

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



## **Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny**

**Bakalářská práce**

Kristýna Roubalová

Vedoucí bakalářské práce: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová Ph.D.

Praha 2023

# Prague College of Psychosocial Studies



## **Social stigma of homelessness as a barrier of social change**

Bachelor thesis

Kristýna Roubalová

The bachelor's thesis Work Supervisor: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová Ph.D.

Prague 2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny vypracovala pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Praze dne

Kristýna Roubalová

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat své vedoucí doc. PhDr. Bc. Aleně Hricové, Ph.D. za odborné vedení, vřelé konzultace, za pomoc i podnětné rady při zpracování této práce.

## **Anotace**

Osoby bez domova jsou ve společnosti XXI. století, společenství založeném na progresivním pokroku, stále více vytlačovány na jeho okraj. Stigma „bezdomovec“ a všechny konotace, které toto označení přináší, způsobuje člověku, který se v situaci bezprostřední nouze ocitl, pocity studu a selhání, které mu brání v přístupu k sociální, ekonomické i politické pomoci. Stigma může také podnítit jedincovo utvrzení v identifikaci s jinakostí, s novou sociální identitou, a podkopávat tak jeho sebevědomí a vůli ke změně.

Ve své bakalářské práci pohlížím na bezdomovectví jako na dynamický proces, v jehož především první fázi hraje stigma významnou roli. Cílem práce je zjištění, zdali sociální pracovníci reflektují postupný proces přijímání bezdomovecké identity a pracují s jeho dílčími specifiky. Existují možnosti, jak osoby bez domova zachytit v co nejranější fázi bezdomoveckého procesu a poskytnout jim včasnou adekvátní pomoc?

**Klíčová slova:** bezdomovectví, stigma, bezdomovecká identita, prevence

## **Annotation**

Homeless persons are in XXI society. century, a community based on progressive progress, increasingly pushed to its margins. The stigma of "homeless" and all the connotations it carries with it causes a person who finds himself in a situation of immediate need to feel immense shame and failure, which prevents him from accessing social, economic and political assistance. Stigma can also stimulate an individual's confirmation of identification with otherness, with a new social identity, thus undermining his self-confidence and will to change.

In my bachelor's thesis, I look at homelessness as a dynamic process, in which, especially in the first phase, stigma plays a significant role. The aim of the work is to find out whether social workers reflect the gradual process of accepting the homeless identity and work with its partial specifics. Are there ways to catch homeless people at the earliest possible stage of the homelessness process provide them with timely and adequate assistance?

**Key words:** homelessness, stigma, homeless identity, prevention

## Obsah

Úvod.....	8
Teoretická část.....	10
1. Bezdomovectví.....	10
1.1. Formy bezdomovectví.....	11
2. Stigma a stigmatizace.....	13
2.1. Stigma.....	13
2.2. Identita sociální a osobní.....	13
2.3. Veřejné stigma a sebestigma.....	14
2.3. Důsledky stigmatizace.....	15
2.4. Stigmatizace bezdomovectví.....	17
3. Bezdomovectví jako přístup k životu.....	19
3.1. Bezdomovecká identita.....	19
3.1.1. Přijetí bezdomovecké identity.....	20
4. Řešení problematiky bezdomovectví na území ČR.....	25
4.1. Hlavní aktéři v řešení problematiky bezdomovectví.....	25
4.2. Sociální práce s osobami bez přístřeší.....	26
4.2.1. Cíle sociální práce s osobami bez přístřeší.....	28
4.3. Sociální prevence.....	29
4.4. Komplexní model problematiky bezdomovectví.....	30
Empirická část.....	32
5. Metodologie výzkumu.....	32
5.1. Výzkumný cíl a výzkumná otázka.....	32
5.2. Výzkumná strategie.....	32
5.3. Výběr výzkumného souboru.....	33
5.4. Metoda a technika výzkumu.....	34
5.5. Etika výzkumu.....	35
5.6. Metoda analýzy dat.....	36
6. Výsledky.....	36
6.1. Typologie klientů.....	36
6.1.1. Způsob navázání kontaktu.....	37
6.1.2. Překážky při navazování prvního kontaktu.....	38
6.1.3. Pomůcky v navazování kontaktu s klientem.....	38
6.2. Reflexe procesu přijímání bezdomovecké identity.....	41
6.3. Překážky možné sociální změny.....	44
6.3.1. Na straně klienta.....	44

6.3.2. Na straně sociálního systému .....	49
6.4. Možné inovace.....	53
7. Diskuze.....	56
8. Závěr.....	61
9. Zdroje .....	63
10. Seznam příloh.....	67

## Úvod

Ve své bakalářské práci s názvem *Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny* se budu zabývat bezdomovectvím a jeho pojetím v rámci sociální práce. Hlavní motivací pro volbu daného tématu je skutečnost, že přestože první zmínky o bezdomovectví nalezneme již v dávném starověku, aktuálně se jedná o nedílnou součást moderní společnosti, se kterou se sice setkáváme denně, jsme na ni zvyklí, ale které stále nerozumíme. Neznámého se obáváme a straníme. Jsem si vědoma, že na téma bezdomovectví vzniklo v minulosti již několik akademických prací a v odborné literatuře je tento sociálně patologický jev taktéž podrobně zkoumán. Ve své práci chci však rozšířit charakteristiku či typologii osob bez domova z pohledu sociální patologie o perspektivu sociální psychologie, psychosociální specifika a faktory a nastínit jejich možné uplatnění v metodách sociální práce.

Důraz bude kladen na stigmatizaci, a to jak ze strany majoritní společnosti, tak státní správy, její vliv na osoby bez domova a možnosti oprostění se od sociálních stigmat, kterými je život osob bez domova nepopíratelně podmíněn. Jádrem práce je nové pojetí bezdomovectví jako způsobu života, který vzniká na základě dlouhodobého procesu přijímání bezdomovecké identity. V důsledku analýzy jednotlivých stádií tohoto procesu a faktorů, které v něm hrají roli, je cílem této práce zjistit, zdali současné sociální služby a orgány státní správy pracující s osobami bez domova věnují pozornost jedincům v jednotlivých stádiích procesu, zdali se specifiky těchto stádií počítají a přizpůsobují jim využívané metody. V rámci specifík bude kladen důraz na reflexi zmíněné stigmatizace, vlivného faktoru a možnou překážkou především v raném období bezdomovecké zkušenosti.

V první kapitole své bakalářské práce se budu věnovat bezdomovectví v obecné rovině. Vymežím pojem bezdomovectví; pro účely této práce bude vyzdvižen především rozdíl mezi pojmy bezdomovec a člověk bez domova. Následně budou představeny formy bezdomovectví, a to v užším i širším pojetí. Hlavním zdrojem této kapitoly jsou knihy *Proces vzniku a stádia bezdomovectví* od Radky Janebové, která klade důraz na dobu, po kterou lidé bez domova na ulici žijí, a *Bezdomovectví jako alternativní způsob existence* od Marie Vágnerové a Ladislava Csémy.

Ve druhé kapitole bakalářské práce se budu zabývat teorií stigmatu a stigmatizací. Hlavní oporou této kapitoly je kniha *Stigma – Poznámky k problému zvládnutí identity* od Ervinga Goffmana. Od obecného úvodu stigmatu se přesunu k jeho typologii, na základě vymezení identity sociální a osobní charakterizují stigma veřejné a sebestigma a budu se zabývat mírou a



důsledky stigmatizace. Poslední část druhé kapitoly bude věnována stigmatizaci bezdomovectví, tedy osobám bez přístřeší jako klientům sociální práce a nositelům stigmatu zároveň.

Ve třetí kapitole své bakalářské práce se budu věnovat bezdomovectví podrobněji a z jiné perspektivy. Hlavními zdroji této části práce je kniha T. L. Kuhlmana *Psychology on the Streets: Mental Health Practice with Homeless Persons* z roku 1994 a rozsáhlý výzkum Petra Holpucha *Bezdomovectví jako přístup k životu* z roku 2011. Pozornost bude kladena především na přijetí bezdomovecké identity. Budou analyzovány jednotlivé fáze dlouhodobého dynamického procesu, který vede ke vzniku odlišných hodnot, norem a morálního řádu, ale také motivace a faktory, které daného jedince ke změně vedou.

Ve čtvrté kapitole bakalářské práce se zaměřím na řešení problematiky bezdomovectví na území České republiky. Od představení hlavních aktérů, kteří se na řešení bezdomovectví podílejí, se přesunu k sociální práci s osobami bez přístřeší. Budou uvedeny tradiční formy sociální práce dle Oldřicha Matouška, které budou konfrontovány s otázkami a alternativními možnostmi vycházejícími z výzkumu Petra Holpucha, který sám ve své práci inovace sociální práce s osobami bez přístřeší nabízí. Závěrem kapitoly bude představen Komplexní model práce s bezdomovci a vyzdvižena otázka absence sociální prevence v řešení problematiky bezdomovectví.

Cílem práce je zjištění, zdali sociální pracovníci reflektují psychosociální specifika a faktory v procesu přijímání bezdomovecké identity a modifikují dle nich způsob své práce. Cílem je taktéž zodpovězení otázky, zda existují možnosti, jak osoby bez přístřeší zachytit v co nejranější fázi bezdomoveckého procesu a poskytnout jim včasnou adekvátní pomoc. Na část teoretickou proto navazuje část empirická, kvalitativní výzkum, ve kterém jsou odpovědi na tyto otázky zkoumány prostřednictvím rozhovorů s terénními sociálními pracovníky.

## Teoretická část

### 1. Bezdomovectví

Bezdomovectví je v současné moderní společnosti pevně zakotvený jev, se kterým se setkáváme pravidelně, ale který je pro nás stále těžce uchopitelný a tudíž kontroverzní. Mnohdy ho z neznalosti, pocitu bezmoci či naopak z jeho odpudivosti úspěšně ignorujeme, odmítáme se jím zabývat, porozumět mu a svou pasivitou přispíváme k jeho marginalizaci.

Dle Matouška (2003, s.217) je bezdomovectví extrémní formou sociálního vyloučení, které popisuje jako „komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti.“ Jeho příčinu přičítá kombinaci vysoce nepříznivé sociální situace a nedostatečných sociálních kompetencí jedince. Z Matouškovy definice lze říci, že bezdomovectví je velmi komplexní psychologicko – sociální jev, který je podmíněn mnoha faktory, a není proto divu, že podléhá spektru rozličných definic. Mareš (1999) např. pojímá tento jev v daleko širším měřítku. Bezdomovectví pro něj není pouze nedostatkem přístřeší či chudobou, ale podmíněným způsobem života, výsledkem postupného psychosociálního propadu. Spolu s Vágnerovou (2013) kladou důraz na odhlédnutí od samotného výsledku a vybízí k zaměření pozornosti na průběh bezdomoveckého procesu, na postupný sociální propad, přetrhání všech sociálních vazeb a výslednou izolaci a rezignaci na lepší alternativu.

