběru dat jsem použila audiozáznam nahrávaný na diktafon, na který jsem si nahrávala celý průběh rozhovoru. Díky této technice jsem měla k dispozici srozumitelnou nahrávku. Snažila jsem se ještě týž den, kdy byla nahrávka pořízena, rozhovor přepsat do písemné formy a zároveň jsem si dělala poznámky, kde jsem interpretovala svoje osobní dojmy z rozhovoru.

Sběr dat měl nejprve probíhat v březnu tohoto roku, avšak vzhledem k nouzovému stavu ohledně COVID -19 jsem neměla možnost průzkum v tento stanovený čas uskutečnit. Sběr dat tedy probíhal na přelomu dubna a května tohoto roku, kdy už bylo opatření ohledně COVID-19 zmírněno. Participanty jsem tedy přes jejich sociálního pracovníka azylového domu kontaktovala o přesunutí rozhovoru kvůli nouzovému stavu a domluvila se tak, že je opět budu kontaktovat, až se nouzový stav uvolní. Když mělo tedy dojít k rozhovorům, opět jsem si ověřila, zda respondenti mají o rozhovor zájem a jsou ochotni mi ho poskytnout, znovu jsem je informovala o cíli a záměru výzkumu a požádala jsem každého z participantů o vyhrazení alespoň 40 minut na rozhovor. Před zahájením rozhovoru jsem každého participanta požádala o souhlas s nahráváním rozhovoru na

diktafon a zároveň jsem každého participanta ujistila o zachování jejich anonymity a o tom, že rozhovor poslouží pouze pro účely mé diplomové práce. Od každého participanta jsem obdržela písemný souhlas s poskytnutím rozhovoru a s pořízením nahrávky. Původně jsem měla v plánu rozhovory s 8 participanty, avšak vzhledem k nouzové situaci se mi přihodilo to, že opakovaně smluvení klienti na rozhovor nedorazili, jednalo se dva muže.

5.5.1 Představení participantů

Ještě než začnu interpretovat výsledky mého výzkumu, ráda bych krátce představila své participanty. Údaje o participantech jsem získala pomocí rozhovorů a také pomocí pracovního programu ESIP, který v Naději slouží k zaznamenávání sociální práce s klienty.

Participantka č. 1 je ubytována v AD Záběhlice již téměř rok, věk: 74 let, poživatelka starobního důchodu, bez stabilního domova je krátce, v sociálních službách je poprvé.

Participantka č. 2 je také ubytována v AD Záběhlice, její pobyt trvá již celkem dva roky, věk: 68 let, poživatelka starobního důchodu, bez domova dlouhodobě – 13 let, aktivní využití sociálních služeb.

Participantka č. 3 je ubytována v AD Rybalkova, věk: 53 let, pobírá invalidní důchod a zároveň si přivydělává prací malířky, bez domova dlouhodobě, aktivně využívá sociální služby.

Participant č. 4 je ubytován v AD Žižkov, věk: 66 let, pobírá dávky hmotné nouze, bez domova cca 3 roky, po tu dobu aktivně užívá sociální služby.

Participant č. 5 je ubytován v AD Radotín, věk: 64 let, je poživatelem invalidního důchodu bez nároku na výplatu + pobírá dávky hmotné nouze, bez domova je dlouhodobě a aktivně využívá sociální služby.

Participantka č. 6 je ubytována v AD Záběhlice, kde žije s přítelem, věk: 58 let, pobírá invalidní důchod, bez domova krátkodobě, v sociálních službách poprvé.

5.6 Výsledky výzkumného šetření

Tato část práci si klade za hlavní cíl shrnout získané údaje a přitom odpovědět na hlavní výzkumnou otázku prostřednictvím provedených rozhovorů**. HVO: Jaké jsou vaše možnosti začlenění se do společnosti?** Jak jsem již zmiňovala, tak dílčí odpovědi odkrývají odpověď na hlavní výzkumnou otázku. Dílčích výzkumných otázek jsem si stanovila pět, jelikož jsem se chtěla dopátrat k odpovědi na hlavní výzkumnou odpověď a také proto, že jsem se chtěla dozvědět celkově o klientovi, jeho cílech, snech, obavách a radostech. Abych zabránila tomu, že by výsledky analýzy byly schematizované, zvolila jsem takový postup, že jsem pojmenovávala témata, která vyplývala z rozhovorů a pro klienty byla podstatná a v rozhovorech se opakovala. Stanovená témata jsem doplnila o parafrázované výpovědi respondentů.

První téma, které mi z rozhovorů vzešlo, se týkalo samotného **pobytu respondentů v azylovém domě,** jak dlouho pobyt v AD trvá a jak jsou spokojeni. Vesměs všichni participanti bydleli v AD téměř rok, našli se i tací, kteří v AD pobývali delší dobu a ani si délku pobytu neuvědomovali, jako participantka č. 2 *„já si to nepíšu, ale budou to přes dva roky no.“*

Participanta č. 3 zase u své odpovědi uvádí i to, že se po sociálních službách točí téměř celý život *„No já už jsem tady poněkolikátý, pořád to střídám, ale tady jsem teď nějak půl roku, ale znám to tu jak svý boty (smích). Jinak tady se mi jako líbí, ale jak to pořád střídám tak mě to začíná trochu štvát no, i ty lidi tady a tak no, takže by to už chtělo nějakou změnu.“* To, že se lidi bez přístřeší tzv. točí po azylových domech, je běžnou praxí, jelikož většina AD má ve svém domácím řádu stanovenou přesnou délku pobytu a po uplynutí této délky musí klient AD opustit, to zapříčiňuje právě to, že lidé bez domova střídají AD a je možné že za nějakou dobu se opět ocitnou v AD, kde kdysi pobývali.

Měla jsem však mezi respondenty i ty, kteří byli **v sociálních službách typu AD poprvé,** tak to měla participantka č. 6, která na mojí otázku, zda byla někdy v nějakém sociálním zařízení, odpověděla: *„Nene to ne, já jsem hodně, potom co jsem měla vyhoření z práce a diagnostikovanou tu úzkostnou poruchu, tak jsem byla hodně na psychiatrii.“* Podobně jako participantka č. 1, která nikdy předtím v žádných sociálních službách nebyla, pouze krátce na AD Rybalkova a odtud byla převezena do AD Záběhlice, kde to je pro ní přívětivější: „Jojo, předtím jsem byla na tý Rybálkový, ale jen krátce, protože mě

odtamtud odvezla sanita do nemocnice, protože jsem měla težkej zápal plic. A pak to tak sociální zařídila tady. No a mezitím mě zase odvezla sanita, protože jsem nemohla chodit. Já jsem prostě v takových těžkejch zdravotních situacích pořád jo, pořád se tim stresuju a to mám ještě to onemocnění srdce.“ Dále mě také zajímalo, jak se **klientům v AD líbí, zda mají nějakou špatnou zkušenost se sociální službou a podobně**. Respondenti svůj aktuální pobyt v AD hodnotili převážně velice kladně, často byl v rozhovorech zmiňován vděk a pocit bezpečí, což si každý azylový dům klade za svůj interní cíl. Participantka č. 2 mi sdělila… „*No tak já bych chtěla tady zůstat, ale to vim, že tady to nejde do nekonečna.“*

Participankta č. 4: „No štve mě ten systém, že po roce musim jit pryč někam dál. Vim, že těch lidí je hodně, který jsou v hajzlu a potřebujou ubytování, ale pořád se točit po azylákách je taky dost náročný, zvykat si na lidi a spolubydlící. Já jsem bezkonfliktní jo, ale setkala jsem se se spoustu lidma, který jsou fakt na palici a nedá se s nima bydlet“. Obvyklá doba pobytu v azylovém domě je jeden rok, výjimka platí u AD Záběhlice, který má za cílovou skupinu starobní důchodce a zde je délka pobytu vázána na následné bydlení, v praxi to vypadá tak, že klient může být v AD do té doby, než mu nevyjde nějaké dlouhodobé následné bydlení, jako je třeba sociální byt či domov seniorů. Participantka č. 6 hodnotí pobyt v azylovém domě velice kladně… *„Je tady krásně“…. „tady je to takový komornější, domácký… předtím jsem byla na Rybálkový no a tam se mi nelíbilo vůbec…tam bylo moc lidí, moc se tam ženský hádaly a pomlouvaly…teď jsem si teda zvykla, že tady taky jo (úsměv), ale je mi to nějak jedno.“* U participantů, kteří byli poprvé v sociální službě, mě zajímalo, jaké to pro ně bylo, když se ocitli v AD, na což mi participankta č. 1 odpověděla*. „Bylo to hrozný, bydlela jsem v druhym patře s děsnou ženskou. Ona mě v noci napadala a já už to nemohla vydržet. Bylo to hrozný. Řikala jsem si, vždyť to nemá konce. Proto jsem hrozně ráda, že ted tady na azyláku mám jednolůžkovej pokoj. Za to jsem vám hrozně vděčná.“* Oba participanti mužského pohlaví jsou momentálně v AD spokojeni, žádné konflikty nezažívají. Z rozhovorů u všech participantů je znát značná individuálnost v přístupu každé sociální služby, třeba jako u participanta č. 5, který má neobvyklou pozitivní zkušenost s délkou pobytu na Armádě spásy, kde ho vzhledem k jeho zdravotní situaci nechali nad rámec klasické délky pobytu…“*musel jsem bejt na armádě spásy. Oni mě tam nechali, skoro tři roky.“*

Když se člověk dostane do nějakých nesnází či krizové životní situace, první, za kým jde žádat o pomoc a podporu, je jeho rodina, proto mě zajímalo, jak to mají participanti s pomocí jejich rodiny, zda jsou v osobním kontaktu, neboj, jak to vlastně mají. Začala bych u participantky č. 6, která se aktivně se svojí rodinou stýká…*"Jojo jsem, s jednou dcerou telefonicky teď jenom kvůli tý koroně že jo, jinak se za mnou jezdila. Ta mladší se mnou delší dobu nemluvila, ale teď se ozvala, takže si telefonujeme a s maminou mojí si pravidelně voláme."* Rodinný kontakt, psychická podpora a vědomí, že na vás někdo myslí, je velice důležitý, ale v životní krizi, ať už se jedná o finanční či bytovou nouzi, je také potřeba materiální pomoci, proto jsem se participantky č. 6 také ptala na hmotnou pomoc její rodiny… *„No teď je to takový na nic, jak je málo práce, tak samy maj málo, ale jinak dřív mi finančně pomáhali, platili občas ubytování tady v azylovym domě nebo mi dcera zaplatí kredit. Takže to je fajn."*

Ostatní participanti nemají **žádný kontakt s rodinou**. Participantka č. 1 se vyjádřila takto: *„Ne, vůbec. Moji rodiče zemřeli, děti jsem neměla a vlastně nemám nikoho. Manžela jsem měla, ale to je pasé. Pomáhaj mi spíš cizí lidi, třeba z těch neziskovek a tak...já mám několik přátel, ale já to před nima tajim jo, že bydlim tady."* To, že se člověk bez domova stydí za svůj omentální stav a status bezdomovce, bývá poměrně časté, především u starších lidí, což participantka č. 1 je, a také u těch, kteří se ocitli v této krizové situaci nově, což participankta č. 1 také splňuje. Mnoho osob bez přístřeší nemá žádnou rodinu již od raného dětství, tak tomu bylo i u participantky č. 3, která vyrůstala se svými sourozenci v dětském domově…*nejsem s nikým v kontaktu, naštěstí. Naposledy jsem viděla svojí rodinu, když mi bylo 9 let. No já jsem vyrůstala vlastně v děcáku, kde teda jsem byla se svejma sourozencema, ale nikdy jsme dobrý vztahy neměli. Na mámu a jejího přítele ani moc myslet nechci, chovali se ke mně fakt hnusně, zneužívali mě a i moje sourozence a vůbec se o mě nestarali. Dostávala jsem se do takových stavů, že jsem se chtěla zabít, když jsem byla malá holka… Ségru jsem teď viděla před rokem na tržnici, pokecala jsem s ní chvilku, ale od tý doby ne, ani to nějak nepotřebuju, ona je na hlavu. Já už nemám žádný závazky vůči nim ani oni vůči mně. Tím je to pro mě uzavřený."*

Participant č. 5*: „No mám rodinu, ale nestýkám se jo. Jako mám dítě…ale tý už je tyjo…. 40. 43 jí teď bude, ale já ji viděl naposled, když měla rok jo, potom se odstěhovala pryč".* Často si osoby bez přístřeší nesou s sebou různé **křivdy z rodinných neshod a hádek**, které způsobí to, že nemají žádný zájem o obnovu vztahu a kontaktu nebo jsou vazby

natolik zpřetrhané, že osobně vůbec nic neví. Participantka č. 2: *„Ne, a ani v kontaktu s nima nechci bejt...ani jsem nebyla nikdy vdaná. To jsou hříchy co (smích)“.*

Participant č. 5: *„No mám ségru, starší, ale to ani nevim, jestli je na živu. Ta je o 8 let starší…jí by bylo…asi 75…jinak ženatej jsem nikdy nebyl“.*

U těch, kteří nemají tu možnost podpory a pomoci rodiny, mě zajímalo, zda jim pomáhá někdo jiný s řešením krizové sociální situace.

Participantka č. 3: „Chodim *tady do Naděje za paní psycholožkou Slánskou, která je super. Ještě teda mi pomáhá pan šéf, u kterýho pracuju jako malířka. Ten mi pomáhal s tou žádostí o ten byt.“*

Participant č. 5: *„Jo ta pracovnice na Praze 6, to je bejvalá bachařka, má přes 40 let a ta je jako super no. Ta mi právě pomáhá s tim bytem a tak. Fakt super ženská.“*

Vzhledem k horší životosprávě, a u mnohých participantů i k rizikovému způsobu života, jsou osoby bez přístřeší náchylní na zdravotní problémy a komplikace. Zdravotní onemocnění potkává téměř každého z nás, avšak lidé bez přístřeší jsou ohroženou skupinou, jelikož nemají ideální prostředí a motivaci k tomu svůj stav aktivně řešit. Často se také takový člověk setkává s určitým opovržením ze stran lékařů a zdravotnického personálu. Čím je člověk starší, tím více dbá na svůj zdravotní stav a na jeho léčbu. S participanty jsem hovořila o tom, zda jejich zdravotní stav byl pro ně překážkou třeba v hledání práci či bydlení. Z rozhovorů také vyplynulo, že pro některé participanty byl zdravotní stav důvodem k tomu, že se ocitli v krizové situaci a následné v sociální službě.

Participant č. 4.: *„No a chodili jsme do hospody na pivo, jednou takhle sedíme v hospodě, dal jsem si tři piva, a že zaplatim a najednou pink do ruky a do nohy, všichni čekali, že to přejde, ale ono nic. Tak se volala sanitka… No to byl infarkt, z ničeho nic. Tak mě odtud odvezli. Měsíc jsem byl na pavláku v nemocnici, tak to se mnou rozcvičovali, na kole jsem tam jako jezdil..byla to jako ta..rehabilitace. No a tam mi vyřídili to, že půjdu na tu Armádu Spásy“.*

Participant č. 5: *„Bydlel jsem normálně na ubytovně, ale začaly mě bolet jako ty, kyčle jo, byl jsem u doktora tady v Naději, on mi jen položil ruce na nárty jo, a říkal, že mám ucpaný cévy… No a nic no..tak jsem jednou šel, šlápl jsem a najednou v noze tři díry jo (klient mi ukazuje, kde měl na noze díry). No a jedna sestra mi řekla, že z Bulovky jsem si odnesl nějakej bacil, a ten blbeček bacil tam ve mně řádil…. Tak mě jeden doktor poslal k druhýmu doktorovi, abych se s nim domluvil, kdy pujdu jako na operaci jo.. Bylo to*

hnusný no, ty díry no, ty díry. Jenomže ta sestra, já nevim, na co myslela jo, byla asi ospalá nebo nevim, ta mě vedla přes chodbu do kartotéky, ona byla mimo asi. Já jsem čekal, že půjdu první jo, ale viděl jsem tam ty ležáky no. No a všichni předemnou. A tak jsem sestře říkal, že tu čekám tři hodiny. No ten doktor mi nakonec řekl, že je přede mnou 60 lidí a že půjdu na operaci až za 3 měsíce. Jenomže to se nedalo jo, já jsem kvůli tomu nemohl ani na ubytovnu, musel jsem bejt na armádě spásy, tam jsem byl tři roky jo". Díky zdravotnímu stavu se stalo to, že participant č. 5 přišel o zaměstnání a tím pádem i o ubytování. *„No už bych na to neměl prachy jako, protože jsem s tou nohou nemohl makat… Úřad mi pořád něco hledá jo, nějaký práce, ale je to nanic…nějaký zaměstnání, ale já to kvůli tý svojí noze nedávám jo, nemůžu stát 8 hodin, protože mi to pořád natejká a prach do toho vůbec nemůže. No tak se s nima pořád takhle dohaduju, všude po pracích mě posílaj no. Musim prostě pořádně vyléčit tu nohu no".* Participant č. 5 také zmiňuje, že nyní chodí na příležitostné brigády, ale stabilní zaměstnání si bude moci hledat až po celkovém uzdravení nohy, což může trvat ještě tak dva roky. Participankta č. 2: *„Pracovala jsem většinou u technickejch služeb, kdy jsem zametala a uklízela různý parky a tak. Sídlo to má na Kubáni, no jo, ale to jsem si zranila tu nohu, tak mi šéf řekl, že mám přijít, až se mi zahojí noha, ale pak se to všechno semlelo s tou mámou a barákem, takže jsem tam do práce už nepřišla a vlastně vod tý doby jsem neměla kde složit hlavu."*

Participantka č. 6 je tak trochu výjimka, jak jsem již zmiňovala v sociálních službách je poprvé a její životní příběh je netradiční, zdravotní komplikace měla od malička, ale ty zásadní se jí udály díky pracovnímu vytížení. Participantka č. 6 hovoří o náročnosti svého minulého zaměstnání a o velkém tlaku, který na ní byl vyvíjen. Zmiňuje také to, že jako žena v managementu byla často jistým způsobem diskriminována a svými kolegy považována za hysterickou ženu. *„nabídli mi místo v Kolíně jako obchodní ředitelku, tak jsem to vzala, ale…byla to šílená řehole…a psychicky šíleně náročný. Z Rakouska mi ještě něco nabízeli, ale já jsem zjistila, že už na to prostě nemám, že jsem se v tom Kolíně absolutně vyčerpala. Mý tělo už řeklo stop. V hlavě jsem jela dál, ale tělo už to nedávalo…psychicky taky na nic no…potom mám taky tu úzkostnou psychickou poruchu no… ale ono to má i souvislost s tim mym problém s příjmem potravy..to je taky psychický no, ale tu už mám od dětství, takže ono když se to všechno sloučí, tak je toho na jednoho člověka moc".*

Dále jsem se zajímala o to, zda konkrétně participantku č. 6. po tom všem co prožila nějak její **zdravotní stav a psychiatrická diagnóza** omezovala. *„No možná v tý práci potom později..já jsem nastoupila v Brně do práce jo, ale já jsem to prostě nezvládala, už jenom to, že jsem tam šla, jsem měla všechno sevřený, třepala jsem se…psychicky jsem to tam nedávala….sama jsem si řekla, že to prostě nejde…moje paní psychiatrička mi pořad říká, že to chce práce, ale já prostě vim, že bych to nezvládla jo, už je to pro mě těžký jo…to zase psycholožka je jinýho názoru než psychiatrička jo…že prostě ta práce ne no, žaludek mám špatnej jo, cystu na ledvinách no…prostě všechny možný ty no, takže radši mi doporučila, ať se tomu vyhnu. A já sama vim, že bych se na to už necejtila“.*

Mnozí lidé a mezi nimi jsou samozřejmě i lidé bez domova nebo lidé v sociální tísni, se setkali s opovržením na pracovišti nebo s **šikanou na pracovišti** kvůli tomu, že daná osoba má nějaký handicap či psychiatrickou diagnózu.

Participantka č. 3: *„Pracovala jsem v Motole jako sanitářka a bydlela jsem tam na ubytovně. Ale sestřičky se tam ke mně chovaly špatně, tak jsem dostala nervovej kolaps a sanitka mě odvezla do blázince, kde jsem byla půl roku. Potom jsem se vrátila do práce, ale tam mě už nikdo nechtěl, protože jsem byla přebytečná a byla jsem dlouho nemocná. Donutili mě podepsat výpověď, jinak by mi prej udělali ze života peklo… Jinak já si potom hledala práce, kde sháněli lidi, co maj důchod jako já“.*

Pro mnohé klienty s invalidním důchodem, psychiatrickou diagnózou či jiným znevýhodněním není jiná možnost než zaměstnání v chráněné dílně nebo v nějaké neziskové organizaci. Participantnce č. 3 práce v charitativním sektoru změnila život.

Participantka č. 3: *„Otevírali chráněnou dílnu na Letný, kde se bude malovat a navlíkat korálky a tak no.. Tady jsem od roku 2013 a jsem spokojená, protože mám odtud hodně kamarádů, kteří mi pomáhaj no. Takže za tohle jsem šťastná“.*

V rozhovorech u každého participanta došlo na téma **dluhové problematiky**. Toto téma se často týká právě osob bez přístřeší, kdy to může to být jeden z důvodů propadu až na ulici, svou roli hraje neinformovanost nebo to může být právě snaha k tomu vyřešit svoje problémy pomocí půjček apod. Díky této problematice se mnozí lidé dostávají do finanční tísně, tak jako moji participanti. Obvykle je výše dluhu natolik velká, že se její splácení táhne několik let a zasahuje do finančních příjmů až do stáří klienta. Participantka č. 3 se dostala do dluhové problematiky z toho důvodu, že se cítila nedoceněná a chtěla

se odměnit, avšak nebyla dostatečně informovaná o následcích, které si asi neuvědomovala, tak si bezhlavě půjčovala.

Participantka č. 3: *šla na operaci se žaludkem, protože jsem chtěla zhubnout no, tak jsem hubla, ale potřebovala jsem peníze na oblečení, tak jsem si zase vzala půjčku nějakou jinou, žejo, třeba kontokorenty nebo nějakou platební kartu nebo tak a nějak jsem to neřešila, říkala jsem si, že to prostě budu splácet nějak z toho důchodu, no a potom jsem šla zase do blázince, a tam jsem jim to řekla o těch půjčkách a oni v tom viděli jako něco strašnýho".*

Potom, co si participantka zažila díky finanční tísni způsobenou splácením dluhů, došlo na **ponaučení ze své chyby**, jelikož ví, jak ji tato věc omezila právě v hledání bydlení či koupi věci, kterou by chtěla.

Participantka č. 3: *„No teď už se to naštěstí blíží do finále, v červnu bych to měla mít konečně všechno splacený, už se těším no. Teď jsem se z toho fakt poučila jako, už bych si žádnou půjčku nikdy nevzala. Teď když si chci něco koupit, tak si na to vždycky šetřim a potom si to prostě koupim a tim si splnim sen."* Z rozhovorů také vyplývalo, že někteří participanti jsou se svými **dluhy smířeni**, neboť jsou momentálně v takové situaci, že se s dluhy nedá nic dělat. Jejich dluhová minulost může ovlivnit i jejich budoucnost, jelikož díky dluhům můžou mít velice nízký důchod.

Participant č. 4: *„… já tam mám ten dluh… na zdravotnim. Oni mi napsali, že budu mít nárok až v roce 2022… počítám, že budu mít úplně ten nejmenší, to měl kámoš to samý, jo ten už je taky po smrti… byl jsem na Pankráci v tý poradně, ale tam mi ta právnička řekla, že teď nemá cenu, abych tam volal, protože to stejně nemám z čeho platit. Takže až budu mít ten důchod tak mi z toho budou asi něco strhávat nebo nevim. Oni až si mě budou chtít najít, tak si mě najdou. Oni maj určitě zjištěný, že teď to nemám z čeho splácet".*

Finanční tíseň a dluhová problematika v mnohých participantech vzbuzuje **strach z budoucna**, strach a nejistotu z toho, že nebudou mít dostatek finančních prostředků k zaplacení stálého bydlení právě ve formě domova pro seniory či sociálního bytu. Mnohé participanty právě finanční tíseň brzdí jednak v tom, aby dosáhli pocitu klidu a také v tom, aby získali takové bydlení, po kterém by doopravdy toužili.

Participantka č. 1: *„… snažila jsem se hledat domovy seniorů tady po Praze, ale tam, když bylo eventuálně místo, tak to stojí 10-12000 a ještě bydlet s někym, jo…já mám totiž*

exekuci, ne, že bych měla dluhy, ale já měla dřív invalidní důchod, to už je strašnejch let a tim, že jsem několik let neplatila zdravotní pojištění, tak to mu strhávaj z důchodu, ale teď mi přišlo, že už mám sníženou srážku. Ale přišla jsem na to, že teď musim do ty zdravotní pojišťovny, protože už to mám zaplacený a teď se musí zažádat, aby mi odpustili penále jo. Já vím o užasný poradně pro lidi právní, tam se obrátim jo, ale teď je to pasé jo, takže tohle bych měla z krku".

Participankta č. 2: *„…Důchod teď mám 7800,- a ještě k tomu mám exekuce no, z kterejch se do konce života nevyhrabu. To je jistý. Zkoušela jsem i tu bezplatnou poradnu, ale je to blbý no".*

Participant č. 5: *„Jooo na ty dopravě no, u městskýho podniku…ale z ňákýho 96 roku, ale já na to uplně zapomněl jo. On mi ten revizor napsal pokutu, ale já na to vůbec nemyslel jo, tak mi potom přišlo, že dlužim no 28000…oni čekali 8 měsíců jo, než mi tohle poslali…no a od ty doby se to táhne".*

Každý z nás sní o tom, že bude mít **stabilní bydlení** a bude zajištěný po všech stránkách. Z rozhovorů vyplývalo to, že participanti **cílí právě po bydlení, kde se budou cítit bezpečně a mít určitou jistotu a klid**. Někteří z nich jsou jen krůček od cíle, ale někteří jsou zatím na začátku své cesty. Všichni participanti mají již podanou žádost do stabilního bydlení, ať už se jedná o sociální byt nebo domov pro seniory. Většina z nich se do následného bydlení těší. Výjimkou je participantka č. 2, která by nejraději zůstala v AD Záběhlice, jelikož tam je již poněkolikáté, líbí se jí domácké prostředí, ví, jak to tam chodí a především má **strach** ze samoty a zavržení.

Participantka č. 2: „*No tak já bych chtěla tady zůstat, ale to vim, že tady to nejde do nekonečna".* Tato participantka č. 2 je specifická tím, že si mohla vybrat kam nastoupit. Volila si mezi domovem seniorů a bytem na Praze 10. Jelikož se obávala stěhování mimo Prahu do DPS, zvolila si sociální byt, participantka je však natolik zvyklá na režim azylových domů, na soužití s ostatními klienty a starost personálu AD, že mi v rozhovoru sdělila, že se do bytu netěší, ba naopak má **strach ze samoty a z toho, že nebude schopna byt finančně zvládat.** Dotazovala jsem se jí, co by jí pomohlo k tomu, aby se do bytu začala těšit.

Participantka č. 2: *„Tak víte, ono až budu mít z krku to věčný běhání po úřadech a podepisování smluv, tak to bude lepší… spíš chci, abych měla už to vyřizování na úřadech za sebou, protože je toho moc. Jako jo jsem ráda, že mi s tim ten Luža pomáhá, ale mám*

z toho velkou hlavu, samý papíry no“… Nejvíc se bojim toho, že tam budu odříznutá od světa, sice budu mít klid a nebudu se muset rozčilovat nad tim, že tady někdo posral záchod jo, ale zase nejsem zvyklá bejt sama. Mám i strach z toho, že se tady za mnou zavřou dveře a už sem nesmim“. Konkrétně tato participantka spadá do kategorie **dlouhodobého bezdomovectví**, jelikož je bez stabilního doma 13 let, proto je pro ni těžké si jenom představit to, že bude mít svůj domov, ve kterém bude sama. Zároveň se jedná o participantku, která je již věkově starší a těžko snáší změny.

Participantka č. 2: *„… mám taky strach, abych to zvládala platit. Ale jinak zase jsem ráda, že ten byt je tady v Praze a je vlastně kousek od azyláku. Vím, že do toho musim jít, musim se tomu postavit čelem a ne prdelí“.*

Pro mnohé participanty je pobyt v azylovém domě pouze přestupnou stanicí, vědí přesně, kam chtějí jít a jak má jejich stabilní bydlení vypadat, problém je v tom, že nikdo nedokáže odhadnout, **jak dlouho potrvá, než jim vysnění bydlení vyjde**. Nejdéle trvá přijetí do domovů seniorů nebo do domovů s pečovatelskou službou, kdy **čekací doba se může protáhnout až na několik let**. Potom záleží na vedení AD, zda klientovi umožní dlouhodobí pobyt nebo se bude muset po uplynutí sjednané doby přestěhovat pravděpodobně na jiný AD.

Participant č. 4: *„… to už jsem si podával na tý Armádě s Erikem. Myslim, že to je ten Heřmanův Městec a do Krče, ale to je všechno plný… to trvá možná přes dva roky. A pořád nic… Jo a pak mám podanou žádost na ten magistrát o sociální byt…tam mám podanou žádost teď čerstvě, ale bojim se kvůli těm penězům no, že na to nebudu mít“.*

Participantka č. 1: *„To vim přesně, buďto ten pečovatelskej dům, oni to ty doktoři vědí, co řikaj, mě bude teďko 74 a vim, že tu péči budu potřebovat. A vim, že i kdybych někde bydlela, tak za mnou bude muset nějaké pečovatelka docházet, donese jídlo nebo něco. A kdybych měla možnost bydlet někde krom toho pečovateláku, tak to musí bejt ve slušnym prostředí a kdybych teda dostala nějakej ten příspěvek, abych to mohla platit a abych dožila v klidu, já vám to řeknu takhle otevřeně“.*

Participant č. 5: *„Chtěl bych dostat ten byt jo tady od magistrátu a pak se uvidí… chci někde nastálo makat, ale to musim ještě počkat no, až mi to zaroste. Jako doktor mě píše, že můžu pracovat jako vrátný jo, ale oni mě nikde nevemou…když jim řeknu, že mám díru v noze, tak oni maj strach jo…z infekce a tak no..takže musim hold čekat no“.*

Participantka č. 3: *„… do Vršovic do bytu konečně. Pěkně bych si to tam zařídila, bydlela jako člověk a né jako psanec nebo bezdomovec, abych konečně dostala trvalou adresu do občanky, že jsem Pražák… já se tam právě těším, až tam budu sama a budu mít konečně klid. Až si to tam zařídim podle sebe, koupim si tam televizi, budu moct si pouštět rádio, jak já chci a tak no.“*

Participantka č. 6 má podanou žádost o sociální byt společně se svým přítelem, který žije také v AD. Jedná se o bezbariérový byt, jelikož je její přítel na invalidním vozíku. Participantka se o něho stará a poskytují si vzájemnou psychickou podporu.
Participantka č. 6: *„…já jsem strašně spokojená tady v azyláku, pro mě je tu klid, spoustu věcí nám tady poskytujou, takže je to pro mě super jo, ale zase vim, že tady nemůžu bejt do nekonečna a jako samostatný bydlení…asi uplně nechci sama, protože ta samota není pro mě. Takhle s tim Martinem by to bylo fajn“.*

Na závěr každého rozhovoru jsem se zajímala o to, jaký má participant **životní sen.** Někteří participanti měli životní sen právě bydlení v pečovatelském domě, kde budou mít klid a jistotu, tak tomu bylo u participantky č. 1. Pro jiné znamenal pojem životní sen právě sociální byt zde v Praze, jak to zmínil participant č. 5. Každý člověk je jedinečný, tak to bylo i u snu každého z participantů. Někteří participanti museli pátrat v hlavě, aby mi sdělili, po čem touží, jiní věděli hned a s úsměvem na tváři mi svůj sen řekli.
Participantka č. 2: *„No tak já bych chtěla tady zůstat…“*
Participantka č. 3: *„Jéé toho je tolik, chtěla bych bejt dobrá malířka, dobrá spisovatelka, což jsem napsala už 6 pohádek a teď čekám, jestli se najde někdo, kdo by mi je vydal. Pomáhá mi s tim moje kamarádka, která shání někoho, kdo by mi je vydal… No a můj sen je takovej, že bych se chtěla jakoby nějak vyléčit a odjet na Krétu, protože to je jakoby moje cílová skupina a vidět tam ty úžasný lidí, vykoupat se v moři, něco tam namalovat no a pak zase přicestovat sem no“.*
Participant č. 4: *„No v tom mám jasno, vyhrát ve sportce. (smích) aspoň několik milionů… koupil bych si nějakej baráček, dal si ho dokupy a užíval si na starý kolena“.*
Participantka č. 6: *„Já sním o tom, abych byla víc s dětma, to bych chtěla jo, protože když mi zemřel ten můj přítel, tak jsem si uvědomila, jak je to strašně krátkej čas tady jo…jemu bylo 53 jo, takže vim, že bych chtěla trávit víc času s rodinou“.*

5.7 Závěr výzkumné části a diskuze

Každý z nás je individuální osobnost, která má své cíle, sny, různé životní příběhy, strasti a starosti. To platí i u mých participantů, s kterými jsem hovořila, každý z nich byl jedinečný, avšak našlo se pár věcí, které je spojovalo. Veškerá vzešlá témata jsou ve vzájemném propojení, je také nutné se na tato témata dívat hermeneutickým pohledem. Vzešlá témata nelze vykládat jeden bez druhého, jelikož jejich napojení je velice silné. Vytrhnout téma z kontextu a vykládat každé téma zvlášť by tím pádem pozbývalo smyslu a k jeho pochopení bych v analýze nemohla dojít. To byl hlavní důvod, proč jsem v tematické analýze rozhovorů používala plynulý text, který dokonale zaznamenal důležitost a propojenost jednotlivých témat.

Zodpovězení HVO: **Jaké jsou možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje**, odpověď na tuto hlavní otázku se zobrazuje především v dílčích výzkumných otázkách. Participanti mi poskytli upřímné a osobní rozhovory, kde jsme společně hovořili jak o jejich životním příběhu, o příjemných tak i méně příjemných záležitostech, kdy mi odpověděli i na doplňující otázky: DVO1: Jaké to pro vás bylo, když jsme se ocitl/a v AD? DVO2: Jaké máte obavy při odchodu z AD? Čeho se obáváte? Na co se těšíte? DVO3: Jaký přínos pro vaše řešení sociální situace má nebo měla vaše rodina? DVO4: Omezuje nebo omezoval vás někdy váš zdravotní stav při řešení sociální situace? DVO5: Čeho byste chtěl v životě dosáhnout? Jaký je váš cíl? Odpovědi na tyto doplňující otázky, ale i na hlavní výzkumnou otázku se prolínají v textu níže. Pro lepší přehlednost bych zde uvedla seznam témat, která my vyplynula z rozhovorů. Zároveň témata, která vzešla z rozhovorů, se vzájemné prolínají či jedno téma vychází z druhého.

- Zdravotní problémy
- Rodina
- Finanční tíseň a dluhová problematika
- Spokojenost v azylových domech
- Životní cíl

Mnozí klienti azylových domů si ani své možnosti resocializace aneb začlenění se do společnosti neuvědomují nebo nevědí, co si pod pojmem představit. Sociální pracovníci se snaží klientům co nejjednodušeji vysvětlit jejich možnosti a seznamují je s určitými možnostmi, které mají. Co většina klientů, i mých participantů ví, je to, že jsou finančně

velice omezeni k tomu, aby si našli bydlení jako je nájemní byt či podobně. Velice často participanty provází pocit strachu z toho, že nebudou mít dostatečné množní finančních prostředků k tomu, aby si zaplatili domov seniorů či sociální byt. V tomto případě záleží na daném sociálním pracovníkovi, jak klientovi vysvětlí, na co má a na co nemá nárok a do jisté míry ho uklidí a vysvětlí situaci, tak aby to klient pochopil. Tímto rozhodně nechci nějak podceňovat klientovo chápání, ale z rozhovorů, které jsem s participanty provedla, většina z nich měla strach právě z toho neznáma ohledně finančních možností, dávek, podpory od státu apod.

V rozhovorech byl velice často zmiňovaný pocit strachu a určitého trápení nad **dluhovými problémy**. Někteří participanti svoji situaci akčně řešili a věděli to, že se situace časem uklidní a dluhy budou mít splacené, jiní zase na svoji dluhovou situaci rezignovali a smířlivým hlasem mi sdělili, že vědí, že nemají šanci do konce života dluhy splatit. Mnozí klienti byli zatlačeni do kouta a byli nuceni si z mnoha důvodů půjčku vzít. Dluhová problematika u osoby bez přístřeší je také často způsobena jejich nedostatečnou finanční gramotností a neuvědomění si toho, co všechno půjčka obnáší, především v dnešní době, kdy se možnost půjčky objevuje v každých novinách a reklamách, kdy se inzeruje, že půjčí peníze každému. Velkou problematikou u osob bez přístřeší jsou dluhy za jízdné u dopravního podniku, jedná se především o MHD zde v Praze, kdy osoby bez přístřeší jezdí na černo, pokutu nezaplatí a mnohdy na ni i zapomenou, to se však nevyplácí, jelikož jak bývá zvykem, dopravní podnik se za pár let připomene s tím, že dluh je o dost větší než ten prvotní, jelikož se osoba bez přístřeší svůj dluh již nezajímala a nezaplatila ho, tak dluh rostl a tímto se bezdomovec dostává do dluhové pasti, jelikož obvykle dluh je natolik enormní, že ho nemá šanci splatit. I tento krok se nyní Magistrát hl. města Prahy snaží řešit tím, že poskytuje vybraným osobám bez přístřeší lístek na MHD zdarma.