Problematika definice bezdomovectví vychází z mnoha kritérií, které lze u této skupiny uplatnit. Hlavním kritériem či okolností určující její hranice je absence střechy nad hlavou či absence domova. Ve skutečnosti se ale setkáváme i s dalšími variantami – bydlení nejisté, tedy squatování, nebo bydlení bez smlouvy, které však do takto vymezené skupiny již zařadit nelze. V roce 2010 proto organizace FEANTSA, Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci, ustanovila širší pojetí definice bezdomovectví, a vymezila jej jako „komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci různí jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body.“ (MPSV, 2013, s.8) Zaměřují se na samotný průběh bezdomoveckého procesu a na jednotlivé osudy lidí bez domova, u kterých je kategorizace vzhledem k individuálním zkušenostem a odlišným životním příběhům velmi zredukovaná a zjednodušující. (Průdková, T. & Novotný, P., 2008)

Stejně je tomu i v případě pojmenování členů této marginalizované skupiny. Setkáváme se hned s několika pojmy – bezdomovci, homeless, lidé či osoby na ulici, bez přístřeší nebo bez domova. Ve své práci budu užívat termín „lidé či osoby bez domova“, sousloví, ve kterém slovo „domov“ vystihuje komplexnost celého jevu. Domov znamená bezpečné místo, kam se

můžeme vrátit, odkazuje na určitou naši jistotu a kotvu ve společnosti. Při ztrátě domova neztrácíme pouze obydlí, střechu nad hlavou a teplou postel. Takovou situaci lze vyřešit přechodnou náhradou, alternativou v podobě přístřešků, nocleháren či ubytoven, které jsou však pouhými náhražkami, jelikož nikdy plně nenahradí zázemí vhodné pro vytváření adekvátních sociálních vztahů a pocitu bezpečí. Proto je dle mého názoru potřeba u lidí bez domova akcentovat primárně jejich marginalizaci a izolaci, jinými slovy situaci, kdy se nacházejí na okraji společnosti bez jakýchkoliv sociálních vazeb či jistot.

### **1.1. Formy bezdomovectví**

Přestože vycházím z výše uvedeného širšího pojetí definice bezdomovectví organizace FEANTSA a ctím individuální charakter jednotlivých případů osob bez domova, uvedu z důvodu základní orientace obvyklé trojí rozřazení, které je v odborné literatuře pevně zakotvené. Stručně jednotlivé formy bezdomovectví představím a zaměřím se především na jejich charakteristiky z časového hlediska. Jinými slovy je budu popisovat podle doby, po kterou se lidé bez domova v situaci extrémního vyloučení nachází.

První kategorií je zjevné bezdomovectví, skupina, do které patří osoby bez domova jejichž sociální situace je na první pohled rozpoznatelná. Přestože dle Průdkové a Novotného (2008) tvoří mezi lidmi bez domova pouhou menšinu, jejich nápadnost nejvíce přitahuje pozornost laické veřejnosti a ovlivňuje silně obraz této společenské skupiny. V jejich charakteristice dále vyzdvihují zanedbaný zevnějšek, znečištěný oděv, zápach a typické aktivity typu žebrání, přehrabování v odpadcích, sbírání nedopalků apod. Se zjevnými bezdomovci se setkáváme na veřejných místech, kde žijí mimo standardní hranice sociálních norem a návyků. Většina z nich je o sociální pomoci, která je jim určena, informována a mohou ji využít. Udržují si veškerý svůj majetek u sebe, a proto se nezřídka pohybují obtěžkáni mnohými zavazadly, shlukují se ve skupinách a v okolí vzbuzují odpor či obavu.

Druhou, značně početnější kategorií je bezdomovectví skryté. Dle Průdkové a Novotného (2008) do této skupiny řadíme osoby, které se svou životní situací snaží utajit, dbají o svůj vzhled, a proto bychom je mezi osoby bez domova na první pohled ani nezařadili. Jedná se často o osoby, které jsou bez domova teprve kratší dobu a se zjevnými bezdomovci se neidentifikují, ba naopak se od nich distancují a pohrdají jimi. Mimo nejtěžší období zimních měsíců zpravidla nevyužívají sociálních služeb, nejsou nikde evidováni a pro sociální pracovníky je tudíž velice obtížné je mapovat a zachytit v bodě, ve kterém by bylo zapotřebí jim zajistit adekvátní pomoc a podchytit krizovou situaci včas.

Třetí kategorií je potenciální bezdomovectví, skupina, do které řadíme osoby, které se sice ještě neocitli v situaci bez domova, ale kteří denně řeší zásadní existenční potíže a žijí v nejistých a obtížných podmínkách, které se v bezdomovectví mohou každou chvíli proměnit. Hradecká a Hradecký (1996, s. 35) do této kategorie řadí např. „mladé lidi, kteří prošli ústavní výchovou a nemají možnost návratu do primární rodiny, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, z psychiatrické léčebny nebo terapeutické skupiny, nezaměstnané, emigranty či osoby s patologickými sklony k zneužívání návykových látek nebo hraní automatů.“ V době aktuální energetické a ekonomické krize nelze opomenout osoby, které se ze dne na den ocitnou na ulici z důvodu nemožnosti splácení hypotéky, dluhů, apod. Přesná kvantifikace posledních dvou kategorií je nesnadná, ale je zcela zásadní s těmito jedinci počítat a nezapomínat na ně, jelikož se teď či později v situaci bezprostřední nouze mohou ocitnout.

Tradiční rozdělení osob bez domova do zmíněných kategorií je vhodné rozšířit o individuálnější a specifitější pohled Radky Janebové (1999). Při charakteristice daných kategorií klade důraz na dobu, po kterou lidé bez domova na ulici žijí a dle ní definuje čtyři typy. Prvním typem je nedávno dislokovaný člověk, který stále ještě sdílí normy majoritní společnosti, kontaktu se zjevnými bezdomovci se vyhýbá, pohrdá jimi a striktně se vymezuje od role osoby bez domova, která je pro něj z důvodu stigmatizace traumatizující. Druhým typem je izolovaný, nedávno dislokovaný člověk, který se postupně odpojuje od svých dřívějších sociálních vztahů i sociálních institucí, opomíjí či ignoruje normy majoritní společnosti, ale dosud se vyhýbá kontaktu s ostatními lidmi bez domova. Třetím a čtvrtým typem jsou identifikované, izolované osoby, které již žijí na ulici déle, a to buďto o samotě nebo ve skupině. Jedná se o osoby bez domova, které rezignovaly na životní styl, normy a hodnoty majoritní společnosti a buďto se dosud drží v ústraní nebo se již adaptovaly a zapojily naplno do bezdomovecké subkultury. Toto rozčlenění potvrzuje skutečnost, že přesná definice bezdomovectví a kategorizace osob bez domova je ze své podstaty prakticky nemožná, jelikož v ní hraje roli mnoho faktorů a okolností. Nejedná se o homogenní skupinu. Mezi osobami bez domova lze nalézt osoby s těžkými životními příběhy, osoby z chudých poměrů, zadlužené, ale výjimečně i osoby, které rezignovaly na každodenní povinnosti, finančně zabezpečené. Jako důležité se však jeví uvážít nejen aktuální stav daného jedince, ale především i jednotlivé kroky bezdomovecké kariéry, postupné přijímání bezdomovecké identity, které k němu vedly.

## **2. Stigma a stigmatizace**

### **2.1. Stigma**

Známá definice stigmatu od Ervinga Goffmana (2003, s.6) vychází z antického Řecka, kde byl tento termín používán jako „označení pro tělesné znaky určené k tomu, aby vyšlo najevo cosi neobvyklého a špatného o morálním statusu označovaného.“ Stigma bylo znamením hanby či méněcennosti upozorňující na odlišnost daného jedince. Znak, na základě kterého byli jeho nositelé rozpoznáni a vyloučeni ze společnosti. Skrze historickou etapu středověkého křesťanství se do novověku přenesl pojem stigma ve svém širším pojetí jako jakýkoliv znak či rys, kterým jedinec vyčnívá, neodpovídá očekáváním či požadavkům, které společnost utváří a nelze ho tudíž zařadit do nastavených společenských kategorií.

Možností a typů stigmat může být nespočetně mnoho. Goffman (2003) rozděluje v základním měřítku stigma patrné, zjevné na první pohled, a stigma skryté, na první pohled nerozpoznatelné. Dle konkrétních typů stigmat popisuje tři možné kategorie. Zmiňuje stigmata založená na tělesné ošklivosti, kam lze zařadit např. fyzická znetvoření, tělesná postižení či handicap, poté stigmata vycházející z vady charakteru jako je např. slabá vůle, dominantní či nepřirozené vášně, nepoctivost, duševní onemocnění, homosexualita nebo alkoholismus. Posledním zmíněným typem jsou kmenová stigmata, týkající se rasy, národa a náboženství. Všechny tyto typy stigmat mají společného jmenovatele, stejný sociologický rys a předpoklad. Charakteristický rys daného jedince upoutává naši pozornost a odvádí ji od osobnosti jako celku. Daná odlišnost nezapadá do našich očekávání, a proto se od ní odvracíme a daného jedince jí stigmatizujeme. (Goffman, 2003)

### **2.2. Identita sociální a osobní**

Lidé si jako členové společnosti v průběhu života utváří dva typy identit. Dle Goffmana (2003) je prvním typem identita osobní neboli identita ega, spočívající v subjektivním pocitu vlastní integrity a charakteru, který člověk získává v důsledku bohatých sociálních zkušeností. V odborných textech ji můžeme nalézt pod označením self-identity. Druhým typem je identita sociální neboli společenská, kterou si sami o sobě vytváříme na základě názorů, pohledů a dojmů druhých či kterou si naopak vytváříme o druhé osobě, jejíž identita upoutá naši pozornost, a je proto předmětem diskuze.