Velkou problematiku vidím v tom, že u téměř všech participantů, až na jednu výjimku, chyběl **kontakt s rodinou.** Dle provedených rozhovorů jasně vyplývalo, že o kontakt s rodinou či příbuznými nestojí. Když jsem s participanty hovořila o tématu rodina, většinou byli nesdílní, bylo na jejich tváři vidět smutný výraz a v tónu hlasu určitá křivda či rozzlobení, někteří o rodině hovořili smutným tónem, ale jiní spíše naštvaným tónem, tak, že už nikoho z rodiny nechtějí potkat. Obvykle bývá zvykem, že rodina člověku

pomůže jako první, avšak ti, kteří rodinu nemají a nechtějí ji mít, nezbývá nic jiného, než se obrátit na instituci, která mu se svým problémem pomůže, ale je nutné si uvědomit, že žádná instituce nenahradí rodinu nebo blízkou osobu. Z uskutečněných rozhovorů s participanty jsem měla dojem, že se až příliš **spoléhají na pomoc** buď dané instituce, kde momentálně bydlí nebo na pomoc sociálního pracovníka z úřadu. To, že mají navázaný vztah k danému pracovníkovi a funguje tam značná důvěra k němu, je samozřejmě pro práci s klientem dobré znamení, avšak měla jsem pocit z toho, že participanti do jisté míry přenášejí svoji zodpovědnost na sociálního pracovníka, ať už se jedná o možnosti volby mezi bydlením nebo při řešení nějaké sociální situace. Jednalo se především o participanty, kteří jsou v sociálních službách opakovaně a jsou dlouhodobě v tíživé sociální situaci s nejistým bydlením. Domnívám se, že právě kvůli tomu mají tendence přenášet svoji zodpovědnost a rozhodnutí právě na pracovníky institucí, jelikož jsou natolik zvyklí, že jim se sociální situací někdo pomáhá, že si to ani neuvědomují. Ovšem pak přichází riziko osamostatnění se, po kterém klienti touží, ale nejsou schopni si uvědomit, co všechno obnáší za zodpovědnost a starosti. Tento pocit prožívala i jedna z participantek, která se již měla do sociálního bytu stěhovat, ve finále mi v rozhovoru sdělila, že se do bytu vůbec netěší a že by nejraději zůstala v azylovém domě, z toho důvodu, že se bojí jednak samoty, ale také zažívá náročnost vyřizování dokumentů spojených s bytem. Jak jsem již psala výše, je těmto klientům poskytována bytová sociální podpora, takže klient stěhující se do bytu není na celou záležitost sám, ale i přes to si musí projít všemi návštěvami od úřadů tak po převedení elektřiny apod., na co nejsou klienti dlouhodobě bez domova zvyklí.

Stigmatizující status bezdomovce. S tímto se setkal každý z mých participantů, jak vyplývá z rozhovorů, tak i samotní participanti se cítí tímto statusem bezdomovce diskriminování a cítí se nekomfortně. To, že člověk rezignuje a přestane řešit to, co si o něm myslí okolí nastává až u dlouhodobého bezdomovectví. Někteří moji participanti status, který jim je přisuzován, neřeší nebo jsou již na něho zvyklí, jelikož jsou bez stabilního domova delší dobu a prostřídali celou řadu sociálních služeb, avšak mezi participanty jsem měla i ty, kteří se se stigmatem „bezdomovec“ absolutně neztotožňují. Tají to, kde bydlí a vlastně se za to i stydí. Jedná se především o osoby, které se ocitli v této nepříznivé sociální situaci poprvé a nejsou smířeni s pádem, který je postihl. Jak

vyplynulo z provedených rozhovorů, všichni participanti hodnotí svůj dosavadní pobyt v AD velice kladně, tedy i ti, kteří svůj status bezdomovce bez svým okolím tají, obvykle z toho důvodu, že se obávají opovržení a také se nechtějí napřímo ztotožnit s osobami bez domova, tak jak si je představuje mnoho lidí, tedy jako špinavého člověka, který popijí levné víno a nestará se o nic jiného než o opatření financí na alkohol. Velice často se stává, že lidé žijící v azylových domech tají svojí momentální sociální situaci kvůli zaměstnání, jelikož se obávají odmítnutí ze strany zaměstnavatele důvodu nevěrohodnosti.

Na základě provedených rozhovorů mohu tedy konstatovat, že žádný z respondentů nemá zájem o návrat na ulici nebo k rizikovému způsobu života. Participanti hodnotili svůj dosavadní **pobyt v AD velice kladně**, slýchala jsem slova jako je spokojenost, klid, jistota, cítím se tu jako doma. Jedna z participantek dokonce uvedla, že by nejraději zůstala v AD, než aby se musela stěhovat do sociálního bytu. Toto sdělení posléze vysvětlila tak, že má strach ze samoty, jelikož bude sama bydlet v sociálním bytě. Otázka DVO2 se týkala právě obav, které participanti mají při odchodu z AD. Dvě participantky zmiňovali pocit strachu spojený se samotou, jiní participanti zmiňovali strach z nedostatku financí. Ostatní participanti hodnotili svůj budoucí pobyt v sociálním bytě velice pozitivně, naopak se těšili na svůj klid a jistotu, kterou od bytu očekávají. Opět zde platí, že každá osoba je individuální a každý to má trochu jinak. Pro mnohé může být zarážející vyjádření participantky, která se do sociálního bytu netěší, avšak je nutno zmínit, že se jedná o participantku, která dlouhodobě střídá různé sociální služby a je neustále v kolektivu lidí, proto je jasné, že má z velké životní změny strach a obavy ze samoty, která v bytě může nastat. I s tímto přístupem klienta, si sociální pracovník musí umět poradit a podporovat ho a zároveň ujišťovat ve volbě, kterou sám klient učinil.

Dále z rozhovorů vyplynulo, že **zdravotní stav participantů** do jisté míry ovlivnil jednak jejich budoucí život, jelikož několik participantů mi sdělilo, že díky zdravotnímu stavu přišli o bydlení a dostali se tak do sociálních služeb nebo přímo na ulici. Ovšem je pravda, že tito participanti dříve bydleli v nejistých podmínkách, tedy často u kamaráda nebo známého. Dále jejich zdravotní stav ovlivňuje a ovlivňoval jejich pracovní příležitosti. Jedna z participantek kvůli absolutnímu pracovnímu vytížení a vyčerpání již nadále pracovat nemůže, jelikož jí byla diagnostikována psychiatrická porucha a ona sama si na

žádnou práci nevěří. Dále z rozhovorů vyplynulo, že psychiatrická diagnóza může značně omezit výběr zaměstnání, jelikož kvůli diagnóze a invalidnímu důchodu je jedna z participantek zaměstnána v chráněné dílně, a jak v rozhovoru uvedla, tak o klasickou práci přišla, jelikož jí nechtěli zaměstnat vzhledem k diagnostikované schizofrenii. Tímto jsem odpověděla na DVO4, kdy tedy mohu konstatovat, že zdravotní stav omezil nebo omezuje každého participanta v řešení ať už bytové situace, při hledání zaměstnání nebo při samotné resocializaci, jelikož dnešní doba a celková společnost je velice zaměřena na výkon a na potřebu a nutnost vykonávat nějaké zaměstnání. Jelikož klienti azylových domů mají často nějaký zdravotní handicap, ať už se jedná o fyzické znevýhodnění či psychiatrickou diagnózu, je pro ně velice obtížné nalézt standardní zaměstnání s odpovídajícím finančním ohodnocením, proto jsou často zaměstnáváni v podřadných zaměstnáních či finančně velice nízce ohodnoceném pracovním místě. Jelikož si v tomto směru příliš nevěří, tak takovou pracovní nabídku přijmou a mnohdy se stává, že na pracovišti trpí šikanou, jelikož se neumějí dostatečně bránit. To zažívala jedna z participantek, která je velice submisivní a neumí na takové podměty správně reagovat.

Z rozhovorů my vyplynulo, že participanti nejvíce **cílí po stabilním, dlouhodobém bydlení**, kde bude **klid** a klient bude mít **jistotu dlouhodobého žití**. Pozitivním trendem dnešní doby je ten, že Magistrát hl. města Prahy a některé městské části rozjíždí sociální bydlení pro sociálně slabé občany, kam spadají i osoby bez přístřeší. Další velice pozitivní věcí shledávám to, že Magistrát hl. města Prahy myslel i na klienty na invalidním vozíku a má pro ně k dispozici bezbariérové byty. Tímto tahem, který Praha učinila, se možnosti resocializace osob bez přístřeší široce otevřely, jelikož sociální byty nejsou příliš finančně nákladné, jedná se především o malé byty typu garsonka, tudíž jsou vhodné pro jednoho či dva lidi a jako bonus je lidem žijící v těchto bytech poskytována **bytová podpora**, která funguje tak, že sociální pracovník je v kontaktu s klientem žijící v bytě a pomáhá mu především v úředních záležitostech či záležitostech, které klient doposud neznal jako je platba plynu, elektřiny apod. Pro klienty, kteří jsou rozhodnutí se plně navrátit do společnosti a mají k tomu vhodně predispozice je toto ideální volba a dobrá šance k zdárnému navrácení se. Jejich **možnosti resocializace** tedy značně vyplývají z aktuálních trendů bytové sociální politiky, klíčovou roli pro jejich volbu hraje správná interpretace možnosti voleb, kterou jim dá jejich sociální pracovník. Vyjma jedné participantky, měli

ostatní podanou žádost právě do sociálního bytu. Mnozí z participantů, především ti postarší, měli navíc možnost volby, zda si vyberou bydlení v domově seniorů nebo dají přednost bydlení v sociálním bytě. Jednalo se konkrétně o dva participanty, kteří oba volili možnost sociálního bytu. Jeden participant si domovy pro seniory nechal v záloze, ale je smířený s tím, že čekací doba do daných DPS je natolik dlouhá, že počítá se sociálním bytem. Druhá participantka si pobyt v domově seniorů nezvolila, jelikož i k jejímu pokročilému věku se necítí na to, aby sdílela obytné prostory se samými starými lidmi, domnívala se, že by to pro ni byla mnohem větší přítěž na psychiku, nežli bydlení v bytě, kde bude sama. Jediná participantka si byla vědoma svého pokročilého věku a značných zdravotních problémů, takže pro ni byl domov pro seniory či domov s pečovatelskou službou jasný volba, za kterou si aktivně šla.

Životní cíl či životní sen je velice subjektivní záležitost, proto na otázku ohledně **životního cíle**, každý z participantů odpověděl trochu jinak, ale pokud bych měla odpovědi shrnout, tak mohu konstatovat, že pro každého participanta je důležité stabilní bydlení, kde se bude cítit dobře, bude mít svůj klid, ale zároveň budou vědět, že můžou přijít do AD si popovídat a neztratí lidský kontakt, který již znají a kde se cítí jistě. Co mě osobně zajímalo, bylo to, zda některý z participantů má nějaký sen, po kterém touží. Pro někoho to byla výhra v loterii, pro druhého zase cesta na Krétu, kde bude dotyčný participant malovat obrazy a užívat si dovolené, pro ostatní to byl právě již zmiňovaný vysněný byt, kde budou mít klid. Tuto otázku jsem si vždy nechávala, až na konec rozhovoru, kdy jsem byla velice zvědavá, kdo mi co sdělí, ptala jsem se na ni z toho důvodu, že jsem chtěla čtenáři a i společnosti poukázat na to, že i člověk, na kterého se mnozí lidé dívají skrz prsty, má své sny a ambice, kterým věří a byť to je mnohdy sázka do loterie, tak nikdo nevíme, co se stane a sen se může splnit. Ještě před několika lety si málokdo z mých klientů pomyslel, že by mohl žít v bytě, po kterém toužil, nyní se bytová politika obrátila a sociální byty pro občany v sociální tísni jsou k dispozici i osobám bez přístřeší. Proto si myslím, že je dobré podporovat lidi v jejich snech, ať už se jedná o kohokoliv s jakýmikoliv sny.

5.7.1 Diskuse

V této části práce bych ráda interpretovala své pocity z výzkumného šetření. Kvalitativní výzkum byl pro mne tak trochu výzvou, jelikož jsem nikdy podobný výzkum neprováděla. Téma bezdomovectví pro mě byla jednoznačná volba, jelikož s touto klientelou pracuji a zajímají mě životní osudy a příběhy lidí, které se potýkají s bezdomovectvím, proto jsem si tedy vybrala kvalitativní výzkum, jelikož jsem se chtěla do hloubky dozvědět o životě participantů, jejich radostech a strastech. Původně jsem chtěla uskutečnit rozhovory s osmi participanty, tak jsem to měla naplánované, avšak štěstí mi nepřálo, jelikož v době, kdy jsem měla naplánované rozhovory, byl v České republice vyhlášen nouzový stav kvůli COVID-19, takže jsem musela rozhovory odložit. Druhý termín jsem měla naplánovaný na duben, kdy jsem skutečně několik rozhovorů s participanty uskutečnila. Dbali jsme na hygienické nařízení, proto každý z nás musel mít roušku. Domnívám se, že participantům byla tato skutečnost poněkud nepříjemná, často jim rouška padala a slovně označovali roušku za zbytečnost, proto si myslím, že to byl při rozhovoru tak trochu rušící element, jelikož z toho byli participanti rozčarováni. Jak výše z textu vyplývá, rozhovorů jsem uskutečnila šest, jelikož dva participanti mi opakovaně na sjednaný rozhovor nepřišli, avšak po kódování šesti rozhovorů, které jsem již měla rozpracované z přepsaného textu, vyplynulo, že vícero participantů není potřeba, jelikož jsem již znala odpovědi na položené výzkumné otázky.

V průběhu sběru dat jsem částečně připravené otázky pozměnila, snažila jsem se je rozšířit a zaměřit se hlouběji na rozhovor, někteří z participantů měli tendence odpovídat jedním slovem nebo krátkými větami, usoudila jsem, že se to týká zejména tématu, které jim není příliš příjemné nebo mu k tomu nemají více co dodat. S čím jsem si u prvních rozhovorů nebyla jistá, bylo právě jednoslovné dopovězení na celkem širokou otázku, vždy jsem se snažila zeptat je jinými slovy, ale když se situace opakovala, tak jsem šla na jiné téma, tím pádem se mi u nějakých rozhovorů stávalo, že jsem skákala od jednoho tématu k druhému, což bylo způsobené jednak jednoduchým slovním vyjádřením participanta a zároveň i mým znejistěním. Dále jsem se potýkala s tím, že někteří participanti se natolik rozhovořili, že jsem je musela přivádět na téma, o kterém jsme se původně bavili či na otázku, na kterou jsem se jich tázala. U mnohých participantů byla vidět radost z toho, že se zajímám o jejich život a že mám zájem o to si vyslechnout jejich

životní příběh, avšak i zde platilo, že jsem posléze participanty musela nasměrovat k tématu, o které jsem se primárně zajímala.

Po každém rozhovoru jsem si psala poznámky, kde jsem si zaznamenávala svoje pocity z rozhovoru a také reakce participanta na určitá témata. Jsem si tudíž vědoma i svých chyb, které jsem v rozhovorech učinila. Když jsem měla domluvený první rozhovor, kolovala ve mně celkem velká nervozita a jsem si vědoma, že jsem měla tendence se spíše držet předepsaných otázek, které jsem měla připravené a nebyla jsem příliš schopná se dostatečně uvolnit a navázat na participanta, to si myslím, že se změnilo u dalších rozhovorů, kdy tréma již opadala. Když jsem měla všechny rozhovory hotové a pročítala jsem si je, tak jsem zjistila to, že většina participantů má tendenci se vyhýbat emočně silným tématům nebo na ně reagují jedním slovem, zpočátku jsem si to vyčítala sama sobě, ale posléze jsem si uvědomila, že jim zřejmě není lehké o nelehkých tématech hovořit s někým, koho vlastně neznají a za další jsem si též uvědomila, že u většiny osoby bez přístřeší trvá delší dobu, než se otevřou někomu a začnou mu věřit. Co mě při výzkumu trochu rozhodilo, bylo to, že mi dva participanti na sjednanou schůzku nedorazili, zpočátku jsem byla ze situace trochu zoufalá, ale jak píši v textu výše, po kódování rozhovorů, které jsem již měla, jsem zjistila, že počet šesti rozhovorů je pro můj výzkum dostačující.

Ráda bych zde zmínila i problematiku dostupnosti domovů seniorů a domovů s pečovatelskou službou, tohoto tématu se ve svém výzkumu nepatrně dotýkám, ale v praxi vím, že je to rozsáhlý problém zejména u osob pokročilého věku, které zároveň tíží nelehká sociální situace. Problém je v tom, že domovů pro seniory je nedostatek a čekací doba do takových to zařízení je na několik roků.

Jsem ráda, že jsem si vybrala kvalitativní metodu výzkumu, kde jsem se snažila do hloubky zjistit více o fenoménu bezdomovectví, o tom, jak lidé bez stabilního života žijí a co prožívají. Musím říci, že až na počáteční nervozitu, která je přirozená, jsem si rozhovory s participanty užívala a snažila se je při jejich rozhodnutí podpořit. Z uskutečněných rozhovorů jsem měla pocit, že i participanti si čas strávený s rozhovorem se mnou užili a že rozhovor by pro ně mohl být přínosem.

Ráda bych, aby můj výzkum poukázal na to, že možnosti resocializace osob bez přístřeší se neustále rozvíjejí a vyvíjejí. V teoretické části práce jsem popisovala projekt Housing First,

který je v zahraniční velice populární a zmiňovala jsem, že u nás tento projekt prozatím zelenou nemá, avšak i přesto se pomalu sociální práce s lidmi bez přístřeší obrací tím směrem, že je pro ně sociální bydlení dostupnější, nežli tomu bývalo v minulosti, což ukazuje i můj výsledek z výzkumného šetření, kdy participanti volí možnosti resocializace do sociálního bytu.

Závěr

Tato diplomová práce si kladla za cíl zjistit, jaké jsou možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze, jak hodnotí klienti ubytovaní v jednom z azylových domů Naděje svůj pobyt, zda u nich probíhá kontakt s rodinou či je podporuje někdo jiný a také jaký mají životní cíl. V azylových domech jsou ubytováni jak muži, tak ženy, kteří jsou ohroženi fenoménem bezdomovectví. Odborná literatura se zaměřuje především na osoby žijící přímo venku na ulici, tedy na zjevné bezdomovce, kteří se pohybují zejména v centru měst a tím pádem jsou společností nejvíce vnímáni. V České republice je nedostatek odborné literatury, která by se zaobírala problematikou bezdomovectví v kontextu pobytových sociálních služeb, kam spadají zařízení jako azylové domy a noclehárny a zároveň mi v odborné literatuře schází praktický pohled na poskytování služby sociální prevence. Již se stává tradicí, že každý rok probíhá sčítání osob bez přístřeší, díky čemuž se můžeme v problematice bezdomovectví více orientovat a případně se zaměřit na rozvoj nějaké služby, která by byla schopná tuto problematiku řešit, nebo na boření postupných mýtů o lidech bez přístřeší a pohledu široké veřejnosti na tyto lidi.

Na začátku teoretické části mé diplomové práce se nejprve zaměřuji na krátké představení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také na vyhlášku č. 505/2006 Sb., která se zaobírá činností pobytových zařízení. Dále jsem v teoretické části charakterizovala osoby bez přístřeší a zároveň jsem uvedla jejich typologii a adaptaci na bezdomovecký život, která je často zmiňovaná v odborné literatuře. Čtenáře jsem taktéž seznámila s možnými příčinami, které mohou bezdomovectví způsobit, a také jsem nastínila problematiku bezdomovectví v hlavním městě Praze. V teoretické části jsem se také zabývala teoretickým pojetím procesu resocializace osob bez přístřeší, kde jsem zmínila fáze, které během procesu probíhají. Velkou část teoretické pasáže jsem věnovala sociální práci s lidmi bez domova, kde jsem se konkrétně zaměřovala na služby a sociální zařízení, které jsou určené pro osoby bez přístřeší, a které tyto osoby nejčastěji využívají. V tomto oddílu teoretické části práce jsem zmínila práci terénních pracovníků, také zde charakterizuji nízkoprahové denní centrum a specifickou práci v něm a již zmíněnou práci v azylových domech. Touto kapitolou jsem navázala na spolek Naděje, který poskytuje jednak sociální služby prevence, tak i péče na celém území České republiky. Nejprve jsem

čtenáře seznámila se vznikem a krátkou historií spolku a také jsem charakterizovala obecný cíl, kdy jsem se postupně zaměřila na práci spolu Naděje v Praze. Ve své práci jsem zmiňovala čtyři azylové domy Naděje v Praze, které vymezují činnost služby sociální prevence dle Standardů kvality sociálních služeb. Krátce jsem nastínila jejich charakteristiku a jejich specifičnost, z důvodu provádění rozhovorů s participanty, které jsem uváděla do výzkumné části práce. Jelikož se má diplomová práce zaměřuje na resocializaci osob bez přístřeší, tak jsem do posledního bodu teoretické části zapojila kapitolu o bydlení především zaměřenou na koncept Housing First, který může otevřít nové možnosti v procesu resocializace osob bez přístřeší a přinést nový pohled na řešení bytové situace těchto osob. Na teoretickou část navazuje část výzkumná.