Sociální identitu označuje Goffman (2003) jako virtuální, jelikož je založena pouze na našich dojmech, a je tudíž zcela hypotetická. Naše dojmy o druhých jsou často silně ovlivněny jedním výrazným atributem, díky jehož přítomnosti osobu označujeme, zařazujeme do určité kategorie

a připisujeme jí i celou řadu dalších stereotypních atributů, které kategorii odpovídají. Nevědomě či automaticky si vytváříme o druhých mylné, zkreslené a zredukované představy, na základě kterých se od daného člověka začneme distancovat, ignorujeme jeho další vlastnosti, určujeme jeho sociální identitu a tím jej stigmatizujeme. Goffman (2003, s.13) proto popisuje teorii stigmatu jako „ideologii vysvětlující méněcennost osoby se stigmatem a objasňující nebezpečí, jež představuje, a které někdy odůvodňujeme animozitou na jiných odlišnostech.“ Stigmatizaci lze proto obecně charakterizovat jako proces označování či nálepkování, ve kterém zařazujeme osobu na základě jednoho výrazného rysu či atributu do určité kategorie, ignorujeme jiné její rysy, a naopak ji přisuzujeme domnělé příbuzné atributy, kterými si svou hypotézu utvrzujeme. Národní ústav duševního zdraví ve své výzkumné zprávě Stigmatizace v České republice (2016, s.1) uvádí následující definici stigmatizace, ve které začleňují i druhou stranu této mince, pohled ze strany stigmatizovaného: „Stigma lze obecně charakterizovat jako proces označování (labellingu), související jak se společenským vylučováním a odmítáním stigmatizovaného, tak s vlastními pocity studu, které u stigmatizovaného pramení z nepříznivého sociálního úsudku o vlastní osobě či společenské skupině.“

### **2.3. Veřejné stigma a sebestigma**

Osobní a sociální identita jsou mezi sebou v neustálém kontaktu, navzájem se ovlivňují a může mezi nimi docházet i ke značnému nesouladu či rozporu. Na základě těchto dvou kategorií lze uvést dva korelující typy stigmatu, a to stigma veřejné a sebestigma neboli self-stigma. Veřejné stigma jsme popsali při definici a popisu procesu stigmatizace. Jedná se o redukovanou a diskreditující představu, kterou si vytváříme o osobě na základě jednoho výrazného nepředvídatelného rysu. Self-stigma lze považovat za další krok tohoto procesu, kdy dotčený danou představu okolí přijímá, vztahuje si nepravdivé přesvědčení a názory o své osobě a postupně se s nimi sám identifikuje.

Corrigan, Larson a Rüsch (2009) popisují proces, ve kterém se z veřejného stigmatu stává sebestigma a rozdělují jej do tří fází. Nejprve daný jedinec začne v souvislosti se svými omezeními zaznamenávat odlišnosti v chování svého okolí. Čelí stereotypům a předsudkům, které vůči němu lidé chovají, a které jsou tak vlivné, že se s nimi začne pomalu identifikovat. Je jen otázkou času, kdy se s nimi kompletně ztotožní a sebestigmatizuje se.

Corrigan a Watson (2002) vychází ve svém výzkumu z předpokladu, že příčinou jak veřejné, tak osobní stigmatizace je cyklus stereotypů, předsudků a diskriminaci. Stereotyp popisují jako negativní myšlenku či přesvědčení o jedinci či skupině lidí, posuzování a ustanovování jejich nebezpečnosti, slabosti či nezpůsobilosti. Na základě stereotypní myšlenky vzniká předsudek,

její hlubší zakořenění, odsouhlasení či utvrzení, které může být doprovázeno i negativní emoční reakcí – strachem, vztekem, agresí, apod. Výsledkem je konkrétní reakce, chování typu vyhýbání se, izolace, ponižování, neposkytování pomoci či pracovních příležitostí apod. Podobný názor zastává i Thornicroft (2007, s. 192), který uvádí, že „termín stigma označuje problémy znalostí (neznalost), postojů (předsudků) a chování (diskriminace).“

O veřejném stigmatu se toho lze v odborné literatuře dočíst mnoho, ale self-stigmatu je věnována pozornost značně menší. V kontextu současné moderní společnosti výrazně individualistického charakteru, která upíná pozornost na jedince, na kterého klade nárok držet odpovědnost za svůj život pevně ve svých rukou, to není ani překvapením. Při pohledu do svého okolí mnohdy nabývám dojmu, že žijeme v prostředí, ve kterém je zakořeněný názor, že každý člověk může svobodně vyjadřovat své myšlenky, pocity a názory týkající se druhých, a že za důsledky svého chování neneseme zodpovědnost, jelikož je na daných osobách, jak se s nimi vypořádají. Jako by se očekávalo, že se všichni lidé dokáží od hodnocení a posuzování ostatních oprostit, nedávat mu takovou váhu a sami v sobě si najít oporu a pravdu o sobě samých. Na jedno bychom však neměli zapomínat. Dle J.J. López - Ibora (2002) je odpovědí na stigma vždy stigma, a proto společnost nelze definitivně rozdělit na stigmatizované a nestigmatizované. Ke stigmatizaci dochází ve smíšených kontaktech, v různých sociálních situacích, kde každý z nás může vystupovat jednou jako stigmatizovaný a podruhé jako stigmatizující. Goffman (2003) uvádí, že se jedná o interakční roli, ve které může ta samá osoba vystupovat v mnoha případech jako stigmatizující, projevovat veškeré předsudky vůči určitým osobám či skupinám, ale zároveň je i přijímat a být stigmatizována v ohledu jiném. Bludný kruh počínající a končící stigmatizací. Je zapotřebí nezapomínat, že naše osobní vnímání a pojmání sebe samých je neprodleně spojeno, ovlivňováno a formováno tím společenským. Jinými slovy člověk, který je neustále vystavován a utvrzován ve stigmatizující představě o sobě samém není vždy plně zodpovědný za svou integritu, jelikož moc společnosti a jejích názorů se do ni neprodleně propisuje. S vědomím o existenci, míře, rozšíření a vlivu stigmatizace v dnešní společnosti přichází strach se ke kterékoliv ze stigmatizujících skupin ba jen přiblížit. Strach, který hraje zásadní roli v situaci, kdy se člověk v nové (krizové) životní situaci ocitne. Setkává se s výraznými omezeními či riziky, ale o pomoc z důvodu možného obdržení stigmatu raději nepožádá a snaží se vše řešit svépomocí, což nemusí být vždy dostačující.

### **2.3. Důsledky stigmatizace**

Z řady odborných výzkumů zkoumajících důsledky stigmatizace vyplývá, že zásadním způsobem zasahuje a ovlivňuje mnohé oblasti lidského života. Dopad stigmatizace se projevuje jak na úrovni osobní, kde ovlivňuje mentální zdraví, sebevědomí, pocit naděje či kompetentnosti a zplnomocnění jedince, tak i na úrovni sociálního fungování, mezilidských vztahů a celkové kvality života.

Corrigan a Watson (2002) popisují tři nejčastější reakce na stigmatizaci. První reakcí je narušená integrita self a snížené sebevědomí, ke kterému v důsledku názorů svého okolí u jedince dochází. Reakce, která se pojí s identifikací přisouzených atributů, vzrůstající nedůvěrou ve své schopnosti, snižující se hodnotou vlastní osoby a narůstajícím pocitem beznaděje. Druhý typ reakce je zcela opačný, tedy nikoliv tlumící, nýbrž aktivující. Jedinec se proti stigmatizaci okolí vymezuje a na předsudky, které zažívá, reaguje popudlivě či rozzlobeně. Aktivující je tato reakce v tom smyslu, že vede jedince ke změně své situace či ke změně postoje okolí. Třetí typ reakce nastává, když jedinec není názory svého okolí ani zraněn, ani rozzloben. Jedincovo self je v tomto případě nezasaženo a stigmatizace je mu lhostejná. Lze shrnout, že reakce na stigmatizaci se různí a že někdy může být pro daného jedince dokonce i odrazovým můstkem ke změně. Mezi časté reakce se dále řadí sklon k využívání stigmatu k získání vedlejšího zisku, jinými slovy jej používat jako omluvu a důvod pro všechno, co se nám v životě děje. Stigma se poté stává jádrem sociálních i emočních situací, daného jedince chrání před vlastní i společenskou odpovědností a vytváří bariéru mezi ním a zbytkem společnosti.

Každý člověk je jiný a reakce na stigmatizaci mohou být velice různorodé. Jistotu toho, jaká reakce u daného jedince nastane, nabýváme až s hlubším poznáním a zmapováním jeho situace a životního příběhu. Až tehdy ji je v rámci sociální rehabilitace možné případně uplatnit jako motivující faktor ke zlepšení jeho aktuální situace. Z mnohých výzkumů však vyplývá, že nejčastějším typem je reakce první, tedy zraňující. Goffman (2003) uvádí, že se při stigmatizaci v daném jedinci rodí vnitřní konflikt a silná ambivalence v rámci vlastního já. Přisvojuje si cizí měřítko vlastní identity, kterým není schopen se vnitřně přizpůsobit. Na základě názorů a reakcí okolí se zvyšuje vnitřní pocit nejistoty podryvající sebevědomí. Daný jedinec si je dobře vědom, proč je společností stigmatizován, a vnímá proto i narušení obvyklého schématu interpretace každodenních událostí i speciálního chování druhých. Cítí zvýšenou pozornost, které se mu pro jeho odlišnost dostává, a ze které vychází i nejistota a opatrnost ve způsobu chování. Veškeré jeho vlastnosti a projevy, nahodilé i plánované, se automaticky pojí s daným stigmatem a podporují ho. Osobnostní systém stigmatizovaného jedince naplňuje chronický pocit nejistoty.



Stigmatizovaní jedinci jsou od antického Řecka širokou veřejností označováni za ty, kterým je potřeba se vyhnout nebo od kterých je potřeba se oddělit. Izolaci, kterou zažívají, považují za nejzásadnější důsledek stigmatizace. Ocisková a Praško (2015) mluví o izolaci sociální, emocionální a kognitivní. V situaci sociální izolace člověk postrádá sociální kontakt s druhými lidmi, izoluje se od nich a nekomunikuje s nimi. Izolace emocionální se vyznačuje ztrátou možnosti sdílet své pocity, prožitky a emoce s druhými lidmi. Kognitivní izolaci považují autoři za absenci vzorů a informací, se kterými by se daný jedinec mohl ztotožnit. Stigmatizovaný člověk vyskytující se na okraji společnosti proto často tíhne k navazování vztahů s lidmi s tímž stigmatem, se kterými vytvářejí vlastní subkulturu, hierarchii a ideologii.

#### **2.4. Stigmatizace bezdomovectví**

V předešlé kapitole věnující se stigmatizaci v obecné rovině jsme nastínili, že o jakkoliv na první pohled nenápadný proces se jedná, jeho důsledky jsou velké a mnohdy až fatální. Setkáváme se s dehumanizačními tendencemi, stigmatizovaní jsou považováni za méněcenné, pohlížejí se na ně jako na nižší a nehodné rovných práv. V přístupu ke stigmatizovaným jedincům se společnost rozděluje do dvou táborů na zcela opačných pólech. Na jedné straně lidé zastávají postoj nekritického soucitu, nápomoci a neodsuzování, a na straně druhé jsou lidé nenávidní, opovrhující a odsuzující. Dle Ociskové a Praška (2015) je druhý tábor ve značně početnějším zastoupení a troufám si říci, že tomu může být tak i díky celkové náladě a nastavení současné společnosti.