Výzkumná část si kladla za cíl zjistit možnosti resocializace osob bez přístřeší, kteří jsou klienty azylových domů Naděje v Praze, jaký vliv na jejich začlenění má jejich rodina či sociální pracovník s kterým spolupracuje. Dále se výzkumná část zaměřovala na cíl, zjistit zda jsou v cestě k úspěšné resocializace nějaké překážky a jakou roli v procesu hraje zdravotní stav participanta. Ke zjištění těchto cílů jsem zvolila kvalitativní výzkum formou tematické analýzy polostrukturovaných rozhovorů s šesti participanty, kteří byli klienty azylových domů Naděje Praha. Hlavní výzkumná otázka byla stanovena z širokého pohledu, proto obsahovala několik podotázek, díky kterým se dalo posléze na hlavní výzkumnou otázku odpovědět. Díky odpovědím všech participantů jsem získala určitý vhled jednak do jejich osobního života, ale zejména vhled do jejich sociální situace, problémy, které v rámci sociální práce řeší a naopak co je těší a z čeho mají radost. Data získaná výzkumem byla shrnuta v závěru výzkumné části a následné rozpracována do diskuse.

Jak z výzkumu vyplynulo, tak pro klienty azylových domů Naděje Praha je role sociálního pracovníka velice podstatná a podpora na cestě při úspěšné resocializace je obrovská, naopak výzkum ukázal, že vztahy s rodinou klienta nehrají velkou roli, jelikož jsou ve většině případů vazby zpřetrhané a klienti neudržují žádný kontakt, až tedy na jednu participantku, která je ve vřelém kontaktu s rodinou. Dále nám výzkum ukázal, že se participanti setkali s určitou formou diskriminace, která měla formu jednak negativního stigmatu bezdomovce, ale také i přes jejich nepříznivý zdravotní stav, který jim často brání v hledání zaměstnání, což je napojeno na obohacení finanční záležitosti a tím pádem i

zvýšení postavení ve společnosti. Jak jsem již zmínila, tak nám výzkum odhalil to, jak je pro klienty podstatná role sociálního pracovníka, který mu svým způsobem určuje směr a napomáhá mu na cestě k osamostatnění se, avšak zároveň z výzkumu vyplynulo, že mnozí klienti se příliš spoléhají na pomoc sociálního pracovníka a při cestě v resocializaci nezapojí své síly, které by mohly zrychlit celý proces. Hlavní cíl, čeho by participanti chtěli dosáhnout v rámci následného bydlení, vyšel ve výzkumném šetření jasně. Jednalo se především o stabilní, dlouhodobé bydlení, kde budou mít participanti klid a jistotu dlouhodobého žití. Výzkum nám také ukázal to, že participanti si váží služeb, které jim azylový dům poskytuje a podmínek, které jim azylový dům dopřává. Pobyt v azylovém domě hodnotili velice kladně a vstřícně s tím, že většina participantů měla velký zájem o to azylovým dům opustit a jít si za svým snem v podobně stabilního bydlení. Závěrem lze tedy konstatovat, že azylové domy Naděje Praha plní svoji funkci sociální prevence a práce sociálních pracovníků je v očích klientů efektivní. Velice pozitivní je vývoj bytové situace, konkrétně sociálních bytů pro sociálně slabé obyvatelstvo, který poslední dobou prochází značnou reformou. Sociálních bytů pro osoby bez přístřeší přibývá a Magistrát hl. města Prahy se k tomuto konceptu staví dle mého pohledu pozitivně a aktivně. Proto si dovolím konstatovat, že se pomalu začíná otevírat pomyslná brána v řešení problematiky bezdomovectví a to právě ve formě sociálních bytů, díky kterým člověk bez přístřeší získává naději na zdárné začlenění se do společnosti a získá motivaci k tomu proces úspěšné resocializace dokončit. To vše samozřejmě záleží na síle motivace a odhodlání daného člověka, ale také na podpoře sociálního pracovníka a ostatních lidí ve společnosti.

Seznam použitých informačních zdrojů

Literatura

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

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

FARRINGTON, A., ROBINSON, W. P. (1999): Homelessness and strategies of identity maintenance: A participant observation study. Journal of Community and Applied Social Psychology, 9, 175-194.

FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.

HAASOVÁ, Jana. Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.

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

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

HRADECKÁ, Vlastimila a HRADECKÝ, Ilja. Naděje: cíle a poslání. 2. upr. vyd. Praha: Naděje, 1998. ISBN 80-902292-4-7.

HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÝ, Ilja a kol. Definice a typologie bezdomovství: zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR. Praha: NADĚJE, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8

JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

KALINA, Kamil. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1411-0.

KOCMÁNKOVÁ, D.; PĚNKAVA, P.. Expertíza o situaci osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze: monitoring Národního akčního plánu sociálního začleňování 2006-2009. Praha: Praha, 2007. 56 s.

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

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

MPSV. Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: MPSV, 2008. ISBN neuvedeno.

MPSV. Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020. PRAHA: MPSV, 2014. ISNB neuvedeno.

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

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 3. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MERTON, Robert King. Studie ze sociologické teorie. Přeložila: Jana Orgocká. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. Moderní sociologické teorie. ISBN 80-85850-92-3.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

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

NAKONEČNÝ, Milan. Motivace chování. 3. přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6

PĚNKAVA, Pavel. Z historie nebydlící Prahy. Nový Prostor. 2005. 8(309), s. 11. ISSN 1213-191.

PLEACE, Nicholas and QUILGARS, Deborah. Housing Allocation and Homelessness. Brussels: FEANTSA, 2011. ISBN 9789075529715.

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

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.

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

Legislativní dokumenty

ČESKO. Ústavní zákon České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky. In: Sbírka zákonů České republiky. 16. 12. 1992. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: Sbírka zákonů České republiky. 22. 3. 2012. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky. 1. 7. 2009. ISSN 1211-1244.

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

ČESKO. Zákon č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: Sbírka zákonů České republiky. 1. 7. 2009. ISSN 1211-1244.

Internetové prameny

BRAUN AND CLARKE. *Using thematic analysis in psychology* [online]. [cit. 2016-12-15]. Dostupné z online.

FEANTSA. Breaking down the myths: Providing and managing housing services for homeless people. Federation of National Organisations Working with the Homeless [online]. [2011]. © 2011, [cit. 31-05-2017]. Available from: http://www.feantsa.org/download/final_housing_toolkit_en3428477480056062890.pdf

GERGE EL. Social contagion of ethnic hostility | PNAS. *PNAS* [online]. Copyright © 2020 National Academy of Sciences. Online ISSN 1091 [cit. 09. 07. 2020]. Dostupné z: https://www.pnas.org/content/115/19/4881

KADLEC, Jan. Projekt Integrační program – RLZ. Ekolist.cz [online]. © 2005 – 2017, 9. 5. 2006 [cit. 28-05-2017]. Dostupné z: http://ekolist.cz/cz/zpravodajstvi/zpravy/projekt-integracni-program-rlz-2

LOEBLE. Bydlení chudých aneb právo na přiměřenou životní úroveň (časopis Sociální práce). Časopis *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Copyright © 2012, Sociální práce, tel. [cit. 09. 07. 2020]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=863

MPSV. Důvody záměru a návrh systému Koncepce sociálního bydlení. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [2017b]. © 2002 – 2017, posl. revize 3. 2. 2017 [cit. 15-05-2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/20787/Navrh_systemu_socialniho_bydleni.pdf

MPSV. Projekt Podpora sociálního bydlení. [online]. Dostupné z: http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/cs/o-projektu/projekt-podpora-socialniho-bydleni

Platforma pro sociální bydlení | ukončujeme bezdomovectví v ČR. *Platforma pro sociální bydlení | ukončujeme bezdomovectví v ČR* [online]. Copyright © 2018. Janovského 767 [cit. 09. 07. 2020]. Dostupné z: https://socialnibydleni.org/

PĚNKAVA, Pavel; KOCMÁNKOVÁ, Dagmar. Situace osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze. Praha, 2007. Dostupné z http: //www.neziskovky.cz/Fines/Soubory/projekty/STOP/expertizaPraha.pdf.

Ústředí NADĚJE - nadeje.cz. *NADĚJE - úvod* [online]. Copyright © NADĚJE 2013 [cit. 10. 07. 2020]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/ustredi_nadeje

Ústředí NADĚJE - nadeje.cz. *NADĚJE - úvod* [online]. Copyright © NADĚJE 2013 [cit. 10. 07. 2020]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/ustredi_nadeje/vznik_nadeje

NADĚJE. Denní centra. Naděje [online]. [2017a]. ©2013 – 2017. [cit. 31-04-2017].

Dostupné z: http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogam

NADĚJE. Integrační program. Naděje [online]. [2017b]. ©2013 – 2017. [cit.

21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/integracni_program

NADĚJE. Poslání NADĚJE. Naděje [online]. [2017c]. ©2013 – 2017. [cit.

25-03-2017]. Dostupné z:

http://www.nadeje.cz/img content/files/docs/poslani_nadeje.pdf

NADĚJE. Program pro lidi s handicapem. Naděje [online]. [2017d]. ©2013

– 2017.[cit. 21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_pro_seniory

104

NADĚJE. Program pro rodiny. Naděje [online]. [2017e]. ©2013 – 2017. [cit.

21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_pro_seniory

NADĚJE. Program pro seniory. Naděje [online]. [2017f]. ©2013 – 2017. [cit.

21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_pro_seniory

NADĚJE. Terénní program. Naděje [online]. [2017g]. ©2013 – 2017. [cit.

31-04-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogam

NADĚJE. Ubytování pro muže. Naděje [online]. [2017h]. ©2013 – 2017. [cit.

31-04-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/praha/phubytovanimuzi

NADĚJE. Ubytování pro ženy. Naděje [online]. [2017ch]. ©2013 – 2017. [cit.

31-04-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/praha/phubytovanizeny

Vnitřní předpisy Naděje

NADĚJE. Vnitřní předpisy. Domácí řád: azylový Dům Naděje Praha – Vršovice. Praha: Naděje, 2017b.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. Kodex etiky Naděje. Praha: Naděje, 2016a.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. Metodika: azylový Dům Naděje Praha - Vršovice. Praha: Naděje, 2016c.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. Metodika: azylový Dům Naděje Praha – Radotín. Praha: Naděje, 2016d.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. Metodika: azylový Dům Naděje Praha – Záběhlice. Praha: Naděje, 2016e.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. Metodika: azylový Dům Naděje Praha – Žižkov. Praha: Naděje, 2016f.

NADĚJE. Stanovy Naděje. Praha: Naděje, 2012

Seznam použitých zkratek

AD: azylový dům

ČR: Česká republika

DPS: Domov pro seniory

DVO: dílčí výzkumná otázka

HF: Housing First koncept

HMP: hlavní město Praha

HVO: hlavní výzkumná otázka

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

NDC: Nízkoprahové denní centrum

PSS: pracovník v sociálních službách

Seznam grafů

Graf č. 1: Vývoj počtů klientů Naděje v Praze

Graf č. 2: Místa, odkud klienti přichází do AD

Graf č. 3: Věková struktura žen a mužů

Graf č. 4: Časová relace klientů v Naději

Graf č. 5: Terénní program Naděje v roce 2019

Seznam příloh

Příloha č. 1: Funkční definice ETHOS 1/2

Příloha č. 2: Funkční definice ETHOS 2/2

Příloha č. 3: Rozhovor s participantem č. 1

Příloha č. 4: Rozhovor s participantem č. 2

Příloha č. 5: Rozhovor s participantem č. 3

Příloha č. 6: Rozhovor s participantem č. 4

Příloha č. 7: Rozhovor s participantem č. 5

Příloha č. 8: Rozhovor s participantem č. 6

Příloha č. 1: Funkční definice ETHOS 1/2

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

1/2

Bezdomovství, sociální vyloučení spojené s absencí bydlení, je jedním z problémů, kterého se týká Strategie sociální ochrany a začleňování EU. Prevence bezdomovství a reintegrace osob bez domova jsou otázkami, které vyžadují dobré pochopení procesů a mechanismů, které vedou do situací absence nebo ztráty domova.

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) vytvořila typologii bezdomovství a vyloučení z bydlení, nazvanou ETHOS.

Typologie ETHOS vychází z principu, že pojetí domova lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovství. Mít domov může být chápáno jako: mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina výlučně užívat (*fyzická oblast*); mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (*sociální oblast*); mít právní důvod k užívání (*právní oblast*). Z toho vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení – všechny tyto situace ukazují na *absenci bydlení*. ETHOS tedy člení osoby bez domova podle jejich životní situace nebo situace jejich bydlení. Tyto koncepční kategorie se dále člení na 13 operačních (pracovních) kategorií, v rámci realizovaného národního projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR byl vytvořen soubor národních subkategorií. Typologie tak může být využita pro monitoring bezdomovství, pro vytváření politik a jejích rozvoj a vyhodnocování.

Koncepční kategorie	Operační kategorie		Životní situace		Generická (druhová) definice	Národní subkategorie		*
BEZ STŘECHY	1	Osoby přežívající venku	1.1	Veřejné prostory nebo venku (na ulici)	Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	1.1.1	Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, přádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)	b
	2	Osoby v noclehárně	2.1	Noclehárna	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny	2.1.1 2.1.2	Osoby v nízkoprahové noclehárně Osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek	b b
BEZ BYTU	3	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním	3.1.1 3.1.2 3.1.3 3.1.4 3.1.5 3.1.6	Muži v azylovém domě Ženy v azylovém domě Matky s dětmi v azylovém domě Otcové s dětmi v azylovém domě Úplné rodiny v azylovém domě Osoby v domě na půli cesty	b b b b b
			3.2	Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	3.2.1 3.2.2	Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení) Osoby v přístřeší po vystěhování z bytu	b b
			3.3	Přechodné podporované ubytování	Bezdomovci v přechodném bydlení se sociální podporou	3.3.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	a
	4	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1	Pobytové zařízení pro ženy	Ženy ubytované krátkodobě v zařízení z důvodu ohrožení domácím násilím	4.1.1 4.1.2	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě	a a
	5	Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.1	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	Imigranti v přechodných ubytovnách z důvodu imigrace	5.1.1	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních	a
			5.2	Ubytovny pro migrující pracovníky	Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky	5.2.1	Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	a
	6	Osoby před opuštěním instituce	6.1	Věznice a vazební věznice	Bez možnosti bydlení po propuštění	6.1.1	Osoby před opuštěním věznice	a
			6.2	Zdravotnická zařízení	Zůstává déle z důvodu absence bydlení	6.2.1	Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení	a
			6.3	Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení	6.3.1 6.3.2	Osoby před opuštěním dětské instituce Osoby před opuštěním pěstounské péče	a a
	7	Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1	Pobytová péče pro starší bezdomovce	Senioři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě	7.1.1	Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě	b
			7.2	Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	Dlouhodobé bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	7.2.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	a

*** Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení:** a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

Příloha č. 2: Funkční definice ETHOS 2/2

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

Koncepční kategorie	Operační kategorie		Životní situace		Generická (druhová) definice	Národní subkategorie		*
NEJISTÉ BYDLENÍ	8	Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1	Osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)	a
						8.1.2	Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)	a
			8.2	Bydlení bez právního nároku	Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	8.2.1	Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu	a
						8.2.2	Osoby v nezákonně obsazené budově	b
			8.3	Nezákonné obsazení pozemku	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1	Osoby na nezákonně obsazeném pozemku (zahrádkářské kolonie, zemnice)	b
	9	Osoby ohrožené vystěhováním	9.1	Výpověď z nájemního bytu	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1	Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	a
			9.2	Ztráta vlastnictví bytu	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1	Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu	a
	10	Osoby ohrožené domácím násilím	10.1	Policejně zaznamenané domácí násilí	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí obětí domácího násilí	10.1.1	Osoby ohrožené domácím násilím – policejně zaznamenané případy – oběti	a
NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ	11	Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	11.1	Mobilní obydlí	Mobilní obydlí, které není určené pro obvyklé bydlení	11.1.1	Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maringotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)	a
			11.2	Neobvyklá stavba	Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák	11.2.1	Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	a
			11.3	Provizorní stavba	Provizorní stavba	11.3.1	Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace	a
	12	Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1	Obydlené neobyvatelné byty	Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení	12.1.1	Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve mohlo být obyvatelné)	a
	13	Osoby žijící v přelidněném bytě	13.1	Nejvyšší národní norma definující přelidnění	Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností	13.1.1	Osoby žijící v přelidněných bytech	a

*** Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení:** a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

FEANTSA is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the author(s) and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.