XXI. století je moderní doba linoucí se v duchu individualismu a kapitalismu, ve které se hodnota a úspěšnost života poměřuje na materiálních stupnicích. Dle Belchera a DeForge (2012) lze z pohledu takto nastavených měřítek osoby bez domova velice snadno považovat za ukázkou osobního selhání či svévolného rozhodnutí pro život. Hradečtí (1996) toto tvrzení vysvětlují tím, že se lidé bez domova v očích společnosti aktivně neúčastní, nepodporují sociální systém, jsou neefektivní, a tudíž pouhou zátěží pro celou společnost. O lidech bez domova se ve veřejném podvědomí postupně ustanovuje názor, že si za svou životní situaci mohou sami, že o změnu či zpětné zařazení do společnosti nemají zájem či že jsou líní, neochotní pracovat a převzít odpovědnost za své životy. Častá je automatická asociace s kriminalitou, alkoholismem, nedostatkem vůle a ignoraací sociálního řádu. Tato perspektiva na osoby bez domova byla v letech 1993 a 1996 potvrzena výsledky ankety občanského sdružení Naděje, o kterých nás informují manželé Hradečtí (1996). V roce 1993 veřejnost vnímala a označovala bezdomovce jako flákače, opilce, kriminální živly, zloděje, anebo ty, co spí na nádražích. O tři roky později převažovala představa bezdomovec jako kriminálního

delikventa. Na otázku, jak se člověk může stát bezdomovcem, nejčastěji dotazovaní odpovídali shodně v obou anketách, že se jim nechce pracovat. Stigmatizující názor, který bezesporu slouží mnoha lidem k ospravedlnění a potvrzení stigmatizace, diskriminace a izolace této skupiny lidí. Dle Mareše (2000) je převažující odmítavý postoj veřejnosti k lidem bez domova i celé problematice bezdomovectví jednou z hlavních příčin situace, ve které se osoby bez domova nacházejí.

Průdková a Novotný (2008) popisují, jak jsou výše zmíněné přesvědčení a zaujatý postoj k lidem bez domova podpořeny principem atribuční chyby. Jedná se proces, který spočívá v připisování neúspěchů druhých jejich neschopnosti či lenosti, zatímco u těch svých započítáváme i vliv nepříznivých okolností. Tento mechanismus funguje i v souvislosti s úspěchy, které u druhých považujeme za čistou náhodu, zatímco u sebe připisujeme zásluhy i našim schopnostem, péli, pečlivosti a vynaloženému úsilí. Hodí se doplnit názor Kopřivy (2016, s. 130), který upozorňuje, že „idea, že vůle stačí ke zvládnutí všech překážek, je omylem západní civilizace, který se udržuje navzdory každodenní zkušenosti“.

Perspektivy Průdkové, Novotného i Kopřivy dokazují, jak jednoduše a rychle můžeme za podpory nevědomých rozhodovacích procesů a nastavení společenského smýšlení a norem odsoudit jedince, kteří se jim v jakékoliv míře vymykají. Jednáme zkratkovitě a s klapkami na očích. Osoby bez domova nelze dle pravítka změřit, označkovat a zařadit do určité kategorie, jelikož jsou zcela jednoznačně velmi heterogenní skupinou. Jedná se o osoby s různými životními příběhy, odlišným původem, rodinným zázemím, mírou vzdělání apod. Pakliže budeme bezdomovectví rozumět dle Staoneva (2015, s. 43) jako „formě extrémního vyloučení a nejviditelnějšímu vrcholku mnohem hlouběji ponořeného ledovce chudoby“, lze tvrdit, že nám heterogenní struktura bezdomovecké populace může zrcadlit všeobecnou situaci nerovnosti ve společnosti. K bezdomovectví mohou vést různé příčiny a nelze popřít fakt, že mu zpravidla předchází série individuálních neúspěchů řešit svoji životní situaci či narušení socializace v době dospívání nebo dětství, ale nelze opomenout i druhou stranu mince, tedy určitou nerovnost ve společnosti, jejíž přítomnost v práci popisují. Tyto dvě polohy nelze pojímat odděleně, jelikož jsou spojenými nádobami a obvykle působí pospolu.

Jakkoliv různorodé mohou být příčiny bezdomovectví, jako mylnou Barták (2011) hodnotí představu o bezdomovectví jako o vlastní volbě. S bezdomovectvím jsme denně konfrontováni a často se jím pro neznalost nebo jeho náročnost odmítáme hlouběji zabývat a nesmyslně jej ztotožňujeme s navyklým stereotypem tuláků a povalečů. Hradečtí (1996) potvrzují, že tento rozšířený stereotyp byl několikrát v rámci odborných výzkumů vycházejících ze sociální

terénní práce s lidmi bez domova vyvrácen. Způsob života bezdomovců se chápání majoritní společnosti vymyká a pro možnou změnu v přístupu k této skupině lidí je zapotřebí věcný a racionální postoj oproštěný od emocí a zkušeností s chováním jednotlivců z řad lidí bez domova. Jinými slovy si uvědomit zásadní rozdíl mezi volbou, rezignací a nutným přizpůsobením.

### **3. Bezdomovectví jako přístup k životu**

Dosud jsme bezdomovectví pojímali z pohledu majoritní společnosti jako formu extrémního vyloučení, situaci nežádoucí, nesmírně náročnou a vyžadující změnu. Všechny tyto aspekty jsou bezpochyby pravdivé, ale je důležité si uvědomit, že se jedná o perspektivu široké veřejnosti, vycházející z jejich nastavených sociálních norem a hodnot. Ke komplexnímu vykreslení celé problematiky, jejímu možnému pochopení a nastavení adekvátní pomoci či nových forem sociálních služeb poskytovaných lidem bez domova je zapotřebí začlenit i jejich vlastní perspektivu. Zajímat se, jak k bezdomoveckému životu přistupují, zjistit, jak se v situaci ocitli, jak pohlíží na širokou veřejnost, jak se vyrovnávají se stigmatizací či zda jsou se svou situací smířeni a považují ji za přijatelnou.

Petr Holpuch (2011) přichází s širším pojetím problematiky bezdomovectví, ve které na tento společenský jev pohlíží jako na možný přístup k životu, a který tak opisuje jako „nový způsob společenské adaptace takových osob, které opustily kulturně definované cíle (a institucionalizované nástroje k jejich dosažení) té společnosti, z níž vzešly, a využívání stigmatizovaných nástrojů obživy se pro ně stalo běžnou (normální praxí).“ Představa a pojetí bezdomoveckého života jako možnosti žít pro nás může být zcela nemožná či absurdní, avšak v kontextu problematiky bezdomovectví je logická. Následující kapitoly si proto kladou za cíl popsat bezdomovectví z jiné perspektivy a umožnit odlišný náhled na osoby bez domova a jejich život. Poodhalit slepé skvrny, potažmo nové možnosti, které by sociální práci s touto cílovou skupinou mohly obohatit.

#### **3.1. Bezdomovecká identita**

Osoby bez domova, izolování od společnosti, postrádající mezilidské vazby, zázemí a jistotu, se postupně adaptují na nový způsob života a přijímají bezdomoveckou identitu. Činí tomu jak z vnějších materiálních důvodů (zejména z důvodu potřeby obstarání stálých zdrojů obživy), tak zároveň z důvodů vnitřních, mezi které lze zařadit smysluplné naplnění života, získání komunity či potřebného zdroje uznání a sebeúcty. Adaptace na nový způsob života však

předpokládá výrazné změny ve vlastním sebepojetí, ke kterým dochází i díky postupné self-stigmatizaci. U lidí bez domova dochází na základě dlouhodobé stigmatizace ke změně v přístupu a celkovém pojetí vlastního já, se kterým přichází i přijetí nové normality, která není stigmatizující. Jedná se o dynamický proces, který nazývá Holpuch „morální kariérou“. Popisuje ho jako „historii změn v identitě ega stigmatizovaného člověka. Tyto změny v nahlížení na sebe jsou charakterizovány pozvolným nahrazováním starých norem a hodnot, které pro život stigmatizovaného člověka přestaly být smysluplné, takovými normami a hodnotami, které jsou schopny jeho nový život smyslem naplňovat nadále.“ (Holpuch, 2011) V procesu morální kariéry, a tudíž i adaptace na nový styl života, by se tak dalo říci, že jedinec prochází třemi stádii– krizí, odporem a následnou rezignací. Jedná se o fáze, které nápadně zrcadlí tradiční trojí rozdělení bezdomovectví – potenciální, skryté a zjevné.

### **3.1.1. Přijetí bezdomovecké identity**

Přijetí bezdomovecké identity je postupný proces, během kterého jedinec přechází ze světa veřejné společnosti do zcela specifického mikrosvěta lidí bez domova, do prostředí, které si generuje vlastní hodnoty, normy i morální řád. Goffman (2003) upozorňuje, že určitý jev, který může v jednom prostředí vystupovat jako stigma, může být v druhém přijímán jako symbol prestiže. Jinými slovy se jedinec v určitém bodě nachází na pomezí dvou světů, jejichž hodnoty jsou protikladné, tedy kdy negativní a stigmatizující v jednom, může být pozitivní a oceňované v druhém.

V průběhu jednotlivých fází morální bezdomovecké kariéry nastává zcela zásadní okamžik, který terénní sociální pracovník Václav Moravec, kolega Petra Holpucha, označuje ze svých vlastních zkušeností jako „bod návratu“. Jedná se o „pomyslný okamžik, v němž začíná jedinec vyměňovat institucionalizované prostředky většinové společnosti za stigmatizované techniky obživy typické pro dlouhodobé bezdomovce.“ (Holpuch, 2011) V morální kariéře člověka bez domova hraje tento okamžik zásadní roli, jelikož se jeho možná reintegrace do široké společnosti stává po jeho překročení velice náročnou disciplínou. Pro celistvé vykreslení a lepší porozumění důvodů vedoucí k nesnadné reintegraci se zaměřím na popis jednotlivých fází morální kariéry jednotlivce a přijetí bezdomovecké identity ega. Využiji k tomu terminologii Petra Holpucha, popíši fáze před a po bodu návratu, ve kterých se zaměřím na vnitřní prožívání a chování jedince směrem ke společnosti.

### 3.1.1.1. Před bodem návratu

V období před bodem návratu, tedy v první etapě bezdomovecké kariéry, člověk stále ještě sdílí hodnoty většinové společnosti a dle nich poměřuje jak sám sebe, tak i své okolí. Jedná se o potenciální či skryté bezdomovce, kteří stále vnímají bezdomovectví jako velmi nežádoucí a dehonestující jev, se kterým se odmítají identifikovat. Svůj způsob života vnímají jako stigmatizující, za svou situaci se stydí, a přestože dle Holpucha zpravidla dosud nepřetrhali veškeré vazby v rámci své sociální sítě, vyhýbají se místům, kde by mohli na někoho ze svých blízkých narazit a být odhaleni. Lidé bez domova v této fázi stále lpí na udržení a ochraně své původní identity, snaží se, aby na nich nebylo nic znát a vymezují se vůči dlouhodobým, zjevným bezdomovcům, jejichž životním stylem sami dosud opovrhují. Jejich motivace ke zlepšení aktuální situace a k návratu do majoritní společnosti je tak velmi silná. Z důvodu obrovského stigma se ale snaží situaci vyřešit svépomocí, zpravidla nevyhledávají patřičnou pomoc sociálních služeb a závažnost jejich situace se tudíž markantně zvětšuje. Snow a Anderson (1987) tvrdí, že se tímto chováním vyznačují zejména osoby bez domova, které žijí na ulici méně než dva roky a svou situaci stále vnímají jako přechodnou. Hradečtí (1996) ale upozorňují, že dle statistik mohou i pouhé dva týdny prožité na ulici dlouhodobě poznamenat lidskou bytost, osobní integritu a zasloužit se o hluboký pocit deprivace a hostility.

Na základě svého výzkumu popisují Snow a Anderson (1987) typické distancování či skrývání těchto osob. Konkrétně popisují tři kroky – distancování od ostatních osob bez domova, od obecných a specifických rolí a v neposlední řadě od institucí. Z výzkumu vyplývá, že motivací k izolaci od ostatních lidí bez domova je vede zachování či záchrana alespoň části své sebeúcty. Osborne (2002) dodává, že distancování slouží ke vzdalování se od stigmatizující sociální identity, která je lidem bez domova ve společnosti připisována. Přiblížení by znamenalo přijetí mínění veřejnosti o nich samotných.

Po určité době osamoceního života na ulici, bez patřičné pomoci, zdrojů obživy, zázemí a vztahů je však jedinec donucen si z důvodu přežití a naplnění zcela bazálních životních potřeb začít osvojovat nové způsoby života. Holpuch (2011) tento okamžik popisuje jako „střet dvou světů“, kdy jedinec postupně začíná užívat specifické bezdomovecké techniky, ale děje se tomu pouze ojedinele, za doprovodu obrovského studu, s tendencí ospravedlnění a bagatelizování. Začíná se potkávat s dlouhodobými zkušenými bezdomovci, kteří ho technikám učí, poskytují mu i určité zázemí či psychickou podporu. U jedince ale dochází k obrovskému vnitřnímu rozpolcení, jelikož přestože pomoc z nutnosti a akutnosti situace přijímá, stává se účastníkem

či členem specifické sociální skupiny, která je v rozporu s hodnotami a normami, ve které stále věří a na nichž si zakládá svou sebeúctu. Osborne (2002) připodobňuje tuto situaci ke konceptu kognitivní neshody Festingera a Goodknowa, kdy se v jedinci odehrává mnohdy nevědomý rozhodovací proces, vnitřní konflikt mezi touhou někam patřit a realitou života na ulici se vším, co k ní patří.

### **3.1.1.2. Po bodu návratu**

Z výzkumu Snowa a Andersona (1987) vyplývá, že hlavní bariérou v přechodu k bezdomoveckému způsobu života je původní identita a strach ze stigmatizace. Holpuch (2011) popisuje stud a jeho překročení jako bránu za bod návratu a cestu k absolutnímu přijetí bezdomovecké identity. Snow a Anderson (1987) tento termín pojí taktéž s výslednou situací, kdy si jedinec buduje novou identitu v kategoriích typických pro život na ulici, se kterým se ztotožňuje a jehož hodnotami či normami se řídí. Předchází mu však dlouhodobé kolísání, bránění se a váhání. Náročnost přijetí nové identity a realizace bezdomoveckých technik spočívá ve zmíněném stigmatizujícím náboji. Aby techniky mohl jedinec naplno využívat a mohl se jimi uživit, musí pokořit svůj stud vycházející ze starých norem a hodnot, a hledat proto zcela nové, dle kterých jsou techniky již legitimní. Vhodným příkladem je žebrání, které přestože může být majoritní společností považováno za ponižující činnost, v komunitě osob bez domova se těší velké prestiži. Aktivní žebrání lze považovat za další formou distancování, další krok k definitivnímu smíření se s bezdomoveckou identitou, jelikož se díky ní jedinec na jednu stranu ochuzuje o hodnotu coby občan, ale zároveň získává prestiž a ocenění mezi lidmi bez domova. Přijímá bezdomoveckou identitu, vzdává se definitivně té předchozí a spolu s ní i svého postavení a hodnot majoritní společnosti. Adaptuje se na nový způsob života, který stojí na zcela odlišných hodnotových pilířích, a může být proto považován za žitelný či dokonce uspokojující. Motivace či impulz ke změně se v této fázi bezdomovecké kariéry zcela vytrácí. Reintegrace se zdá být nepotřebná a postrádá smysl.

### **3.1.1.3. Motivace přijetí bezdomovecké identity**

Snow a Anderson (1987) pojímají proces přijetí bezdomovecké identity ve třech rovinách. Tvrdí, že se s přilnutím k nové identitě vždy pojí obecná či specifická role, charakteristické sociální vztahy a určitá ideologie. Tento postupný proces a jeho hlavní motivace mohou dle jejich názoru být vědomé a aktivní nebo nevědomé a automatické.

Alfred Adler (Adler, dle Snow & Anderson, 1987) tvrdil, že základní lidskou motivací a pohonem v lidském životě je smysl pro vlastní hodnotu a důležitost vlastní osoby. Zároveň zdůrazňoval, že je její získání z určité části ovlivněno i rolemi, které jsou nám v životě uděleny či které jsou nám přístupné. Lidé, kteří jsou delší dobu bez domova, se nachází na okraji společnosti, odštěpeni od její konvenční hierarchie a tradičních rolí. Nezapadají do veřejné společnosti, nesplňují její normy a tradiční sociální role jim nejsou přístupny. V rámci života na ulici se snaží identifikovat s rolí novou. Snow a Anderson (1987) zdůrazňují, že pro plné přijetí nové identity je důležitá kongruence mezi sebepojetím, self-konceptem a sociální identitou či rolí. V tomto případě mluví o přijetí ideologie, vstupu do nového světa s vlastním řádem, hierarchií, kulturou, hodnotami i normami, se kterými se daný jedinec identifikuje, které ctí a považuje za vlastní.

Hradečtí (1996, s. 29) uvádí, že „životní stav každého z nás je úzce napojen na hodnotové orientace a motivace, které mohou být nevědomé, dynamické a proměnlivé. To, co je nejdůležitější, je vztah mezi vnitřním vyladěním člověka a vnější situací.“ Odkazují na Maslowovu pyramidu potřeb člověka a porovnávají ji s poupravenou verzí od Pascala Pichona, který ji adaptoval na situaci desocializovaných jedinců v situaci bezprostřední nouze. Pyramida lidských potřeb amerického psychologa Abrahama Maslowa (Maslow, dle Hradecký & Hradecká, 1996) rozděluje potřeby do dvou skupin – základní a metapotřeby. Mezi základní potřeby řadí vzestupně potřeby fyziologické - hlad, žízeň, potřebu spánku a potřeby psychologické – pocit bezpečí, jistoty, lásky, zázemí, sexuálního uspokojení a sebeúcty. Maslowa základní teze je, že bez alespoň částečného naplnění základních potřeb se nelze zaměřit či uspokojovat potřeby vyššího řádu, tedy metapotřeby, mezi které řadíme např. spravedlnost, čest, řád či potřebu ocenění a seberealizace. Pichonova verze pyramidy potřeb desocializovaných jedinců v situaci bezprostřední nouze se liší od té originální především absolutní absencí vyšších potřeb. Stejně jako Maslow uvádí Pichon potřeby fyziologické i psychologické, ale rovnou akcentuje jejich velmi nízké či problematické naplnění, bez kterého nelze u lidí očekávat zájem o morálku, vzdělání či kulturu.

Snow a Anderson (1987) však svým výzkumem potvrzují, že pro osoby na ulici jsou psychologické potřeby, včetně některých metapotřeb, stejně důležité jako ty fyziologické. V průběhu přijetí bezdomovecké identity se projevují oba dva typy lidských potřeb, ale na jejím počátku jsou to primárně psychologické potřeby, které hrají hlavní roli. Člověku, který se ocitne v situaci bez domova, v situaci bezprostřední nouze, se dle Osborna (2002) nabízí na první pohled dvě možnosti, jak v ní přežít. První je rozhodnutí o zachování původní identity a vynaložení veškerého úsilí k tomu, aby se z této situace, kterou považuje za přechodnou, dostal.

Druhou variantou je posléze přijetí bezdomovecké identity. Z popisu fází procesu přijetí bezdomovecké identity vyplývá, že stejně jako pro členy široké veřejnosti, je i pro osoby bez domova zachování vlastní důstojnosti a pozitivního sebeobrazu zcela zásadní, a snaží se proto všemi silami vyhnout veřejné stigmatizaci. Každý se proto nejprve přirozeně vydává první cestou, je silně motivovaný vnitřní potřebou zachování identity a sebeobrazu a snaží se náhlou situací zvrátit.

Život na ulici je v tomto ohledu nekompromisní a klade značné překážky. První překážkou je stigma, které jedinci brání se aktivně ucházet o podporu a pomoc sociálních služeb, které by jeho situaci mohly začít včas řešit a hledat adekvátní řešení. Druhou překážkou je narůstající vliv faktorů sociálního vyloučení, které postupně vedou k omezenému či absolutnímu znemožnění přístupu ke zdrojům - ekonomickým, zdravotním, sociálním, apod. Celou situaci umocňuje chaotický a nestálý charakter života na ulici, kde panují zcela odlišná pravidla a dotyčný je poměrně rychle lapen v tomto víru, kterému se snaží porozumět a přežít.

Lidská potřeba soběstačnosti, kompetentnosti a nezávislosti může člověku v první etapě života na ulici pomoci přežít, může mu být motivací ke změně, ale zároveň mu může bránit si zažádat o pomoc a vybavit se potřebnými nástroji pro zvládnutí své aktuální situace. Snow a Anderson (1987) svým výzkumem dokazují, že v momentě, kdy vlastní síly jedince již selžou a identita je narušena, ohrožena či opakovaně napadána, tak se hlavní motivací stává přijetí identity nové, přechod do nového světa, který jedince přijme a ocení. Jinými slovy nenaplněné psychologické potřeby, podněcené základní potřebou přežití, umocňují tendence k identifikaci s dlouhodobými bezdomovci. Jedinec se začleňuje do jejich společnosti, učí se jejich zvyklostem, charakteristickým aktivitám, osvojuje si jejich hodnoty a normy. Stává se součástí subkultury, která mu slouží jako zdroj bezpečí, soužití a sebeúcty. Pakliže jsou tyto základní potřeby znovu naplněny a člověk po prožité marginalizaci od široké společnosti nalezne opět „ty své“, může tento styl života vnímat jako přijatelný.