FEANTSA

European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL

Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri AISBL

194, Chaussée de Louvain ■ 1210 Brussels ■ Belgium ■ Tel.: + 32 2 538 66 69 ■ Fax: +32 2 539 41 74 ■ ethos@feantsa.org ■ www.feantsa.org

CZ

Příloha č. 3: Rozhovor s participantem č. 1

Klientka azylového domu Naděje Záběhlice
Nejprve bych se chtěla ujistit, zda souhlasíte s nahráváním našeho rozhovoru na diktafon?
„Ano, souhlasím."
Jak jsem vám již vysvětlovala, tak moje otázky se budou zejména týkat možnosti vašeho znovuzačlenění se do společnosti, jaké máte možnosti k začlenění se. Ráda bych hovořila i o vašich pocitech, čeho se bojíte nebo co vám dělá radost. Nejprve bych se začala ptát na pobyt zde v AD, také bych se vás chtěla zeptat na kontakt s rodinou či na vaše životní cíle.
„No a z toho já mám právě z toho takový stresový situace teď, protože se mi hejbe zdravotní stav zase. Včera jsem slyšela ve zprávách ze Motol, kde mám péči, nebude tak v činnosti až někdy do podzimu , tak se toho bojim co budu dál dělat, protože tam mám chodit každej měsíc na kotrolu, ale jak je teď nouzovej stav, tak nevim jak to budu dělat. Vlastně nikdo neví, co bude a toho já se hrozně bojim, protože ten můj zdravotní stav není dobrej. Naštěstí mám jít zítra ještě do Motola, tak se tam zeptám, co teda mám dělat."
Jo, to se určitě zkuste domluvit s doktorkou, ta by vám měla poradit, a případně vás odkázat na lékaře, ke kterému budete most docházet.
„A ještě jsem vám chtěla říct, že jsem sháněla taky nějaký bydlení, na Žižkově jsem objevila bydlení, ale já prostě nikoho nemám jo, já když tady vidím tady ty lidi jo…(klientku přerušuji)"
Tak já vás jenom paní Nováková poprosím, že bychom to brali nějak popořádku, aby to navazovalo
„Jojo, tak říkejte."
Já bych tedy začala tady tim bydlením v azylovým domě. Vy jste tady jak dlouho ?
„Od roku 2018."
A vy jste předtím bydlela na AD Rybalkova?
„Jojo předtím jsem byla na tý Rybálkový, ale jen krátce, protože mě odtamtud odvezla sanita do nemocnice, protože jsem měla težkej zápal plic. A pak to tak sociální zařídila tady. No a mezitím mě zase odvezla sanita, protože jsem nemohla chodit. Já jsem prostě v takových těžkejch zdravotních situacích pořád jo, pořád se tim stresuju a to mám ještě to onemocnění srdce."
A vy jste ještě předtím, než jste bydlela chvilku na Rybalkově, nikdy v sociálním zařízení nebydlela?
„Ne,ne."
Bydlela jste tedy někde v bytě v podnájmu?
„Ano, u majitele. To bylo celkem na úrovni, ale platila jsem tam 10 000,-, ale úřad mi na to přispíval,. Ale majitel to potom pro lidi zrušil, a tim pádem jsem se takhle ocitla. Naštěstí mi pomohla neziskovka, která mi pomohla."
A jaké to pro Vás bylo? Když jste se najednou ocitla v azylovém domě, nikdy jste nebyla zvyklá takhle někde bydlet s vícero cizíma lidma?
„Bylo to hrozný, bydlela jsem v druhym patře s děsnou ženskou. Ona mě v noci napadala a já už to nemohla vydržet. Bylo to hrozný. Řikala jsem si, vždyť to nemá konce. Proto jsem hrozně ráda, že ted tady na azyláku mám jednolůžkovej pokoj. Za to jsem vám hrozně vděčná."
A v téhle sociální situaci, kdy jste ohrožená bezdomovectvím a nemáte stále bydlení?
„No, budou to dva roky."
Hrál někdy váš zdravotní stav roli v tom, že jste se ocitla v azylovým domě?
„Můj stav ještě nehrál ještě takovou roli, sice mám operovaný srdíčko v roce 2016 jo, ale oni m+ celem dobře udržujou, když se to veme co všechno mám jo. Ale mám z toho strašný stresový situace jo, protože jsem prochodila kde co jo, co se týče bydlení (klientku nyní přerušuji)."
Pardon, paní Nováková, ja bych je ještě chtěla vrátit k tomu, jak jste se ocitla v tý Rybálkový. Jak jste mi naznačila, tak ten majitel vám dal výpověď z nájmu? Nebo jak to bylo?
„No von rušil prostě ty byty, takže mi ani nemusel dávat výpověď. On měl svůj dům, a tohle pronajímal."
Takže teda rušil ty všechny podnájmy?
„Jojo."
A to vám oznámil nějak předem nebo kdy?
„Měsíc dopředu."
A vy jste se nějak radila s úřadem?
„Ne, já jsem byla v kontaktu s neziskovou pro ženy a dívky a ty mi sehnali tu Rybalkovu. Tam se ke mně taky chovali úžasně jo, ty zaměstnanci a tak. Pak přijelo azto a odvezlo mě přímo sem, bylo to tak zařízený, naskytla se ta situace."
Ještě jsem se chtěla zeptat ohledně fungování provozu tady v Záběhlicích. Vyhovuje vám tan provoz? Nebo byste něco chtěla změnit?
„Helejte se já, jsem říkala jak panu vedoucímu, tak i všem zaměstnancům, že si všech hluboce vážím, když to tady vidim. Já neřikám, že všechny lidi stojej za nic jo, ale fakt když to vidim jo, tak si řikám, že tady pijou, kouřej, berou sociální

dávky a slušný lidi jsou někde, že jo, na chvostu. Já bych si tady nedovolila někomu zkřížit cestu. Jsem už dost stará, zdravim mladší lidi, oni jdou a takhle na mě kouklaj, no něco hroznýho, tak jsem přeslala lidi tady zdravit, protože tohle ponižování nemám za potřebí. Prostě to považuju za služnost, ale tady, bohužel."

Aha..a máte tady třeba nějaké přátele?

„Ne, já chodim jen na zprávy. Jen abych byla ve obraze, tak chodím jen na zprávy. Nechodím mezi ně ani na terasu. Ale když jdu k rybníku se projít, za co mě doktoři chválí, ale asi jsem to přepískla, protože jak mi teď tady měří tu teplotu, tak jsem byla už na hraně, ale to je tady tím, jak mi často teče krev z nosu. Já mám prostě hroznou obavu z toho Motola jo, že bude nefungovat jo, a co já budu dělat."

Tak se zítra domluvte s paní doktorkou zítra, až tam půjdete paní Nováková.

„No ten Motol je skvělej, tam mají úžasnej přístup. Já právě jak jsem bydlela už tady tak jsem začala padat a nevěděla jsem z jakýho důvodu a to mi teda zatím nezjistili proč to je, ale ten chirurg mi řekl a uklidnil, tak a tak a on mi říkal no, kdyby něco bylo tak okamžitě přijďte sem. Ale oni to zatím nezjistili proč padám. Jako kdybych byla opilá nebo něco jo, ale já nekouřim, nepiju jo a tohle se mi dělo jo, a tohle se mi dělo, a to bylo každej měsíc třeba třikrát jo."

A když jsme u toho zdravotního stavu, tak bych se vás chtěla zeptat, jestli váš zdravotní stav někdy omezoval při hledání nějakého toho následného bydlení? Já teda chápu, že vy jste celkem krátkodobě v týhle nepříznivý situaci.

„Ne, to mě neohrožovalo. Ale teď než to zapomenu, tak to musím říct, že jsem se snažila tady po Praze hledat ty domovy seniorů , ale tam kdy bylo eventuálně místo, tak to stojí 10-12000 a ještě bydlet s někym jo. No to nejsem blázen jo. Já bych na to ani neměla. A teď ještě odbočim, já mám totiž exekuci, ne že bych měla dluhy, ale já měla dřív invalidní důchod, to už je strašnejch let a tim, že jsem několik let neplatila zdravotní pojištění, tak to mu strhávaj z důchodu, ale teď mi přišlo, že už mám sníženou srážku. Ale přišla jsem na to, že teď musim do ty zdravotní pojišťovny, protože už to mám zaplacený a ted se musí zažádat, aby mi odpustili penále jo. Já vím o užasný poradně pro lidi právní, tam se obrátim jo, ale teď je to pasé jo, takže tohle bych měla z krku."

A kolik vám teda stráhvaj nebo vlastně kolik vám z toho strhávali?

„No strhávali mi z toho 1600,-."

A teď to teda máte splacený a budete žádat o to penále.

„Jojo, a teď půjdu na tu pojišťovnu. Vím, že to je zaplacený a teď kom to penále. Ale v týhle nouzový době, je to blbý něco řešit. A zjišťovala jsem si, že to penále můžou odpustit z těhlech závažnejch důvodů, a ty já mám."

Myslíte závažný důvody, jako svojí bytovou situace?

„Jojo, to přesně myslim."

A vy tedy pobíráte ten starobní důchod kolik?

„7611,- po srážkách."

Já jsem ještě chtěla říct k těm domovům seniorům, že jak jste říkala, že stojí kolem 11000, to je pravda, ale ze zákona by vám na to mohl přispívat stát, takže se nemusíte bát, že byste na to neměla peníze. A ze zákona by vám mělo zůstat z důchodu určitý procento na vaše žití. Takže se nemusíte bát že byste neměla žádný peníze.

„Já vim no, že tady všude to stojí tolik. Já jsem se o tom kdysi už zajímala, ale to jsem bydlela u toho majitele v podnájmu a na úřadě mi k tomu nic moc neřekli a tom příspěvku na domovy seniorů."

Ale, teď máte trochu jinou situaci paní Nováková, jelikož bydlíte v azylovém domě.

„Ještě k tomu bydlení, jsem teď jela na Žižkov, kde je taková fajnová ubytovna, kde bydlí zdravotní sestry, pokoje jsou s balkónem a tak jo, já nechci zlatou kliku jo, ale co já potřebuju a jediný co chci je klid a bezpečí jo, to jsou dvě věci. Tady v azylovém domě mě oslovuje, že je blízko metro do Motola, to je nepopsatelný jo. Tak jsem tam šla na tu ubytovnu se zeptat, byla tam příjemná paní jo, ale nebyl tam pan vedoucí, ale pak jsem tam nešla, protože mi nebylo dobře, ale ta pani na recepci mi řekla za jednolůžák 285,- za den no. Tady jsme u těch financí."

Ale i na tohle by vám mohli přispívat z úřadu.

„Ano, ale musela bych tam mít trvalý bydliště a to nevím, zda by to pan vedoucí dovolil, protože tam nebyl. No já se teprve dávám dohromady, abych zvládla ty kroky."

No spíš je to tedy hlavně o vás, co byste vlastně chtěla, jestli tu ubytovnu nebo nějaký ten domov seniorů, kde budeme mít péči.

„Já bych chtěla ten domov seniorů, ale to bude trvat hrozně dlouho."

A vy máte zájem o ty domovy jenom tady v Praze? Nebo uvažujete i o domovech mimo Prahu?

„No chtěla bych hlavně tady v Praze, ale kdyby už šlo do tuhýho, tak bych i šla. Mám totiž známýho, kterej bydlí v pečovateláku za Prahou a prej to tam je pěkný a za levno…je to prej asi 40 km od Prahy."

No to je samozřejmě na vašem zvážení paní Nováková, jenom si říkám jestli by nebylo dobrý si podat těch žádostí víc, třeba i za Prahu a čekat.

„Jo to je dobrá rada."

Ono totiž to třeba 2-3 roky potrvá než by vás někam do DPS přijali, kor tady v Praze. Takže já osobně bych si podala vícero žádostí a čekala bych.

„Jo tak jo, to je super nápad."

Chtěla bych se vám zeptat, zda máte někoho, kdo vám v této situaci pomáhá? Myslím někoho z rodiny či přátel?

„Ne, vůbec. Moji rodiče zemřeli, děti jsem neměla a vlastně nemám nikoho. Manžela jsem měla, ale to je pasé. Pomáhaj mi spíš cizí lidi, třeba z těch neziskovek a tak.“
„Já mám několik přátel, ale já to před nima tajim jo, že bydlim tady. Oni ty přátelé taky mají nějaké problémy, sami pomáhají rodině a tak. Proto tak ráda chodim tady k tomu rybníku, kde potkávám normální lidi, oni totiž nevědí kdo jsem a co jsem. Ani si nějak nevypravujem, ale potkáme se, slušně se pozdravíme, usmějeme se a já jsem na jinym světě. To mě vždycky tak potěší. Ten rybník to je kouzlo. Já mám ráda teplo, léto, slunce jo, to je moje parketa, ale já bych správně neměla chodit na sluníčko, kvůli tomu mýmu zdravotnímu stavu.“
Ještě jsem se vás chtěla zeptat, na váš životní cíl. Čeho byste chtěla dosáhnout?
„To vim přesně, buďto ten pečovatelskej dům, oni to ty doktoři vědí co říkaj, mě bude teďko 74 a vim, že tu péči budu potřebovat. A vim, že i kdybych někde bydlela, tak za mnou bude muset nějaké pečovatelka docházet, donese jídlo nebo něco. A kdybych měla možnost bydlet někde krom toho pečovateláku, tak to musí bejt ve slušnym prostředí a kdybych teda dostala nějakej ten příspěvek, abych to mohla platit a abych dožila v klidu, já vám to řeknu takhle otevřeně.“
Tak jo, já myslim, že je to z mojí strany všechno. Děkuju vám za rozhovor paní Nováková.

Příloha č. 4: Rozhovor s participantem č. 2

Tak dobrý den paní Nová, můžeme začít s rozhovorem?
„Ano, pojďme na to.“
Mě tedy bude hlavně zajímat to, jakou vy máte možnost znovu začlenění se do společnosti, jak probíhá váš pobyt tady v azyláku, zeptám se vás taky na to, jak jsme to měla v minulosti s bydlením a zda vám někdo pomáhá při řešení vaší situaci.
Jak dlouho jste tady v azyláku? Já tuším, že něco málo přes dva roky?
„Vopravdu? (smích) já si to nepíšu. Ale budou to přes dva roky no.“
A v týhle situaci bez domova jste jak dlouho?
„Ty jo, jak dlouho…to bude vod roku 2007…takže 13 let., zhruba, já si to nepíšu. Máma umřela v tom roce a mě vykopli na ulici.“
Aha, aha. A vy jste bydlela přímo na ulici?
„No jistě! A víte kde? Já vám to řeknu, tady kousek pod mostem, u metra ve Strašnicích taky v Modřanech a tak. Chodila jsem různě do charit se sprchovat a pro jídlo no, to víte, když jsem byla mladší, tak se to dalo, ale potom už jsem byla strašně ráda i za tu noclehárnu nebo azylák.“
A jak jste se ocitla ve vašem prvním azylovém domě?
„Přes sestry v Okrouhlický.“
Myslíte přes milosrdné sestry?
„Jojo ty.“
A ty vám pomohli ubytovat?
„Jo ty mi prostě sehnali první azyl v Rybalkově. Zaplatili mi prvních 14 dní, já jim to chtěla splácet, ale bylo mi řečeno, že když budu chodit na ty mše, tak to jako splatim tim. Ja u těch sestrech byla dva měsíce s otevřenou nohou – s bercákem. A díky tomu doktorovi tam, mám pořád nohu, mohla jsem o ní přijít no. Já dřív dělala ty starý parky a tam nevíte, na co šlápnete. Klacek se mi zasek v noze a vytrhl mi šlachu, no a už se to vezlo. No přežila jsem to jak vidíte, jsem tady.“
Vím, že jste těch azylových domů vystřídala po Praze několik, v jakym se vám líbilo nejvíc?
„No abych vám pravdu řekla, tak tady v Záběhlicích.“
Jo, a vy jste teda byla v Rybalkový? A na armádě spásy?
„Ne! (vyděšený výraz) chraň pánbůh, tam jsem na azyláku nikdy nebyla, jen na noclehárně a to mi stačilo. Tak jsem se dostalo nechtěně do průseru, díky nějaký čobolce, ta mě tam obvinila, že jsem jí córla doklady a peníze, ale nebyla to pravda. Přijeli policajti a začali mi prohledávat tašky, všechno mi z tašky vyndali na stůl no všichni okolo na to čuměli co tam mám, to byla ostuda, ale nic nenašli. Od tý doby na armády nepáchnu, tam jedině přes mojí mrtvolu. Pak jsem byla na Rajský zahradě a pak na *Pernerce, ale tam jsem měla postel na chodbě se skládací matrací, aby tam bylo přes den místo a večer rozložit, no tam jsem byla půl roku jen, dýl to tam nejde. Na Rajský jsem byla rok, tam to taky dýl nejde a na Rybalkově taky. No točila jsem to několikrát, co jsem měla jinýho dělat.“*
No a je něco co vám na azyláku nevyhovuje? Myslim všeobecně.
„To víte, že mě štve, že odtud musím pryč, ale vím, že zákon je zákon. Jako všeobecně je na prd, že ostatní azyláky to maj tak že po roce člověk musí vypadnout a zase se stěhovat, je to fakt unavující a čím je člověk starší, tím hůř to snáší no. Potom teda bych tady byla přísnější na některý individua, protože to je něco. Některý bych hned vyházela.“
A vy jste říkala, že jste se dostala do týhle situace kvůli tom, že vám zemřela ta maminka?
„No, matka zemřela a moje sestry mě doslova odkoply. Sestry si to domluvily mezi sebou a mě odkoply, aby jim hodně zbylo. Mě nešlo o ty peníze, ale ja jsem nikdy u notáře nebyla, takže jsem vůbec nevěděla, jak to tam chodí, ale to ty dvě můry, moje sestry věděly moc dobře.“

A v domě jste žila se svojí maminkou a starala se o ní?

„No chovala jsem jí vlastně do smrti, to byly zážitky vám řeknu. Ona pak už nemohla chodit na záchod, takže jsem jí přebalovala, no, prostě se o ní komplet starala a do toho jsem chodila do práce.“

A co jste dělala za práci?

„Pracovala jsem většinou u technickejch služeb, kdy jsme zametala a uklízela různý parky a tak. Sídlo to má na Kubáni, nojo, ale to jsem si zranila tu nohu, tak mi šéf řekl, že mám přijít, až se mi zahojí noha, ale pak se to všechno semlelo s tou mámou a barákem, takže jsme tam do práce už nepřišla a vlastně vod tý doby jsem neměla kde složit hlavu. Ale jinak ta práce byla fajn, pracovalo sólo, takže jsem měla klid, ale to víte, že chodila kontrola, ale to mně nevadilo, protože jsem fakt makala.“

Ještě jsem se chtěla zeptat k tý rodině, nejste teda s nikým v kontaktu.

„Ne, a ani v kontaktu s nima nechci bejt.“

A žádné děti nemáte?

„Ne, ani jsem nebyla nikdy vdaná. To jsou hříchy co. (smích).“

Tak to je každého rozhodnutí, pokud vám to takto vyhovuje. Nebo toho litujete, že nemáte dítě?

„Ne, z toho už sem dávno vyrostla.“ (odmlka)

Takže v řešením vaší situace vám pomáhá Naděje, nebo ještě nějaké organizace?

„Ne, jenom vy, teď mi ještě přidělili toho Lužu, kterej mi pomáhá s tim bytem. V naději je naděje no.“

Stalo se vám někdy, že váš zdravotní stav vás omezoval při hledání práce nebo nějakého bydlení?

(Následně mi klientka ukazuje nohy, které jsou zjizvené, mírně nateklé s viditelnými žílami).

„No jenom skrz tu nohu, kdy jsem měla to docela velký zranění, ale teď už to je dobrý no, jen se o to musím pořádně starat, mazat to a tak. No nohy mám na draka no, křečový žíly no….“

Ještě bych se vás chtěla zeptat na ty vaše možnosti začlenění se. Vím, že jste říkala, že byste se už chtěla usadit. Tak jak to tedy máte?

„No měla jsem možnost jít do toho domova důchodců v Kolešovicích, ale nakonec jsem si to rozmyslela, protože se ještě necejtim na to bydlet někde v domě plnym starejch dědků a babek, myslim si, že jsem zatím ještě ve formě a bojim se toho, že bych tam z toho zmagořela, takže to jsem odmítla no a pak se mi naskytla možnost tady toho sociálního bytu od Prahy 10. Takže jsem to probírala se sociální pracovnicí a rozhodla jsem se pro ten byt tady v Praze.“

A těšíte se do toho bytu, nebo jak to máte?

„No abych vám řekla na rovinu, tak mě se tady odtud nechce no. Nejradši bych dělala všechno proto, abych tady mohla bejt, ale zase vim, že to nejde, abych tady byla napořád. Nejvíc se bojim toho, že tam budu odříznutá od světa, sice budu mít klid a nebudu se muset rozčilovat nad tim že tady někdo posral záchod jo, ale zase nejsem zvyklá bejt sama. Mám i strach z toho, že se tady za mnou zavřou dveře a už sem nesmim.“

Chápu, že se toho dle bojíte, přecejenom to bude pro vás obrovská změna po tolika letech na ulici a v azylácích, ale jak vám říkal tady vedoucí, budeme moct sem chodit na obědy a třeba jen na pokec.

A nelitujete toho, že jste se rozhodla pro ten byt?

„No tak záleží i na penězích, z toho mám taky strach, abych to zvládala platit. Ale jinak zase jsem ráda že ten byt je tady v Praze a je vlastně kousek od azyláku. Vím, že do toho musim jít, musim se tomu postavit čelem a ne prdelí.“

Musíte to brát tak, že tam budeme mít svůj klid a přes den sem můžete chodit na návštěvy.

(Klientka se usmívá)

„No hlavně musim řešit i ty věci, abych sehnala ledničku do bytu a tak.“

S tím vám pomáhá pan Luža ne?

„Joo, žádali jsme spolu o tu mimořádnou pomoc, tak snad to bude ok.“

A těšíte se tam do toho bytu?

„Vůbec ne.“

A pomohlo by vám něco k tomu, abyste se tam aspoň trochu těšila?

„Tak víte, ono až budu mít z krku to věčný běhání po úřadech a podepisování smluv, tak to bude lepší.“

Chápu, že teď je ta situace hodně náročná.

Ještě k tý možnosti se začlenit, co vás vždycky brzdilo k tomu si třeba najít nějaký stálý bydlení nebo tak?

„No to byly vždycky prachy, měla jsem jich málo a do toho ty moje nohy, to byl taky občas průser. Důchod teď mám 7800,- a ještě k tomu mám exekuce no, z kterejch se do konce života nevyhrabu. To je jistý. Zkoušela jsem i tu bezplatnou poradnu, ale je to blbý no. Teď se nikam nedostanu, když je ten nozovej stav.“

Na závěr bych se chtěla zeptat, jestli mátě nějakej životní cíl?

„No tak já bych chtěla tady zůstat, ale to vim, že tady to nejde do nekonečna. Takže spíš chci abych měla už to vyřizovaní na úřadech za sebou, protože je toho moc. Jako jo jsem ráda, že mi s tim ten Luža pomáhá, ale mám z toho velkou hlavu. Samý papíry no.“

Příloha č. 5: Rozhovor s participantem č. 3

Děkuji za zprostředkování rozhovoru. Nejvíce mě zajímá vaše konkrétní možnosti navrácení se do společnosti. Vlastně mě zajímá ta cesta, jaké máte překážky na té cestě, co vás motivuje a tak.

Jak jste dlouho tady v azylovém domě?

„No já už jsem tady po několikátý, pořád to střídám, ale tady jsem teď nějak půl roku. Ale znám to tu jak svý boty (smích) Jinak tady se mi jako líbí, ale jak to pořád střídám tak mě to začíná trochu štvát no i ty lidi tady a tak no, takže by to už chtělo nějakou změnu".

A v jakých azylových domech jste se ještě pohybovala?

„No ještě v Záběhlicích, a potom v chráněným bytě od Focusu".

Když jste prošla tolik azylových domů, je něco co vás na nich štve nebo co vám nevyhovuje?

„No štve mě ten systém, že po roce musim jit pryč někam dál. Vim, že těch lidí je hodně, který jsou k hajzlu a potřebujou ubytování, ale pořád se točit po azylákách je taky dost náročný, zvykat si na lidi a spolubydlící. Já jsem bezkonfliktní jo, ale setkala jsem se se spoustu lidma který jsou fakt na palici a nedá se snima bydlet".

A jak dlouho jste v té situaci, že nemáte stálé bydlení?

„No od roku 1992 jsem se přistěhovala do Prahy. Pracovala jsem v Motole jako sanitářka a bydlela jsem tam na ubytovně. Ale sestřičky se tam ke mně chovaly špatně, tak jsem dostala nervovej kolaps a sanitka mě odvezla do blázince, kde jsem byla půl roku. Potom jsem se vrátila do práce, ale tam mě už nikdo nechtěl, protože jsem byla přebytečná a byla jsem dlouho nemocná. Donutili mě podepsat výpověď, jinak by mi prej udělili ze života peklo. Byla jsem z toho tak v prdeli, že jsem se pokusila o sebevraždu. Bylo mi z těch lidí fakt špatně. Snědla jsem spoustu prášků, zapila jsem to vínem, přišla jsem na ubytovnu a tam to řekla ostatním , ty mě odvezli sanitkou do nemocnice, vypumpovali mi žaludek. A druhý den jsem se probrala, potom mě rovnou vezli do blázince do Bohnic. Byla jsem na Pavilonu 20, kde jsem byla měsíc. Potom jsem jela zpátky na ubytovnu, ale tam se mnou zacházeli tak špatně, musela jsem tam uklízet a poroučili mě. To jsem taky dlouho nevydržela a musela jsem vypadnout. Šla jsem na Armádu spásy".

A spala jste někdy přímo venku?

„Joo taky, přes 4 roky jsem spala různě po venku. Potom jsem sama přišla do Focusu na Prahu 8, tam jsem jim řekla, že mám od dětství schizofrenii, ale oni mi to nevěřili, protože jsem neměla žádnej papír o tom, kterej jsem kdysi vzteky roztrhala, protože jsem si tam přečetla něco o svojí rodině, na kterou chci zapomenout. V tý složce bylo třeba o mojí mámě, která se mnou špatně zacházela, bylo tam napsáno jak mě někam pohodila…no hnus..Ale potom jsem si sehnala od svého doktora potvrzení, že jako mám fakt tu schizofrenii a mohla jsem do Focusu chodit no…jezdili jsme na různý vejlety, na koně a tak..to bylo fajn..Potom jsem chvilku bydlela zase na Armádě spásy, ale odtud mě vyhodili".

A proč?

„Protože tam místo mě přijali čtyři babky. Nic jinýho jsem neprovedla. Potom jsem bydlela ty 4 roky na ulici. Lidi se tomu smáli, nikdo mi nepomohl no… Až potom se to trochu zlepšilo, protože jsem pořád malovala obrazy a lidi si sem tam něco koupili. Potom mi Focus sehnal práci v divadle Akropolis, jako paní na úklid a tak no, nikdo to nechtěl dělat, ale já do toho šla".

A kde jste za tu dobu bydlela?

„No bydlela jsem v tom divadle v takový komoře, kterou jsem si pomalu vybavila. Koupila jsem si tam postel a matraci". „Potom jsem měla další problém s psychiatrem, kterej mě donutil k tomu, abych si zažádala o invalidní důchod, já v tý době nevěděla, že na něj mám vůbec nárok a tak. No nakonec jsem žádost s jeho pomocí sepsala, on napsal na posudkovou, že jsem blázen, že mám schizofrenii, bludy a halucinace, že žiju venku a tak no…byla jsem u komise, kde byla moc hodná paní doktorka, který jsem všechno řekla, všechny ty hnusy co jsem prožila, a ona mi pak řekla „ Ivetko, nebojte, ten důchod dostanete, třetího stupně, ale najdete si nějakou práci". No a já důchod dostala, musela jsem splatit nějaký pokuty za metro a pojišťovně zdravotní no..Pořád jsem bydlela v tom divadle v takový kůče. Měla jsem tam takovej pokojíček, ale koupat jsem se chodila do Focusu a vyprat věci no a na záchod jsem chodila do parku jako pes (smích). Potom jsem teda koupila kýbl no. No prostě bylo to tam šílený ty poměry, platila jsem 1000 korun, ale ten pokojíček byl spíš za 500 než za ty prachy. Ale majitel mě vykořisťoval. Potom mě vyhodili, protože přišel novej majitel. Vyhodil mě ze dne na den, ocitla jsem se na ulici. Potom jsem se nechala přijmout v blázinci, oni mě tam vzali, ocitla jsem se na pavilone 30, tam jsem byla půl roku. Potom jsem odešla, protože mě to tam sralo…sestřičky no a prostě všichni, potom jsem šla za mojí kamarádkou, která mi skrz jejího manžela sehnala malou boudičku, kde se dalo bydlet. Byl to takovej malej domek. Já jsem spala na půdě. Platila jsem mu 2000,-. Já jsem tam bydlela s chlapama, jen já, samotná ženská, tak jsem zase musela pořád uklízet a tak no…Potom tam přišel novej majitel, s kterym jsem tam byla sama jen já a on…ale prostě si ze mě zase udělal uklízečku a nějakou pani, která mu bude utírat zadek a takový ty věci…no a prostě byl takovej divnej, byli jsme spolu na nějaký ty dovolený to jo, ale bylo to divný všechno . No a potom jsem si řekla, že bych si to všechno měla vynahradit, tak jsem si vzala z banky kupu peněz žejo jako půjčku a kupovala jsem si různý věci, který jsem chtěla . Potom jsem šla na operaci se žaludkem, protože jsem chtěla zhubnout no, tak jsem hubla, ale potřebovala jsem peníze na oblečení, tak jsem si zase vzala půjčku nějako jinou žejo, třeba kontokorenty nebo nějakou platební kartu nebo tak a nějak jsem to neřešila, říkala jsem si že to prostě budu splácet nějak z toho důchodu, no a potom jsem šla zase do blázince, a tam jsem jim to řekla o těch půjčkách a oni v tom viděli jako něco strašnýho".

A to jste byla hospitalizovaná v tom blázinci?

„Jojo“

A to dobrovolně jste se tam chodila hospitalizovat?

„Jo no. Oni tam pořád řešili tu půjčku no, že si to prej nemůžu dovolit so brát půjčku když jsem nemocná a mám jen důchod a tak. A já jim říkala, že si půjčku může přece brát každej. A oni že mě zavřou někam do ústavu. Na to jsem jim řekla, ať se tam jdou zavřít sami, že na ně kašlu. Potom přijel kamarád, naložil mě do auta a odvezl mě pryč. Vrátila jsem se do ty boudičky. Potom se nějak soud dověděl, že mám půjčku a viděli v tom všichni průser. Že prej to je něco šílenýho, ale já jsem si vydělala pěkný peníze jo, já uklízela na Florenci 8 kanceláří každej den“.

A stalo se vám někdy, že vám kvůli vašemu zdravotnímu stavu, vaší diagnóze odmítli v práci nebo někde jinde?

„No v tom Motole mě potom už nechtěli zaměstnat jo, takže možná tak. Jinak já si potom hledala práce, kde sháněli lidi, co maj důchod jako já. Nebo teda pomáhali mi tu práci hledat v tom Focusu. Dokonce když jsem byla v Bohnicích, tak jsem docházela do práce, to mi jako umožnili no“.

A pomáhal vám někdo někdy s rodiny? Jste s někým v kontaktu?

„Nejsem s nikým v kontaktu, naštěstí. Naposledy jsem viděla svojí rodinu, když mi bylo 9 let. No já jsem vyrůstala vlastně v děcáku, kde teda jsem byla se svejma sourozencema, ale nikdy jsme dobrý vztahy neměli. Na mámu a jejího přítele ani moc myslet nechci, chovali se ke mně fakt hnusně, zneužívali mě a i moje sourozence a vůbec se o mě nestarali. Dostávala jsem se do takových stavů, že jsem se chtěla zabít, když jsem byla malá holka. No a potom toho přítele mámy zabásli a máma z toho byla špatná, ale stejně se k nám chovala hnusně, tak jsme skončili v tom děcáku. Ségru jsem teď viděla před rokem na tržnici, pokecala jsem s ní chvilku, ale od tý doby ne, ani to nějak nepotřebuju, ona je na hlavu. Já už nemám žádný závazky vůči nim ani oni vůči mně. Tím je to pro mě uzavřený“.

Navštěvujete ještě nějakou neziskovou organizaci, která vám pomáhá?

„Nene, už nikam jinam nechodím, jen tady do Naděje za paní psycholožkou Slánskou, která je super. Ještě teda mi pomáhá pan šéf, u kterýho pracuju jako malířka. Ten mi pomáhal s tou žádostí o ten byt“.

A jak jste se dostala k týhle práci?

„No to je takový, že já chodila do toho Focusu, kde jsem taky malovala a chodila jsem do ateliéru malovat. Potom otevírali chráněnou dílnu na Letný, kde se bude malovat a navlíkat korálky a tak no, že to je od Evrospký unie a, že tam můžou pracovat jen postižený. Jenže jak jsem byla furt v blázinic, tak jsem tam nemohla jít, ale dostala jsem kontakt na jednu pani, s kterou jsem se skamarádila a sešla se s ní na kávičku a domluvila jsem se s ni, že mě budou upřednostňovat a vzali mě. Začala jsem tam chodit denně na 4 hodiny. Potom to kvůli nějakejm dotacím skončilo, ale zůstalo tam jen pár lidí a udělali z nás lektory a říkali, teď je to jiný, teď budete doučovat babičky a dědečky, budete vést kurzy. Budete dostávat za lekce peníze. Tady jsem od roku 2013 a jsem spokojená, protože mám odtud hodně kamarádů, který mi pomáhaj no. Takže za tohle jsem šťastná“.

Čeho byste chtěla v životě dosáhnout? Váš životní cíl?

„Jéé toho je tolik, chtěla bych bejt dobrá malířka, dobrá spisovatelka, což jsem napsala už 6 pohádek a teď čekám, jestli se najde někdo, kdo by mi je vydal. Pomáhá mi s tim moje kamarádka, která shání někoho, kdo by mi je vydal“.

Co je to za pohádky?

„No to jsou takový pohádky z mýho života, kde vlastně tak trochu popisuju ty svoje životní příhody a co se mi stalo, jak v dětství, tak za celej život. Je to i na internetu“.

A ohledně toho bydlení, kde byste chtěla bydlet?

„No, já jsem si říkala, že bych chtěla bydlet někde ve Vršovicích, abych to měla blízko k pani doktorce Slánský. No a můj sen je takovej, že bych se chtěla jakoby nějak vyléčit a odjet na Krétu, protože to je jakoby moje cílová skupina a vidět tam ty úžasný lidí, vykoupat se v moři, něco tam namalovat no a pak zase přicestovat sem no“.

A proč zrovna Kréta?

No nějak mě to tam srdcem i duší táhne no.

A nikdy jste tam nebyla?

Ne ne, zatím nebyla právě. Ale táhne mě to tak, jako bych tam někdy v minulém životě byla.

Tak to zní krásně. No a ještě jsem se chtěla doptat, kam byste chtěla po skončení pobytu tady v azylovém domě jít?

„No do bydlení, do Vršovic do bytu konečně. Pěkně bych si to tam zařídila, bydlela jako člověk a né jako psanec nebo bezdomovec, abych konečně dostala trvalou adresu do občanky, že jsem pražák“.

Ale tak to je na dobrý cestě ne? Protože o ten sociální byt na Praze 10 máte zažádáno a ten byt dostanete. A bojíte se třeba něčeho, až se budete stěhovat do bytu nebo potom na to žití v bytě?

„Nee, ani ne, já se tam právě těším, až tam budu sama a budu mít konečně klid. Až si to tam zařídim podle sebe, koupim si tam televizi, budu moct si pouštět rádio, jak já chci a tak no“.

Takže zájem o nějaké společné bydlení, kdy byste bydlela ještě s někým nemáte?

„Ne, to už vůbec. Už jsem na tohle stará (smích)“.

Ještě jak jste na začátku zmiňovala, že jste si brala kdysi ty půjčky a tak, tak nyní ještě splácíte? Nebo jak to máte?

„No teď už se to naštěstí blíží do finále, v červnu bych to měla mít konečně všechno splacený, už se těším no. Teď jsem se z toho fakt poučila jako, už bych si žádnou půjčku nikdy nevzala. Teď když si chci něco koupit, tak si na to vždycky šetřim a potom si to prostě koupim a tim si splnim sen. Co bych třeba chtěla tak to je foťák, abych ty svoje obrazy, který

maluju, nafotila a hodila na internet a třeba by si je někdo koupil, to by bylo fajn. Neříkám, že chci bejt nějaká noblesní nebo se vytahovat, ale zase bych chtěla všem ukázat, že na to mám, že umim psát a že mi to pálí a mít to jako celoživotní dílo".

Příloha č. 6: Rozhovor s participantem č. 4

Vy jste tady jak dlouho v AD?
„Tady? Tady jsou rok."
Jste tady spokojený?
„Jojo."
Je tady v AD něco co byste rád změnil? Co vám nevyhovuje? Něco co vás štve?
„Nic (smích), jsem tady spokojený, fakt. Jenom občas mě tu furt otravuje jeden dědek, že chce cigarety, ale to je vlastně maličkost, on už je starej, tak to má trochu pomotaný. Občas za mnou chodí i v noci a ptá se kolik je hodin (smích)."
Jo on chodí hlavně za váma žejo?
„Nojo, on už je na mě tak nějak zvyklej. On se ptá na den, pak se se mnou hádá, že jej jiný datum. No už mu trocho hrabe (smích)."
A vy jste do toho dle AD přišel z Armády Spásy?
„Jojo, přesně tak."
A byl jste někdy v tý situaci, že jste spal přímo venku na ulici?
„Ne, to se mi nikdy nestalo."
A v týhle situaci, že se pohybujete po azylových domech, jste jak dlouho?
„No to je..takhle…já byl u chlapa 30 let a on umřel a koupil to číňan."
A to byl nájemní byt nebo jak to bydlení vypadalo?
„Jojo to byl normální byt, tady kousek na Praze 4 jak byla spořitelna na Náměstí Bratří synků."
Jo vy jste bydlel se spolubydlícím v nájmu?
„Jo no, on mě tam pak nechal ještě, ale pak to číňan koupil ještě vedle a chtěl abych šel pryč, no a já neměl peníze, nic jsem neměl. No a pak jsem byl u kámoše v garáži asi 14 dní no, nebo dýl, ale to už teď nevim. No a chodili jsme do hospody na pivo, jednou takhle sedíme v hospodě, dal jsem si tři piva a že zaplatim a najednou pink do ruky a do nohy, všichni čekali že to přijede ale ono nic. Tak se volala sanitka."
Jako , že se vám něco stalo, nebo jak to myslíte?
„No to byl infarkt, z ničeho nic. Tak mě odtud odvezli. Měsíc jsem byl na Pavláku v nemocnici, tak to se mnou rozcvičovali, na kole jsem tam jako jezdil..byla to jako ta..rehabilitace. No a tam mi vyřídili to, že půjdu na tu Armádu Spásy."
Jo takže v nemocnici vám domluvili to, že pujdete na Armádu?
„Jo, no a tak mě tam odvezli."
A na tý Armádě jste byl jak dlouho? Plus mínus…
„Tyjo rok..pak mi to prodloužili ..takže asi rok a půl."
A líbilo se vám tam nebo jaký to tam bylo?
„No tam se muselo uklízet a mohlo ostatní pít, měli povolený asi něco..furt se tam dejchalo.. a když měli někdy to promile..už nevim kolik, tak je tam pustili, ale když to přesáhlo jen o malilinko, tak je vyrazili a musel přijít až ráno. Pak tam byly úklidy."
Jako pokojů?
„Nene, všechno se uklízelo, chodby. A kdyby to někdo neudělal, tak ho vyhodili."
Tak to tam bylo docela přísný.
„No to určitě, rozhodně víc jak tady."
A vyhovovalo vám to, takovej ten režim? Nebo jste rád že tady v AD ty úklidy nejsou?
„No já jak jsem byl po tom infarktu, tak jsem nemohl moc pracovat, takže jsem uklízel jednou měsíčně jeden velkej úklid. No jinak to tam bylo, za praní se platilo 30 korun."
A měl jste tam domluvený pravidlený konzultace?
„Jojo, tam to bylo plánovaný přesně každej měsíc, datum a čas."
Mě by zajímalo jaký to pro vás bylo, když ste nikdy předtím takhle nikde nebyl na noclehárně nebo v azyláku, když jste se najednou ocitl ve velkym azyláku plnym bezdomovců..?
„No to jsem nikde takhle nebyl no, byl jsem za mlada na ubytovně..ale takhle jsem nikde nebyl."
No a jak jste se cejtil, když jste se ocitl takhle v azyláku?
„No bylo tam mraky lidí, i lidi na vozejku, ale ty taky uklízeli."
Takže to pro vás nebyl takovej šok, nevadilo vám to…jako že jste si řekl, že byste chtěl vypadnout pryč?
„No mě to ani zas tak nevadilo."