Čím déle se člověk na ulici nachází, tím více izolovaný od široké veřejnosti je. Původní sdílené hodnoty a normy jsou vyměněny za ty, které jsou funkční pro jeho aktuální životní okolnosti a podmínky. Využití sociálních služeb je na začátku z důvodu vyhnutí se společenské stigmatizace tabu a po delší době strávené bez domova je naopak pojímáno jako potupné či zbytečné. Možnost úspěšné reintegrace se tedy vytrácí. Osborne (2002) v tomto ohledu zdůrazňuje, že proměna a přijetí bezdomovecké identity se neděje v rádech okamžiků, že není statická, ale že se proměňuje lineárně s dobou strávenou na ulici. Vyvstává tedy otázka, zdali pakliže by se respektovala diferenciací jednotlivých etap přijetí bezdomovecké identity a kladl by se důraz na odpovídající charakter motivace v každé z nich, jinými slovy jestli by možnosti



modifikace dané sociální služby mohly vést ke včasnému zachycení daného jedince, zabránění jeho izolace a k zvýšení možnosti úspěšné reintegraci.

## **4. Řešení problematiky bezdomovectví na území ČR**

### **4.1. Hlavní aktéři v řešení problematiky bezdomovectví**

Hlavní oporou této kapitoly je Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, publikovaná v roce 2013 za spolupráce Ministerstva práce a sociálních věcí a Operačního programu lidských zdrojů a zaměstnanosti Evropské Unie, která ustanovuje, že mezi hlavní aktéry v řešení problematiky bezdomovectví patří v České republice ústřední orgány státní správy, dále obce, kraje a charitativní, církevní či dobrovolnické organizace. (MPSV, 2013)

Mezi ústředními orgány státní moci se řadí Ministerstvo pro místní rozvoj, zabývající se především finanční stránkou regionální politiky a politiky bydlení, a Ministerstvo práce a sociálních věcí, zaměřené na řešení otázky zaměstnanosti, rekvalifikace, důchodového pojištění, nemocenského zabezpečení, sociální péče, péče o rodinu a děti, péči o občany vyžadující zvláštní pomoc aj. Dále se do této kategorie řadí také Ministerstvo zdravotnictví, vnitra či financí a Agentura pro sociální začleňování.

Dalším stupněm v hierarchické pyramidě sociálních subjektů jsou obce a kraje, které mají ze zákona dbát a pečovat o uspokojování potřeb svých občanů, a to zejména v oblastech bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, vzdělávání a výchovy, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku. Důležitým aktérem v problematice bezdomovectví jsou úřady práce České republiky, které poskytují odborné poradenství, nepojistné sociální dávky a jsou vykonavatelem přímé sociální práce. Pracovníci úřadů práce by se měli zabývat i vyhledáváním osob ohrožených hmotnou nouzí nebo i těch, kteří se v ní už nacházejí, a jejich situaci aktivně řešit. Otázkou však zůstává, zdali tato komplexní teoretická východiska odpovídají reálné situaci a kapacitám pracovníků státní správy.

V řešení problematiky bezdomovectví hrají nenahraditelnou roli také charitativní, církevní a dobrovolnické organizace a samozřejmě poskytovatelé sociálních či zdravotnických služeb. Dále nelze opomenout probační a mediační služby, Policii ČR a v neposlední řadě média a veřejnost, které se silně podílejí na obrazu většinové společnosti. Přestože se na první pohled může zdát, že hlavními aktéry v problematice bezdomovectví, a tudíž i těmi, kteří jsou schopni se v ní aktivně participovat, jsou výše zmíněné instituce a orgány státní správy, odborníci či aktivisté, jsme to i my všichni, členové majoritní společnosti. (MPSV, 2013).

Hradecký a Sirovátka (2015) uvádí, že v České republice je systém sociálního zabezpečení důkladně rozpracovaný, ale zároveň zdůrazňují, že současná síť sociálních služeb je nerovnoměrná a že se i přes jejich širokou nabídku najdou jedinci, kterým se pomoci nedostane. Zdůrazňují, že, aby byla pomoc osobám bez přístřeší efektivní, je nutné porozumět mnohvrstevnatosti a spletitosti příčin a důsledků bezdomovectví, ze které bezprostředně vyvstává nutnost kooperace jednotlivých aktérů. Vybízejí tak k lepší provázanosti a multidisciplinární spolupráci mezi státem, obcemi, odbornou veřejností a neziskovými organizacemi. Zmíněné subjekty by se dohromady měly podílet na naplňování všech tří rovin sociální práce – sociální poradenství, sociální péče i sociální prevence. Hradecký a Sirovátka (2015) i Barták (2011) uvádí, že v problematice bezdomovectví zcela absentuje sociální prevence, která, přestože je mnohými odborníky považována za neúčinnější nástroj v boji proti bezdomovectví, v České republice naráží na velkou řadu legislativních překážek a není systémově vhodně řešena.

#### **4.2. Sociální práce s osobami bez přístřeší**

V rámci systému sociálního zabezpečení České republiky je problematika bezdomovectví legislativně ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Terminologii týkající se cílové skupiny ustanovenou na začátku této bakalářské práce musíme zde pozměnit, jelikož v oblasti sociální práce a v konkrétním znění Zákona o sociálních službách je nastaveno pojmenování osoby bez přístřeší, které tak bude v této kapitole používáno. V tomto zákoně jsou dále definovány formy veškerých sociálních služeb, a zároveň i podmínky, za kterých jich lze využít. Dle tohoto zákona stojí sociální služby na třech základních pilířích - sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence. Osobám bez přístřeší jsou vyhrazeny azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny a terénní programy.

Vágnerová (2013) uvádí, že v České republice lze systém sociálních služeb rozdělit do tří stupňů. Prvním stupněm je terénní sociální práce, která spočívá v aktivním vyhledávání klientů, kteří se ocitli v situaci bezprostřední nouze, a kteří nevyhledali pomoc v žádném ze základních nízkoprahových zařízení. Terénní sociální služby jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí klientů, kde jim sociální pracovníci nabízejí lidský kontakt, informují je o možnostech, nabízejí pomoc při řešení složitých životních situací a motivují ke změně či k přechodu do vyššího stupně sociální pomoci. Hlavním cílem terénní práce je minimalizovat rizika a důsledky způsobu života klientů. Je proto velmi důležitou součástí sociálních služeb pro lidmi bez přístřeší, kteří bývají mnohdy o možnostech pomoci neinformovaní či se ze

strachu či studu o pomoc ostýchají zažádat. Je odrazovým můstkem a pojítkem mezi ulicí a ambulantními zařízeními.

Druhým stupněm jsou nízkoprahová denní centra, která bývají zpravidla umístěna v blízkosti lokalit, kde se osoby bez přístřeší pohybují. Klienti mohou do center přijít kdykoliv během dne, a to zcela anonymně, a využít především hmotné pomoci ve formě základní stravy, ošacení či hygienických pomůcek. V centrech se však obvykle poskytuje i sociální poradenství či základní zdravotnická péče. Matoušek (2005) tento stupeň sociálních služeb nazývá službami zaměřenými na naplnění základních životních potřeb. Klienti mohou v centrech strávit den, odpočinout si a nabrat síly.

Třetím stupněm jsou pobytové sociální služby, mezi které řadíme noclehárny, ubytovny, azylové domy či sociální byty. Noclehárny bývají první možností, kam lidé bez přístřeší odchází z nízkoprahového centra či zejména v zimních měsících přímo z ulice. Nabízí základní stravu, hygienický servis a možnou výměnu prádla. Jediným prahem ať už nízkoprahových nebo pobytových služeb může být jejich naplněná kapacita. Dalším typem pobytových sociálních služeb jsou azylové domy, které nabízí komplexní služby pro muže, ženy, ale i pro matky nebo rodiny s dětmi. Existují azylové domy krátkodobé, střednědobé i dlouhodobé, kde mohou klienti pobývat po dobu potřebnou na vyřešení své krizové situace. Pobyt však bývá zpravidla časově ohraničen. Jedná se o službu naplňující základní životní potřeby, ale zároveň do jisté míry i o službu reintegrační. Klientům je nabídnuta možnost ubytování, prostor pro přípravu jídla, ale také speciální aktivizační programy, které zprostředkovávají či pomáhají řešit komunikaci s úřady či s potenciálními zaměstnavateli. Vágnerová (2013) zdůrazňuje, že přechod a udržení se v tomto třetím stupni sociálních služeb je z důvodu narůstajících nároků a požadavků na klienta značně obtížnější a klienti vyžadují od sociálních pracovníků intenzivní podporu. Nezřídka kdy se proto stává, že se celý proces, od kontaktní terénní práce na ulici po ubytování v azylovém domě či sociálním bytě, opakuje.

Na samotném vrcholu práce s osobami bez přístřeší se tyčí sociální rehabilitace, která směřuje klienta specifickými aktivitami k jeho samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti. Klientům jsou nabídnuty nácviky dovedností potřebné pro samostatné fungování ve společnosti a úspěšné zvládnání každodenních povinností. Jedná se například o nácviky komunikace vhodné pro vyřizování denních praktických povinností typu lékař, úřad, škola či zaměstnání, ale i pro navazování nových kontaktů s druhými lidmi. Do této kategorie spadají např. vzdělávací a rekvalifikační služby, chráněná a podporovaná zaměstnání, veřejně prospěšné práce, sociální firmy, dílny či tréninková pracoviště.

#### **4.2.1. Cíle sociální práce s osobami bez přístřeší**

Hlavním cílem sociální práce s osobami bez přístřeší je jejich úspěšná reintegrace do majoritní společnosti. Reintegraci lze charakterizovat jako velmi složitý, komplexní proces, který se rozvíjí jak v rovině psychologické, fyziologické, tak v rovině sociální práce a spirituality. Za úspěšnou reintegraci se považuje plné zapojení do společnosti, úplné osamostatnění jedince, přijetí vlastní zodpovědnosti a nezávislost na sociálních službách. Předpokládá se, že si reintegrovaný jedinec dokáže udržet stálé bydlení, práci, jistotu bezpečí, zázemí, osobní stabilitu, sebevědomí, a tudíž i nadějnou perspektivu do budoucna. Lze proto říci, že komplexnější znalost všech souvisejících faktorů, může být klíčem k úspěšné celkové reintegraci. (MPSV, 2015)

Dosavadní výzkumy a studie se v posuzování efektivity a kvality reintegračních metod pro osoby bez přístřeší redukovane zabývají především vnějšími faktory – situačními a strukturálními. Jinými slovy faktory či metodami, které by stály za úspěšnou rekonstrukcí klientova světa. Lze proto říci, že sociální pracovníci tradičně přistupují ke klientovi na základě vlastních hodnot, norem a přesvědčení a opomíjejí vnitřní faktory, jeho perspektivu, aktuální stav a pro integraci zcela zásadní individuální motivující či demotivující faktory. Přičemž jak z mnohých výzkumů vyplývá, je to právě raná silná individuální motivace, která je nejdůležitějším faktorem pro úspěšnou reintegraci.

Pakliže navážeme na proces přijímání bezdomovecké identity, komplexnější zmapování a poznání světa daného jedince se zdá být zcela zásadní. Je potřeba do přímé práce sociálních služeb s osobami bez přístřeší zakomponovat jejich vlastní perspektivu na svou situaci, zajímat se o jejich svět, jejich hodnoty, postoj k majoritní společnosti a ke své roli v ní. Snažit se zjistit, v jaké fázi morální kariéry se osoba bez přístřeší nachází, zdali překročila bod návratu či nikoliv, jakou má či nemá vnitřní motivaci a tomu přizpůsobit komunikaci, motivační rozhovory a konkrétní formy sociálních služeb.

Bylo by mylné se domnívat, že reintegrační proces začíná vždy od nuly a že vždy postupuje dle výše uvedeného vícestupňového modelu. Nejen že je životní linka každé osoby jinak zamotaná, ale také se každý nachází v jiném bodě jejího trvání. Sociální služby přichází do styku většinou s lidmi bez přístřeší, kteří se ve své situaci nachází dlouhodobě. Pracují se zjevnými bezdomovci, s jedinci, kteří se identifikovali s rolí osoby bez přístřeší, přijali bezdomoveckou identitu a motivace k znovuzapojení do občanského života majoritní společnosti již vymizela. Začínají tedy automaticky na nejnižším stupni, v terénu vyhledávají své klienty a nabízí jim adekvátní pomoc. Takováto forma sociálních služeb pro osoby bez přístřeší je nepopíratelně důležitá a záslužná, ale nelze si nevšimnout, že se jí systematicky vymykají zbylé dva typy

bezdomovectví, kterým by se v rámci vícestupňového modelu inkluze a hierarchického uspořádání sociálního systému měly primárně věnovat orgány státní správy.

### **4.3. Sociální prevence**

Sociální prevence se tradičně dělí do tří úrovní. V popisu jejich charakteristik vycházím z důvodu zaměření na bezdomoveckou problematiku ze Sborníku z Konsenzuální konference o bezdomovectví v České republice pořádané Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV, 2015).

Ve všeobecném pojetí spočívá primární prevence v předcházení vzniku rizikového chování u osob, u kterých se ještě rizikového chování nevyskytlo. Jedná se o jistý vzdělávací proces, zejména o výchovné, vzdělávací, volnočasové, osvětové či poradenské aktivity zaměřené na nejširší veřejnost. Jejich primárním cílem je informovat, změnit smýšlení či úhel pohledu, odbourávat předsudky a vybízet k solidárnosti a sounáležitosti. Jedná se o konzistentní proces, který by měl působit na všechny věkové kategorie.

Sekundární prevencí se rozumí předcházení vzniku, rozvoji či přetrvání rizikového chování u osob, které jsou jím ohroženi nebo u kterých je zvýšená pravděpodobnost, že se v budoucnu v situaci bezprostřední nouze a ohrožení ocitnou. Jinými slovy se sekundární prevence zaměřuje na osoby, které jsou bezdomovectvím ohroženy, ale u kterých hrozba ještě není aktuální. V rámci problematiky bezdomovectví se jedná zejména o potenciální bezdomovce, osoby, jež čeká odchod z instituce (věznice a vazební věznice, zdravotnická zařízení, dětské instituce) či o dlouhodobě nezaměstnané osoby.

Podstatou terciální prevence je předcházení zdravotním nebo sociálním potížím v důsledku rizikového chování či situace bezprostřední nouze a ve včasné reintegraci a resocializaci jedince. Hradecký a Sirovátka (2015) uvádí, že se terciální prevence zaměřuje především na osoby, které o bydlení přicházejí nebo již dokonce přišly, avšak které se dosud nepropadly na samotné dno ulice. Jedná se tak především o osoby žijící v nezákonném či nejistém bydlení, o zaměření na domácnosti dlouhodobě nezaměstnaných, o neúplné rodiny s nezaopatřenými dětmi či seniory.

Zákon o sociálních službách definuje sociální prevenci jako snahu zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy z důvodu nepříznivé životní situace, životních návyků a způsobu života. Hradecký et al. (2012) jí v tomto znění rozumí jako prevenci terciální, jako finální fázi, která slouží ke zmírnění důsledků již existujících negativních jevů na jejich nositele i na okolní společnost. Řadí sem především osoby, které jsou v situaci bezprostřední nouze, na

kteřou se již adaptovaly, a nejsou proto tolik motivováni svůj stav změnit. V sociálním systému tak dle Hradeckého a Sirovátky (2015) absentuje primární a sekundární prevence, či zejména zaměření na oblast mezi sekundární a terciální prevencí, která by budovala a posilovala autonomii daného jedince, který přestože propadl podpůrným systémem, neadaptoval se dosud na novou situaci, a je tudíž schopný a motivovaný situaci aktivně řešit. Jinými slovy poukazuje na absenci terénní sociální práce, kdy by sociální pracovníci či zaměstnanci úřadů práce vyhledávali vysoce ohrožené potenciální osoby bez přístřeší či osoby s ranou bezdomoveckou zkušeností a snažili se podchytit jejich těžkou životní situaci hned v jejím začátku. Dále zdůrazňují nedostatečné propojování jednotlivce a společnosti prostřednictvím osvětových či destigmatizačních kampaní, které by propast mezi osobami bez přístřeší a majoritní společností mohly zmenšovat.

#### **4.4. Komplexní model problematiky bezdomovectví**

Dle Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020 vychází aktuální sociální služby pro osoby bez přístřeší z vícestupňového modelu založeném na aplikaci Zákona o sociálních službách, který však není dostačující. Autoři vytýkají, že taxativně vytyčované služby pro osoby bez přístřeší velmi dobře fungují v akutních situacích, ale neodpovídají bezdomovectví jako dynamickému dlouhodobému procesu, nekopírují strukturu dle jeho příčin, průběhu a důsledků. Autoři postrádají ve vícestupňovém modelu preventivní činnosti, a stejně tak i služby následné péče, které by umožňovaly plnou a úspěšnou reintegraci a resocializaci. (MPSV, 2013) Autoři proto představují Komplexní model práce s bezdomovci, který vychází z pojetí bezdomovectví jako dynamického procesu. Jeho cílem je „komplexní podpora možností resocializace bezdomovců, včetně pomoci těm, kteří jí nejsou schopni, ale také těm, kteří se mohou a chtějí vrátit do obvyklého standardu života, tedy do existence s bydlením, za něž převezmou plnou odpovědnost.“ (MPSV, 2013, s. 29) Nový model se zaměřuje na všechny stádia bezdomovectví a respektuje odlišnosti v jeho vývoji.

Problematika bezdomovectví je velice složitá a vstupuje do ní mnoho vlivů z různých oblastí – sociální, ekonomické, politické, zdravotní, právní i bezpečnostní. Dle nového modelu práce s osobami bez přístřeší by se mělo na bezdomovectví nahlížet jako na proces, od jeho vzniku, přes aktuální situaci, až po možnost a skutečnost ukončeného návratu do obvyklého způsobu života či jako situaci, která v sobě některou z těchto částí obsahuje. Neopomíjí se však ani samotný jedinec, osoba bez přístřeší se svou specifičností, konkrétní životní trajektorií a

rozpoložením a klade se důraz na respekt vůči celému procesu a jednotlivým jeho fázím.  
(MPSV, 2013)

## **Empirická část**

### **5. Metodologie výzkumu**

Empirická část mé bakalářské práce se zaměřuje na možná slepá místa v oblasti sociální práce s osobami bez přístřeší, konkrétně v sekundární a terciální prevenci, a na roli stigmatu, který jim přispívá.

V následujících kapitolách popisuji svůj výzkumný cíl, výzkumné otázky, výzkumnou strategii, metodu a techniku výzkumu, dále metodu výběru výzkumného souboru a zvolenou metodu analýzy dat společně s jejími výsledky. V této kapitole jsem také nemohla opomenout část věnující se etice výzkumu.

#### **5.1. Výzkumný cíl a výzkumná otázka**

Při volbě výzkumného cíle vycházím z dat popsaných v teoretické části práce, především ze skutečnosti, že terénní sociální pracovníci, pracující s lidmi bez přístřeší, přicházejí dle schématu procesu přijímání bezdomovecké identity do kontaktu až s těmi klienty, kteří bezdomoveckou identitu již přijali. Dále vycházím z absence sekundární a terciální prevence, tudíž z chybějícím zájmem o práci s lidmi ve vysokém ohrožení nebo v rané fázi sociálního vyloučení, případně s ranou bezdomoveckou zkušeností.

Cílem empirické části mé bakalářské práce je zjistit, jakou roli hraje stigma v oblasti sociální práce s lidmi bez přístřeší a v její sekundární prevenci. Pro naplnění tohoto cíle je signifikantní postupně zjistit, s jakým typem osob bez přístřeší, dle délky bezdomovecké zkušenosti, terénní sociální pracovníci pracují, zda u nich reflektují proces či konkrétní stádium procesu přijímání bezdomovecké identity, zda hledí na rozdíly v jednotlivých stádiích, na odlišnou motivaci a její charakter v jednotlivých etapách a modifikují dle ní způsoby práce.

Výzkumná otázka zní: Jakou roli hraje stigma v oblasti sociální práce s lidmi bez přístřeší a její sekundární prevenci?

#### **5.2. Výzkumná strategie**

Vzhledem k povaze výzkumného problému jsem jako výzkumnou strategii zvolila kvalitativní výzkum. Mezi výhody kvalitativního výzkumu patří možnost hlubšího porozumění



komplexním jevům a k jeho hlavním nevýhodám se řadí především náročnost na analýzu a menší možnost generalizace. Výstupem kvalitativního výzkumu jsou poznatky ve formě slov, citací nebo obrázků, schémat či myšlenkových map. (Miovský, 2006)

Volba kvalitativní výzkumné strategie vycházela ze samotného cíle práce, který je charakterově kvalitativní - touha po získání detailních informací, hlubším prozkoumání výzkumného jevu, jeho porozumění a v neposlední řadě také porovnání osobní subjektivní zkušenosti terénních sociálních pracovníků s danými teoriemi a formálními formami sociálního systému.

### **5.3. Výběr výzkumného souboru**

Výběr výzkumného souboru probíhal účelovým výběrem a následně technikou sněhové koule. Pro širší a rozmanitější zastoupení participantů jsem oslovila několik organizací pracujících s lidmi bez přístřeší v několika krajních městech. Základním faktorem a podmínkou pro účast ve výzkumu byla především profese a pracovní náplň participantů. Oslovila jsem celkem deset sociálních terénních pracovníků, avšak reagovali v první řadě pouze dva. Snažila jsem se tak skrze ně oslovit a namotivovat k účasti na výzkumu i další potenciální účastníky v řadách jejich spolupracovníků. Nejprve jsem se snažila získat genderově vyvážený počet účastníků, avšak nakonec jsem z toho kritéria ustoupila, jelikož jsem byla ráda, že se mi metodou sněhové koule podařilo získat alespoň další dva ochotné účastníky. Finální počet participantů byl tedy čtyři. Nižší počet participantů mi však umožnil detailnější analýzu každého z nich a byl mi tak vhodným číslem pro účely mé bakalářské práce.