Ještě jsem se chtěla zeptat na vaší rodinu. Máte někoho s kým se vídáte nebo tak?
„No mám ségru, starší, ale to ani nevim jestli je na živu. Ta je o 8 let starší…jí by bylo…asi 75.“
A děti žádný nemáte?
„Ne.“
A byl jste někdy ženatej?
„Ne, jedině s pivem (smích).“
Takže s nikym nejste v kontaktu?
„Ne.“
Ještě k tomu vašemu zdravotnímu stavu, jak to teda máte?
„No já mám moc krvinek, oni mi chtěli udělat operaci, ale nakonec jsem se na to vyprd. A ona mi pak řekla, no tadle vám vyříznou kůži no…a já se jí ptám a k čemu to bude?..no a pak jsem si vzpomněl že tenkrát ta moje příbuzná to to umřela..jak se tomu říká leukémie? Asi no..měla postavenej barák, mladá, měla děti a umřela..já to ani nevěděl…pink a byla pryč…no a tohle právě mi chtěla dělat…a já se ptám k čemu to je a ta doktorka..no z tej kosti se to pak bude zkoumat a pak se uvidí..No já si říkal, radši chcípnout než aby mi sekli kost..tak jsem řekl, že to nechci..No ta doktorka se naštvala, že prej to je jako když mě nezajímá muj stav, tak jsem musel podepsat papír něco jako reverz no, tak to všechno zrušili. Tohle bylo všechno, když jsem byl na tom pavláku v nemocnici. A vlastně díky tomu sem mohl pracovat jen z 30% no.“
A kde jste naposledy pracoval? Co to bylo za práci?
„Já no, to bylo u cikána..to byl slovák..dělal jsem taky v Německu…“
A to bylo když jste bydlel v tom bytě?
„Jojo, v bytě. A vlastně po tom infarktu byl konec, to už jsem nemakal.“
A vy teda máte přiznanej důchod?
„No zatím ne.“
Takže pobíráte dávky hmotný nouze?
„Jojo, jen ty dávky.“
Ale už jste v důchovym věku.
„No, ale já tam mám ten dluh.“
Jakej dluh?
„No na zdravotnim. Oni mi napsali, že budu mít nárok až v roce 2022.“
Takže za dva roky si budeme moct zažádat o důchod, ale asi ho budeme mít nižší co?
„No to je (smích), s tím počítám, že budu mít uplně ten nejmenší, to měl kámoš uplně to samý, jo ten už je taky po smrti.“
A ten dluh na tý pojišťovně nějak řešíte?
„Jo byl jsem na Pankráci v tý poradně, ale tam mi ta právnička řekla, že teď nemá cenu abych tam volal, protože to stejně nemám z čeho platit. Takže až budu mít ten důchod tak mi z toho budou asi něco strhávat nebo nevim. Oni až si mě budou chtít najít, tak si mě najdou. Oni maj určitě zjištěný, že teď to nemám z čeho splácet“.
A ten dluh máte z jakýho období?
„To jsem vozil kdysi nábytek, to už je let.“
A kolik máte ten dluh?
„Asi 450 000,-. Tak to už asi stejně do konce života nesplatím (smích).“
To musí být pro vás těžký vyžít vlastně jen z dávek, že?
„No teď nám asi 450,- přidali jo, ale stejně, když přijdu do obchodu, tak je všechno dražší a dražší, takže to je vlastně jedno. Takhle malá paštika už stojí přes 20 korun, jednou si namažu a mám po…dřív jsem si jí kupoval za 2,50,-.“
J**á jsem četla článek, že se bude všechno zdražovat.**
„No ještě kor když je teď ta nemoc, tak to půjde všechno nahoru no. Na to ani důchodci nebudou mít.“
Tak tady v azyláku aspoň občas něco dostanete jídlo., když přivezou závoz ne?
„Jo, to je super.“
Ohledně toho bydlení, vy máte podanou žádost někam do domova seniorů?
„Jo to myslim, že mám, to už jsem si podával na tý armádě s Erikem. Myslim, že to je ten Heřmanův městec a do Krče, ale to je všechno plný.“
Takže tu žádost máte podanou dva roky ne?
„No to už určitě bude, možná přes dva roky. A pořád nic, Jo a pak mám podanou žádost na ten magistrát.“
Myslíte jako na sociální byt?
„Jojo, tam mám podanou žádost teď čerstvě, ale bojim se kvůli těm penězum no, že na to nebudu mít.“
Ale tak to jsou sociální byty, tam by měl být nájem výrazně nižší a hlavně by vám měl přispívat úřad práce. Takže s tím se počítá.
„Jo to jo, to mi je jasný že z toho mýho budocího důchodu to nezaplatim.“
To i v tom domově seniorů se platí okolo 10-11000, ale na to by vám taky přispíval stát.

„Jo to jsem viděl ty obrázky toho Heřmanovýho městce, to bylo moc pěkný, ale taky jsem právě viděl, že se tam platí okolo 12 000.“

No to takhle je všude, ale nebojte, na to by vám taky stát přispěl. To je ošetřený zákonem. Tak je ale zase fajn, že tam máte veškerou péči i lékařskou a tak, ale vy jste fit, takže ten byteček tady v Praze by byl pro vás super, si myslim. Ale zajímalo by mě, kdybyste si mohl vybrat, kam byste šel? Kdybyste si mohl vybrat domov seniorů nebo tady ten sociální byt? Co byste si vybral?

„Jasně že byt!“

A z jakýho důvodu?

„Protože bych tam měl klid, byl bych sám a měl bych pokoj. To chci.“

A nebojíte se právě toho, že byste tam byl jenom sám?

„Ne, to vůbec.“

A vy jste mi říkal, před tímto rozhovorem, že jste měl podanou žádost u městské části Praha4 o sociální byt, že?

„Jojo, to jsem měl podaný hrozně dlouho, tim jejich styl bych si ten byt postavil sám, kdybych měl materiál (smích).“

No a jak dlouho to teda bylo? To by mě zajímalo

„Ty jo, kdy jsem to tam jen dával…já myslim, že to bylo, když jsem byl na armádě. Tam mi pořád na tom úřadě říkali, že to tam maj zaevidovaný, že to tam maj založený no, už jsem vždycky věděl kam ta úřadnice šahne, když jsem se tam byl ptát.“

Tak je dobrý, že vám aspoň napsali potvrzení o tom, že pro vás Teď byt nemaj a nějak se to hnulo, protože ten magistrát je určitě rychlejší než ta Praha 4, ta je extrémně pomalá.

„No u tý čtyrky bych se už nedočkal.“

Je ještě někdo kdo vám pomáhá v řešení vaší situace, s bydlenim a tak?

„Ne ne, jen vy tady v azylovym domě.“

Na závěr bych se vás chtěla zeptat, jaký máte životní cíl? Nebo nějaký sen?

„No v tom mám jasno, vyhrát ve sportce. (smích) aspoň několik milionů.“

A co byste udělal s výhrou?

„No koupil bych si nějakje baráček, dal si ho do kupy a užíval si na starý kolena.“

Tak to je hezký.

„Hezký to je, ale nestane se to (smích). Jako sázim jo, ale nikdy jsem moc nevyhrál vždycky jen pár stovek.“

Dále se bavíme o sázení apod.

Příloha č. 7: Rozhovor s participantem č. 5

Vy jste tady v AD jak dlouho?

„Od října, ale už jsem tady jednou byl asi před třema rokama, to jsem ještě chodil o berlích.“

A co se vám stalo, že jste měl berle?

„No začalo to tim, že jsem dělal v PPL..to jsem byl jako brigádník, ale to je jedno..bydlel jsem normálně na ubytovně, ale začaly mě bolet jako ty, kyčle jo, byl jsem u doktora tady v Naději, on mi jen položil ruce na nárty jo, a říkal, že mám ucpaný cévy. No tak mě poslal na Bulovku a oni mi tam dali sten, aby mi kolovala krev, že jo, ale to jsem byl ještě malej kluk jo, to bylo před těma 11 rokama. No a mě ta noha nějak svědila a oni všichni říkali, no to se ti jako ta noha léči…a já říkal, a jak jako, no tak to pořád nepřestávala, lechtalo to. No a nic no..tak jsem jednou šel, šlápl jsem a najednou v noze tři díry jo (klient mi ukazuje, kde měl na noze díry). No a jedna sestra mi řekla, že z Bulovky jsem si odnes nějakj bacil, a ten blbeček bacil tam ve mně řádil. Já ty díry měl nateklý, jeden doktor mi řekl , no to vám klesne, a v tom kotníku mě to lechtalo, a tam byl ten bacil. Tam mě to bouchlo a že jako operaci no. Tak mě jeden doktor poslal k druhýmu doktorovi, abych se snim domluvil, kdy pujdu jako na operaci jo. Bylo to hnusný no, ty díry no, ty díry. Jenomže ta sestra, na nevim na co myslela jo, byla asi ospalá nebo nevim, ta mě vedla přes chodbu do kartotéky, ona byla mimo asi. Já jsem čekal, že půjdu první jo, ale viděl jsem tam ty ležáky no. No a všichni předemnou. A tak jsem sestře říkal, že tu čekám tři hodiny. No ten doktor mi nakonec řekl, že je předemnou 60 lidí a že půjdu na operaci až za 3 měsíce. Jenomže to se nedalo jo, já jsem kvůli tomu nemohl ani na ubytovnu, musel jsem bejt na armádě spásy, tam jsem byl tři roky jo.“

Jako na ty armádě spásy?

„Jo no, oni mě tam nechali, skoro tři roky. Tak jsem tu nohu měl čím dál hroší, jak balon jo. No nakonec mě ten doktor vzal dřív, dali mi tam nějakou drenáž, to bylo každej den převazování. No dva frajeři se mi v tom hrabali jo, dál se nemohli dostat, no jájsem uplně tu sestru proklínal jo, chtěl jsem jí zabít, v tu chvíli (smích). No bál jsem se, že přijdu o nohu žejo. Nakonec mi dali bajpas. (klient ukazuje kam). No doktoři mi pak spackali i tu platiku jo, tý kůže,nějaká mladá doktorka, když mi vyndávala stehy jo, mi to vzala i z kůží žejo a tam byl takový velký otvor a já říkama co ted jako. No až vám to zaroste, to bude ještě tak za dva roky. Dávali mi tam na to stříbro, ale to je drahé že, tak teď mi na to cpou nějakou mast a čtverce, to je jako guma, to je fajn.“

A víte co to bylo za bacil co jste měl?

„No to oni vám neřeknou, prostě nějakou infekci no. No a to je ještě, to je tak tři roky dozadu, se zjistilo, že 80% lidí, co chodí na operaci chytnou nějakou infekci. No to víte, na Bulovce mi sestry říkaly, „ si myslíte, že tu nejsou žádný bakterie a bacily?" to víte že jsou, všude! Bulovka je velká ty cimry, tam leží 5 lidí v místnosti no. To je masakr no. Ta díra no, jsou z toho hotoví. A potom ten bajpas, když jsem spal na armádě, tak se mi to roztrhlo, protože jsem zavíral okno jo, já nesnášim vítr a tak…no tak jsem spadl na koleno a bylo to v prdeli, já říkám, no ty vole je po mně. Já viděl tu hadici z toho, doktorka mi říká, doufám že jste na to nešahal, já říkám ne, tak ona mi to znova sepnula no, takže mi to jako to no."

A tohle je jak dlouho, co se vám to všechno stalo s tou nohou?

„V roce 2011 mě operovali, nějak v létě."

A proč jste nemohl bejt na tý ubytovně?

„No už bych na to neměl prachy jako, protože jsem s tou nohou nemohl makat. Tak jsem musel hned vedle, tam byla Pernerka, tam mě vzali no. Jak se to tam jmenuje.."

Charita myslíte?

„Jo, to no, tam jsem byl půl roku a tak to začlo no, pak jsem šel na tu armádu a tam jsem byl fakt tři roky no."

Tak to je fajn, že vás tam nechali takhle dlouho.

„Dlouho no, oni mě tam nechali, protože věděli, že mě jinde s timhle nevezmou no. Potom jsem šel tam tyjo, na Šromovce, tam si stěžujou, že to je prej jak v base, tam se prej nesmí vůbec pít, hned tam foukáte (smích). No a ty mi to domluvili tady, jak jsem měl ty berle no, pořád jsem to převazoval a převazovoal…a tedka co to mám , tak to převazuju jen jednou za tři dny no..to už je dobrý."

A vlastně jak je to dlouho, co jste v týhle situaci, že střídáte azyláky?

„No to je od tý operace."

A předtím jste bydlel na ty ubytovně jen?

„Jojo to jsem bydlel na tý ubytovně, to byl jako hotel s ubytovna. Ale od jedný sociální ze Žižkova se dozvěděli tam u nás, že jsem v Praze, tak jsem s nima volal a oni se pořád divli co tu dělám, tak říkám no hledám so práci ne, ono tam u nás…to je humáč tam…no ale udělali na mě intrik jo..přijel jsem nazpátek, a řekli mi, že poslali obsílku, že mi sehnali práci, ale byla to práce ne pro mě, protože jsem přišel z basy tak je jasný že mi tu práci nedaj, no a ona mi odsekla, že jo, tak jsem jí taky něco řek no a dostal jsem na půl roku vyhazov z pracáku. Potom jsem si tady v Praze našel práci, normálně jsem si vydělal prachy no a platil si ubytování jo. No a tam u nás ty hnusný ženský z úřadu měly hroznej problém, že jsem jako tady v Praze jo..chtěly po mě potvrzení o tom, že mám tady jako půl roku kde bydlet jo..no tak to jsem byl ještě u tý abatyše na Pernerce no tak mi to potvrzení dala jo, takže to bylo dobrý."

Pomáhá vám někdo s řešením sociální situace?

„Jo ta pracovnice na Praze 6, to je bejvalá bachařka, má přes 40 let a ta je jako super no. Ta mi právě pomáhá s tim bytem a tak. Fakt super ženská." (řešíme jak se paní jmenuje).

A jak jste na ní natrefil, na tu pani?

„No když jsem bydlel na Klíči a tam komu se chce tak chodí na sběr papírků (brigáda) no a každej se chodí na ty papírky, určitý trasy a ona s náma chodila i s dětskem. A ona mi říkala, že kdybych něco potřeboval, tak mám za ní přijít. Tak jsem za ní přišel, že bych chtěl pomoct s tim bytem. Tak mi hned pomohla jo, je fakt super. I kluci z basy jí znají jo..na Ruzyni. Ale asi už to nechtěla dělat jo, asi je to těžká práce, tak teď maká na úřadě, je fakt super."

A vy jste teda do Prahy přišel kvůli práci jo? A tam odkud pocházíte jste bydlel v nějaky domě nebo jak jste to tam měl?

„Tam jsem bydlel normálně s ženskou jo, ale tam u nás je to těžký na hlavu. Měl jsem pár praci, měl jsem makat i v Německu, ale to nakonec nevyšlo jo, škoda. Ale já už jsem pustil trvalé bydliště, ale jak ta práce v Německu nevyšla, tak jsem byl namydlenej no…tak jsem to řekl kámošovi, ten mi pomohl…řekl „kup flašku a jdeme na národní výbor", tak jsme šli no, a oni mi tam napsali tu adresou kterou mám doteď. Já tam v životě nebyl na ty adrese (smích). Pak jsem chvilku bydlel u ségry no, ale nechtěl jsem tam bejt, tak jsem jel do Prahy. Tam u nás jsou samý darebáci no. Mně bylo tenkrát 40, když jsem se vrátil a říkal si „né to bych věčně seděl jo". Tam jsem fakt bejt nemohl."

A jak dlouho jste byl v tý base?

„Dohromady 10 let no. Jsem dělal vymahače a tak no, jsem jinač vypadal no (smích). Jako měl jsem různý nabídky jo, ale prostě to bych seděl pořád no. Tam u nás se dělaj pořád takový hnusárny jo , ale mě se tohle nelíbí jo. Já tam u nás nevěřim nikomu, tam jsou šmejdi. I policajti tam jsou blázni, všichni se chtěli prát, hrozný no. Jako já jsem nikomu krom prachách neudělal jo, ale kámoši si tam normálně sekali ruce jo a pořád se rvali…no hrozný. Já jsem byl vždycky takovej tichej jo. Nebo jsem dostával třeba za úkol někoho hlídat jo. Třeba mladýho týpka, ten poslouchal Mozarta a vařil perník jo , já nic nedělal jen ho měl za úkol hlídat…a tak no…Jako jo, taky jsem se rval, ale nic tak hroznýho no. Já radši nemluvim no, já byl taková skála no..policajti mě ani nechtěli k výslechu..Proto jsem odešel jo, radši si na sebe vydělám jo..sem tam nějaký intrik jo…ale říkám si pryč od těch zbraní."

A jak jste dlouho tady v Praze?

„Od roku 2008. 12 let no."

Mátě nějakou rodinu?

„No mám, ale nestýkám se jo. Jako mám dítě…ale tý už je tyjo….40..43 jí teď bude, ale já ji viděl naposled, když měla rok jo, potom se odstěhovala pryč, měla tam tetu..mě v tý době umřela máma, tak jsem jí řek že tam přijedu, ale už jsem tam nikdy nepřijel jo…ale alimenty jsem ji posílal jo to jo, sice na poslední chvíli, ale jo. Soudce chtěl, abych tam za tou holkou jezdil jo, ale hnes jsem se s ním pohádal jo, protože to nebylo nijak domluvený jo,prostě soudce se do toho míchal. No ale těch 10 let v base jsem nasbíral postupně jo, měl jsem i nějakej ten dohled, to jsem se domluvil s policajtama no. Jsem jezdil hodně po kámoších no. Vegetil jsem pak jsem vždycky přijel. Poplicajti mě neměli moc rády no, taky jsem se s nima porval občas jo. Prostě já a policajti, nikdy nebudeme kámoši no. Jsou hloupý. No proto jsem tady no, tohle dohadování a všechno nemá cenu.“

A tedka nějakou práci máte?

„Jo sem tam něco mám no. Jako bál jsem se jo, jak je teď ta doba, tak jsem mu psal, jestli jsem z kola ven a on, že ne, že se mnou pořád počítá, jen toho není tolik no. Člověk potřebuje prachy, beru ty 3500,- teď teda vlastně přidali 300,- no. Úřad mi pořád něco hledá jo, nějaký práce, ale je to nanic…nějaký zaměstnání, ale já to kvůli tý svojí noze nedávám jo, nemůžu stát 8 hodin, protože mi to pořád natejká a prach do toho vůbec nemůže. No tak se s nima pořád takhle dohaduju, všude po pracích mě posílaj no. Musim prostě pořádně vyléčit tu nohu no.“

A teď děláte konkrétně jakou práci?

„Teď dělám na kamerách, ale je to votravný jo. Makám 12 hodin, ale pořád do toho čumět..to je otravný no..ale nedá se nic dělat. Jako zase vim, že von mi těch 5 šichet měsíčně určitě dá jo. Zaleží..teď na květen budu mít třeba 12 šichet jo. Takže to je fajn.“

A do budoucna byste chtěl co?

„Chtěl bych dostat ten byt jo tady od magistrátu a pak se uvidí. Musim počkat, až mi zaroste ta noha, jinak mě prostě nikde pořádně nevemou. To co mám teď jsou občasný brigády, ale já chci někde nastálo makat, ale to musim ještě počkat no, až mi to zaroste. Jako doktor mě píše, že můžu pracovat jako vrátný jo, ale oni mě nikde nevemou…když jim řeknu, že mám díru v noze, tak oni maj strach jo…z infekce a tak no..takže musim hold čekat no.“

Ještě jsem se chtěla zeptat, máte nějaký dluhy?

„Jooo na ty dopravě no, u městskýho podniku…ale z ňákýho 96 roku, ale já na to uplně zapomněl jo. On mi ten revizor napsal pokutu, ale já na to vůbec nemyslel jo, tak mi potom přišlo , že dlužim no 28000..oni čekali 8 měsíců jo, než mi tohle poslali…no a od ty doby se to táhne. No musim si zajet na ty Míčánky jo, kde by mi prej mohli zjistit, kolik vlastně přesně dlužim…ale to až skončí ta blbá korona. No tak teď si kupuju každý tři měsíce už legitku no, jako je to otravný, ale nechci, aby se něco znalo..znám se no (smích).“

Máte z něčeho strach, co se týče toho bydlení do budoucna?

„Heleďte ani ne, ona mě ta sociální z šestky ujistila, že ty sociální byty nejsou tak drahé…jako ted beru ty 3800,-. Ale jsem domluvenej s tou sociální, že mi bude s tim pomáhat no, takže to je super.“

Příloha č. 8: Rozhovor s participantem č. 6

Tak dobrý den, budu se vás ptát na okruh otázek týkající se vašeho pobytu tady v azylovém domě, jak jste tady dlouho a tak. Potom bych ráda zabrousila na téma rodiny, ale jestli vám nějaká otázka bude nepříjemná nemusíte na ní odpovídat, to není žádný problém. Budu se ptát taky do budoucna, jak to vidíte, kde byste chtěla bejt a tak.

Vy jste tady v azylovy domě jak dlouho?

„Od října minulýho roku.“

A jak jste se do azyláku dostala?

„No to jsem byla zrovna hospitalizovaná na tý psychiatrii no, a zrovna mi volal pan Novotný, že se tady uvolnilo místo, že bych mohla nastoupit. Takže jsem mu říkala, že jsem teď v nemocnici, a on mi řekl, že na mě počká, takže to bylo super. Potom jsem vlastně byla 14 dní na Rybalkový a potom hned tady.“

A jak jste se dozvěděla o tomhle azylovym domě?

„No ještě předtím jsem byla taky jednou v nemocnici a vlastně od sociální pracovnice. Ta mi pomohla podat přihlášku sem no.“

A líbí se vám tady v azylovým domě?

„Mně moc no, je tady krásně.“

A vy to vlastně můžete porovnat s tou Rybalkovou, protože tam jste byla, teda chvilku no…

„No tam se mi nelíbilo vůbec, tady je to takový komornější, domácký. Tam bylo moc lidí, moc se tam ženský hádaly a pomlouvaly…teď jsem si teda zvykla, že tady taky jo (úsměv), ale je mi to nějak jedno.“

Předtím jste to měla s bydlením jak?

„To jsem bydlela s přítelem na ubytovně, ale to bylo mimo Prahu no, to bylo v Brně.“

A na ty ubytovně jste byla dlouho? A jak jste se tam ocitla?

„No bylo to takový střídavý, byla jsem tam třeba půlroku a pak jsem odešla k mamince no, to bylo takový to no..záleželo, jak jsem se pohodla s přítelem a tak.“

A v Brně jste měla tu maminku?

„Nene, rodinu jsem měla prvně v Praze, ale časem se to rozprchlo, jedna dcera bydlí v Lánech, druhá si postavila barák no, takže je to okolí Prahy a maminky je v Českym ráji. No a v Brně jsem byla kvůli tomu mýmu přítelovi, teď co už není, tak mě tam vlastně nic nedrželo.“

Mohla byste mít říct víc o vašem životě?

„No já jsem byla vdaná, měli jsme barák za Prahou no a pak jsem se zamilovala, odjela jsem do Kanady. Tam jsem chvilku žila, potom jsem se rozvedla, dělila jsem se s exmanželem o majetek, kdo co dostane, to bylo děsný no a, a já jsem koupila mamince byt, protože ona bydlela předtím v bejvalym bytě v Praze no a ten připadl ex manželovi no a bohužel jsem udělala jednu velkou chybu, že jsem ho nechala napsat na starší dceru no a oni ten byt mamince prodali.“

Ta vaše dcera ho prodala?

„Jojo, ona. Já jsem snažila jo…ale tohle je neodpustitelný.“ (slzy v očích)

Takže dcera byt prodala a kam šla vaše maminka?

„Maminka šla do Sobotky jako k sestře bydlet a tam si zažádala o dům s pečovatelskou službou jo, ale jsou to jako garsonky a mamka je teda přes svůj věk soběstačná no, takže si všechno dělá sama.“

A kolik jí je let?

„82.“

To je krásnej věk.

„Jo to je fajn (úsměv) To tady na azyláku když některý vidim jak se ploužej a jsou mnohem mladší nebo jsou stejně starý dokonce jak já, to je děs.“

A teď jste s rodinou nějakou v kontaktu?

„Jojo jsem, s jednou dcerou telefonicky teď jenom kvůli tý koroně žejo, jinak se za mnou jezdila. Ta mladší se mnou delší dobu nemluvila, ale teď se ozvala, takže si telefonujeme a s maminou mojí si pravidelně voláme.“

A pomáhá vám nějak rodina s vaší situací?

„No teď je to takový na nic, jak je málo práce, tak samy maj málo, ale jinak dřív mi finančně pomáhali, platili občas ubytování tady v azylovym domě nebo mi dcera zaplatí kredit. Takže to je fajn.“

A uvažovala jste někdy, že byste šla bydlet k dceři ?

„No to ne, oni už maj svůj zajetej život jo. Sice maj barák jo, ale to by nedělalo dobrotu, přecejen mají svůj život, svoje názory a tak no…ne že byste se neměli rádi jo…ale prostě jiný názory, jiný zvyky…takže dlouhodobě určitě ne no, to bych ani nechtěla.“

A jak jste to měla s tím přítelem v Brně? Jak jste se seznámili, že jste vlastně kvůli němu odjela do Brna?

„No, šla jsem na nádraží a on se nabídl, že mi pomůže s kufrem a tak no..a povídali jsem si a povídali a už to bylo. No a v Brně jsem vlastně byla docela dlouho..bylo to 6,5 roku.“

A co vás přimělo se odstěhovat z Brna sem zpátky do Prahy?

„No…..přítel dostal tu rakovinu…no…a já mám prostě ten pocit, že von mě chtěl ochránit jako předtím, abych ho neviděla jak trpí, když už to sním nebude dobrý …(slzy v očích) On mi to sám navrhl no, že by bylo lepší abych šla zpátky do Prahy jo…a že prej budoucnost ukáže…tak budoucnost ukázala (slzy v očích) Je to smutný.“

To máte pravdu, to je smutný.

„No ale zase tady v Praze to znám no…přišla jsem díky Martinovi na jíný myšlenky, takže je to lepší…ikdyž to je pořád docela čerstvý.“

A kdy váš přítel zemřel, jestli se můžu zeptat

„No 6. Ledna právě.“

Tak to chápu, že to je čerstvý a že to bolí.

„To jo, ale jak řikám..jsem ráda za toho Martina.“

A byla jste ještě někde v sociální službě krom těchto azyláků? Myslím třeba nějaký nízkoprahový centrum nebo tak?

„Nene to ne, já jsem hodně, potom co jsem měla vyhoření z práce a diagnostikovanou tu úzkostnou poruchu, tak jsem byla hodně na psychiatrii.“

To jste mi vlastně kdysi říkala, že vy jste v minulosti dělala nějakou finanční ředitelku, že ?

„Obchodní ředitelku.“

A můžu se zeptat, jak to v té práci probíhalo? Chápu, že to musela být náročná pozice, co se tedy stalo?

„Můžete, jasně…,no víte, měla jsem dvě malý děti, 10 let jsem pracovala pro rakouskou firmu jo ale byla jsem prostě mladá jo. Manžel mi sice s dětma pomáhal jo, ale já jsem byla ještě tenkrát schopná v tý době ráno jet do Vídně, tak celej den pracovat a večer jsem sedla do auto a jela zpátky do Prahy, což bych dneska…ani náhodou nezvládla. No ale to bylo ještě pořád dobrý jo, bylo tam dost vůle, tam jsem si mohla zařídit den podle svýho jo…no ale pak oni tu mojí pozici zrušili a já jako honem co…tak mi nabídli místo v Kolíně jako obchodní ředitelku, tak jsem to vzala, ale….byla to šílená řehole…a psychicky šíleně náročný, protože já jsem byla jediná žena v managementu no a jako když chlap bouchne do stolu tak je to normální, tak si jako uleví, kdežto když to udělá ženská, tak je hned histerická no..takže to bylo takový jako…a samozřejmě se na mojí pozici ostatní drali..no náročný..lítali jsme po celým světě…na rodin jsem tolik čas neměla no…“

A potom jste se rozhodla práci ukončit jo?

„No já jsem se rozhodla sama, z Rakouska mi ještě něco nabízeli, ale já jsem zjistila, že už na to prostě nemám, že jsem se v tom Kolíně absolutně vyčerpala. Mý tělo už řeklo stop. V hlavě jsem jela dál, ale tělo už to nedávalo..psychicky taky na nic no…potom mám taky tu úzkostnou psychickou poruchu no…"

A tu úzkostnou poruchu máte od tý doby co jste skončila tu práci v Kolíně?

„Jo přesně tak ..ale ono to má i souvislost s tim mym problém s příjmem potravy..to je taky psychický no, ale tu už mám od dětství, takže ono když se to všechno sloučí, tak je toho na jednoho člověka moc."

A chodíte k nějakému doktorovi?

„Jojo, chodim na psychiatrii a k psycholožce."

Ohledně zdravotního stavu bych se ještě chtěla zeptat, jestli vás někdy váš zdravotní stav omezoval třeba k tomu najít si práci nebo nějaký bydlení?

„No možná v tý práci potom později..já jsem nastoupila v Brně do práce jo, ale já jsem to prostě nezvládala, už jenom to, že jsem tam šla, jsem měla všechno sevřený, třepala jsem se…psychicky jsem to tam nedávala….sama jsem si řekla, že to prostě nejde…moje paní psychiatrička mi pořad říká, že to chce práce, ale já prostě vim, že bych to nezvládla jo, už je to pro mě těžký jo…to zase psycholožka je jinýho názoru než psychiatrička jo…že prostě ta práce ne no, žaludek mám špatnej jo, cistu na ledvinách no…prostě všechny možný ty no, takže radši mi doporučila, ať se tomu vyhnu. A já sama vim, že bych se na to už necejtila."

Tak když sama víte, že se na to necítíte, tak nemá cenu se přemáhat.

„No jako ty peníze by byly dobrý jo, to je logický, ale když vim, že to nezvládnu, tak to nemá smysl."

A vy teda pobíráte důchod?

„Jojo druhýho stupně."

Takže vlastně pobíráte penízky z toho důchodu, a když rodina může tak vám pomůže třeba zaplatit ten nájem jo?

„Jojo, přesně tak no a dcera mi ještě platí ten kredit a tak no."

A ten důchod máte jak vysokej?

„8,5 tisíce."

Ještě jsem se chtěla zeptat ohledně toho následnýho bydlení. Jak to vlastně máte?

„No já mám teda zažádáno s Martinem o ten sociální byt od magistrátu. O bezbariérovej byt, protože Martin je na vozíku. Já jsem ještě předtím uvažovala o tom, že bych si našla podnájem tady s jednou paní Mirkou, ale ona je hrozně náročná, pořád po mě něco chce jo, nakupovat, pořád posluhovat a tak no, takže to už s ní nechci jít bydlet, takže bych byla ráda, kdyby to vyšlo s tím Martinem."

A ještě mimo ten sociální byt s Martinem a podnájmem s Mirkou, uvažovala jste ještě o nějakym jinym bydlení?

(Chvilku odmlka)*.. „no já to řeknu takhle, já jsem strašně spokojená tady v azyláku, pro mě je tu klid, spoustu věcí nám tady poskytujou, takže je to pro mě super jo, ale zase vim, že tady nemůžu bejt do nekonečna a jako samostatný bydlení…asi uplně nechci sama, protože ta samota není pro mě. Takhle s tim Martinem by to bylo fajn."*

Takže byste se obávala tý samoty?

„Jo přesně tak, já už jsem to zažila jo, ale já prostě nejsem ten typ no, kterej dokáže bejt uplně sám."

Tak to je super, že jste se tady našli s Martinem a máte podanou žádost o ten byt no.

„Jo to je" (úsměv).

Ohledně Martina bych se vás chtěla zeptat na ten váš pohled, jestli vám vyhovuje to, že se o něho starat a jestli počítat s tím, že se budete muset v jistých ohledech o něho starat i v tom bytě?

„No já už se o něho starám tady a jako nemám s tim problém jo. On by si mě nejradši přivlastnil (smích). Ale jako dělám to ráda."

Na závěr bych se vás chtěla zeptat, na váš životní cíl? O čem sníte?

„Já sním o tom, abych byla víc s dětma, to bych chtěla jo, protože když mi zemřel ten můj přítel, tak jsem si uvědomila, jak je to strašně krátkej čas tady jo…jemu bylo 53 jo, takže vim, že bych chtěla trávit víc času s rodinou."

A skrz to bydlení by vám vyhovoval to bydlení v tom bytě s Martinem? Nebo kdybyste měla nějako jinou možnost vybrala byste si něco jinýho?

„No já už jsem všechno měla jo, byt, velkej dům a tak, to už mám za sebou..takže teď to bydlení v bytě s Martinem, to by bylo fajn."

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Barbora Brožová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze

Počet stran (bez příloh): 91

Celkový počet stran příloh: 15

Počet titulů české literatury a pramenů: 33

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 5

Počet internetových odkazů: 32

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, PhD.

Rok dokončení práce: 2020

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Barbora Brožová
Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
Název práce: Možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze
Vedoucí/~~oponent~~* práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

Technické parametry práce:
Počet stránek textu (bez příloh):
Počet stránek příloh:
Počet titulů v seznamu literatury:

	0**	1	2	3	4
Výběr tématu					
Závažnost tématu		•			
Oborová přiléhavost 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, rozčleněni 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			•		
Vyváženost teoretické a praktické části			•		

*

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

v daném tématu

Návaznost kapitol a subkapitol		•			
Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi			•		
Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)			•		

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Nemám otázky do diskusie.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Diplomantka Barbora Brožová sa zaoberá vo svojej práci sociálnou problematikou a to vidíme už v samotnom názvu Možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze. Štruktúra práce je dobrá a je vyvážená v jednotlivých kapitolách a podkapitolách. V abstrakte autorka charakterizuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách, taktiež si vytýčila cieľ svojej teoretickej a empirickej časti v práci. 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, za čo jej platí pochvala). V práci sa nájdu menšie formálne nedostatky, ale to neznižuje úroveň predkladanej práce.
Predkladaná diplomová práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V rámci teoretickej časti práce diplomantka opisuje pohľad na zvolenú problematiku v troch hlavných kapitolách a podkapitolách (Sociálnou prácou z ľuďmi bez domova, problémom bezdomovectva, typmi, príčinami, a službami sociálnej prevencie pre osoby bez prístrešia a iné). Praktickú časť tvorí posledná piata kapitola. Autorka použila metódu pološtruktorovaného rozhovoru, kde si stanovila jednotlivé výskumné otázku. Nasledovne k analýze textu - rozhovoru bola použitá metóda tematickej analýzy, kde si stanovili základne okruhy - vytvorila si jednotlivé kategórie tém a podkategórie týchto tém, ktoré charakterizovali konkrétny rozhovor s participantom. Následne ich vyhodnotila a priehľadne spracovala. Na základe stanoveného cieľa sa autorke podarilo splniť cieľ práce a došla k zaujímavým výsledkom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly. Domnievame sa, že predložená práca je zaujímavo spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~*
- práca spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace:
- klasifikujem ju stupňom – 1 (výborne)

Datum, podpis: 08.08.2020 .....

---

* nehodící se, škrtněte

Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studentky: **Bc. Barbora Brožová**

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

Název práce: **Možnosti resocializace osob bez přístřeší v azylových domech Naděje v Praze**

Oponent práce: PhDr. Hana Hejná

Technické parametry práce:
Počet znaků textu (bez příloh): 91
Počet stránek příloh: 15
Počet titulů v seznamu literatury: 38

	0**	1	2	3	4
Výběr tématu					
Závažnost tématu		x			
Oborová přiléhavost 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, rozčleněni 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				

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

Naplnění cílů práce		x			
Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu		x			
Návaznost kapitol a subkapitol			x		
Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi			x		
Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)			x		

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jak lze výsledky provedeného výzkumného šetření aplikovat v praxi dané organizace?

Celkové hodnocení práce:

Autorka ve své diplomové práci zpracovala téma tradiční, ale stále aktuální.
Diplomová má práce má dvě části, teoretickou a výzkumnou.
V teoretické části se autorka věnuje charakteristice bezdomovectví a sociální práci s lidmi bez domova. Sama autorka uvádí, že ve své profesi se sociální práci s lidmi bez domova zabývá. Obsah teoretické části je poměrně rozsáhlý. Na škodu samotného textu je malé členění textu, který se tak stává nepřehledným a tím je vstřebání obsahu pro čtenáře obtížné. Rozlišení textu, kdy jde o převzatou myšlenku a kdy o vlastní poznatek autorky, je mnohdy nejasné. Textu by slušelo kdyby se autorka více hlásila ke svému odbornému textu. Jistě za svou odbornou praxi má k teoretickým východiskům co říci.
Výzkumná část se věnuje tématu zaměřeného na sdělení participantů (uživatelům sociální služby – azylového domu), které se týká vlastního náhledu na svou situaci a možnostem řešení nepříznivé situace. Autorka zvolila kvalitativní metodu, s využitím polostrukturovaného rozhovoru. Připomínka ohledně přehlednosti textu se týká i výzkumné části. Přestože autorka pečlivě provedla rozhovory, vyhodnotila získaná data a kompetentně je vyhodnotila, konkrétní otázky a odpovědi na ně čtenář musí usilovně hledat. Text je opět souvislý, jednolitý a tudíž málo přehledný.
Zásadní nedostatky jsem v textu práce nezaznamenala.
Připomínku mám však k použité literatuře, která je v seznamu uvedena. Některé tituly jsem v textu nenašla. Přestože autorka tituly měla k dispozici, ale v textu na ně neodkazuje, neměly by být uvedeny v seznamu použité literatury.
V ostatním diplomová práce splňuje požadované nároky a diplomovou práci proto doporučuji k obhajobě.
.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **výborně**

V Praze dne 7.9.2020

PhDr. Hana Hejná