Pro zachování anonymity participantů výzkumu nejsou ve výzkumu uvedena jejich pravá jména, nýbrž jim bylo vždy přiděleno číslo participanta, pod kterým vystupují. Při zmínce konkrétního jména organizace či lokality je takový údaj zaměněn za neutrální obecný pojem. Učinila jsem tak z důvodu ochrany osobních údajů a respektování anonymity účastníků.

Pro kontrolu adekvátnosti výzkumného souboru jsem se účastníků vždy ptala i na řadu osobních informací především demografického charakteru. Mezi dotazované kategorie patřily: pohlaví, věk, vzdělání a počet let praxe. Z důvodu oslovení sociálních pracovníků z různých koutů České republiky jsem zvolila způsob dotazování online formou prostřednictvím platformy ZOOM. Individuální rozhovory tak proběhly distanční formou. Přehled účastníků je znázorněn v tabulce č. 1.

Účastníci	1	2	3	4
Pohlaví	Muž	muž	muž	žena
Věk	35	36	44	29
Vzdělání	Vyšší odborná škola sociální práce	Bakalářské studium ekonomie	Magisterské studium v oborech Filozofie, Teologie a Sociální práce	Bakalářské studium v oboru Rehabilitační psychosociální práce
Počet let praxe	9	6	7	3
Způsob dotazování	Zoom, online forma	Zoom, online forma	Zoom, online forma	Zoom, online forma

Tabulka č.1

#### 5.4. Metoda a technika výzkumu

S terénními sociálními pracovníky pracujícími s lidmi bez přístřeší jsem dosud nikdy nebyla ve styku. I to stálo primárně za mou motivací k této bakalářské práci, chuť k prozkoumání a bádání zcela nového tématu a oblasti sociální práce. Pro dosažení takového cíle jsem zvolila formu polo strukturovaných rozhovorů, jejichž významnou výhodou je možnost aktivní komunikace. Za volbou této techniky výzkumu tak stála možnost si předem důkladně předpřipravít specifické okruhy témat, určité schéma otázek, kterými se v rozhovoru chci zabývat, ale zároveň se neochudit o možnost oboustranného doptávání se na potřebná upřesnění či vysvětlení. Domnívám se, že díky této zvolené metodě nabývaly rozhovory hloubky a byly informačně velmi nosné. Mimo hlavní výzkumné otázky jsem tak měla šanci se participantů zeptat i na dílčí otázky, které umožnily rozšíření jejich okruhu pozornosti a ulehčily tak celý průběh rozhovoru. Mezi tyto dílčí otázky patřily např.: S jakým typem osob bez přístřeší jako terénní sociální pracovník pracujete? Reflektujete ve své práci stádia procesu přijímání bezdomovecké identity? Existují způsoby, jak vyhledávat osoby v ranějších stádiích? Jakou roli hraje ve vyhledávání potřebné pomoci sociální stigma?

Sociální pracovníky jsem s možností na spolupráci ve výzkumu k mé bakalářské práci oslovovala prostřednictvím emailu. Jakmile jsem obdržela kladnou odpověď vyjadřující jejich zájem, ihned jsem se snažila domluvit možný termín rozhovoru. Po prvotním ohlasu ze dvou

větších organizací pracující s lidmi bez přístřeší byla ve hře jejich možná spolupráce a zvolení odlišné výzkumné metody focus group. Vzhledem k rozmanitosti práce terénních sociálních pracovníků a většinové práci v terénu bylo však poněkud náročné sjednat jeden konkrétní termín, který by vyhovoval všem, a proto jsme se s participanty nakonec rozhodli vrátit k původní možnosti individuálních rozhovorů. Dvakrát se i tak bohužel participanti na stanovený termín online rozhovoru z důvodu náhlé neohlášené události nedostavili a byli jsme nuceni hledat náhradní termín.

Před začátkem rozhovoru jsem emailem participantům vždy zaslala Informovaný souhlas a Souhlas se zpracováním osobních údajů (viz. Příloha 1 a 2), který si přečetli, vyplnili, podepsali a poslali zpět. Na začátku společného online setkání jsem i tak hlavní body těchto dokumentů zopakovala a ujistila se, že jsou s nimi obeznámeni. Zdůrazňovala jsem především právo na anonymitu, možnost ukončení rozhovoru a informace týkající se nahrávání a transkripce rozhovoru. Dále jsem participantům vždy sdělovala přibližnou délku rozhovoru (25 – 35 min) a tematické okruhy, kterými budeme společně procházet. Na konci rozhovorů jsem participantům poděkovala za účast a nabídla jim poskytnutí získaných výsledků představených v mé bakalářské práci.

Rozhovory jsem nahrávala pomocí funkce nahrávání v aplikaci Zoom. Po ukončení rozhovoru jsem vždy začala s transkripcí a po jejím dokončení zvukový záznam smazala. Na žádost participantů není přesné znění transkripce rozhovorů v práci uvedeno.

Při rozhovorech jsem se snažila o uvolněnou atmosféru, zajištění klidu, nerušícího prostředí a spolehlivost technického vybavení. Všechny rozhovory probíhaly v neformálním duchu.

## **5.5. Etika výzkumu**

Všichni účastníci výzkumu byli již při prvotním domlouvání o spolupráci informováni o své roli ve výzkumu, o výzkumném cíli i výzkumných metodách. Byli obeznámeni s tím, že se bude jednat o polo strukturované rozhovory i s jejich průběhem a délkou. Následně jim byl zaslán Informovaný souhlas o poskytnutí rozhovoru a Souhlas se zpracováním osobních údajů. Při sestavování bodů v Informovaném souhlase jsem dbala na začlenění všech důležitých oblastí. Důraz byl kladen na samotný souhlas s poskytnutím rozhovoru, odsouhlasení formy, délky či cíle rozhovoru, a především vyjádření souhlasu s nahráváním a s následným zpracováním zvukového záznamu. Nebyla opomenuta také anonymizovaná podoba zpracování rozhovoru.

## **5.6. Metoda analýzy dat**

K analýze získaných dat z polo strukturovaného rozhovoru jsem zvolila metodu Interpretativní fenomenologické analýzy (IPA), jejímž zakladatelem je Jonathanem A. Smith. Tato analýza se zaměřuje na porozumění žité lidské zkušenosti, jinými slovy se jedná o podrobnou exploraci subjektivní zkušenosti jedince, jejíž hlavní motivací je její hlubší porozumění.

Dle IPA se významu, který člověk připisuje dané zkušenosti, dá dosáhnout jedině interpretačním procesem. Výzkumník se snaží porozumět způsobu, jakým účastník rozumí své zkušenosti. Při realizaci analýzy je třeba mít na paměti, že výzkumník je aktivní součástí výzkumu. Přístup k výzkumu závisí na vlastních představách, zkušenostech a předpokladech výzkumníka, které jsou sice potřebné k procesu interpretační činnosti, ale zároveň mohou být zdrojem určitého zkreslení při vyhodnocování dat. (Koutná – Kostíková & Čermák, 2013). Před samotným vyhodnocováním dat jsem se snažila o jistou auto reflexi a plné zaměření a otevřenost ke zkoumaným datům.

## **6. Výsledky**

Cílem této kapitoly je představení výsledků analýzy dat získaných prostřednictvím rozhovorů. Každý rozhovor byl nahrán a přepsán. Jednotlivé rozhovory jsem důkladně a několikrát pročetla, všímala si vystávajících témat, které jsem poté následně kódovala a zařazovala do kategorií. Po dokončení tohoto procesu analýzy u všech rozhovorů a jejich porovnání jsem získala následující společné kategorie a jejich podkategorie: typologie klientů – typologie klientů, způsob jejich zkontaktování a překážky při prvním kontaktu, pomůcky v navazování kontaktu s klientem a překážky možné sociální změny – na straně klienta a na straně sociálního systému a možné inovace.

### **6.1. Typologie klientů**

Všichni účastníci výzkumu potvrdili, že pakliže si při určování typologie osob bez přístřeší určíme jako hlavní kritérium délku jejich bezdomovecké zkušenosti či délku pobytu na ulici, tak přichází při přímé práci s klienty do kontaktu jak s osobami s dlouhodobou, tak i s krátkodobou bezdomoveckou zkušeností. Nadále se všichni shodli na skutečnosti, že určení přesné typologie osoby bez přístřeší je téměř nemožné. Potvrdili tak tvrzení, že se jedná o velice heterogenní skupinou, a to jak na úrovni věku, vzdělání a sociální vrstvy, tak i závažností a četností výskytu sociálně patologických jevů.

*„Ti lidé bez domova jsou různý typy, ať už je to vysokoškolák, pak tam mám se základním vzděláním nebo tam mám fakt různý sorty, vyloženě jako jeden typ lidí není.“ (R4,7–9)*

### **6.1.1. Způsob navázání kontaktu**

V rámci programů terénní sociální práce určili účastníci jako primární aktivitu své náplně práce aktivní vyhledávání klientů ve veřejných prostorech. Všichni vyzdvihovali pravidelné obchůzky, pozorování a sledování jednotlivých oblastí, setkávání a udržování kontaktů s pravidelnými klienty, kteří na ulici již pobývají po delší dobu, i vyhledávání potenciálních osob v krizi.

*„Každý den vycházíme v devět hodin z kanceláře a obcházíme město.“ (R4, 57–58)*

*„Ta práce v terénu vypadá, že prostě musíte furt chodit. Furt chodíte po ulicích, díváte se...jo. Nejlepší je na ty místa chodit i několikrát. Sledovat je v různých časech, ráno, v poledne, na večer. (R3, 76–79)*

*„Už tím, že navštěvujeme ty veřejné prostory v rámci...v čase, kdy běžná populace je v práci nebo ve škole, tak ti lidé takhle se prozradí.“ (R2, 15–17)*

Jeden účastník zmínil i pravidelnou návštěvu konkrétních vyloučených lokalit, a to především ubytoven.

*„Děláme s lidma bez přístřeší plus osoby v krizi. Což znamená, pohybují se ve vyloučených lokalitách, což jsou ubytovny, kde jsou sociálně slabí a jim pomáhám většinou s úřadem práce a začlenit se do obyčejného života.“ (R4, 5–7)*

Tentýž účastník zmínil navazování kontaktu s klienty prostřednictvím jiných organizací, se kterými spolupracuje. Byly zmíněny jak organizace z oblasti neziskového sektoru a sociálních služeb, tak i ze státní správy.

*„Nebo jsme navázaný s organizacema, což znamená Kcentrum, streeti, preventi. Tam když to nejsou závislý osoby, tak volají nám a řeknou: „Hele, tam je vyloženě klient spíš pro vás než pro nás“, takže takhle je máme navázaný. A potom úřad práce. S nima jsme taky navázaný,*

*protože oni potřebují od nás, že ti lidi jsou na ulici, potvrzení. To máme navázaný i tak, že úřad práce je posílá za náma nebo ještě magistrát, kde jsme nakontaktovaný se sociálníma pracovnícema, který taky pracujou takhle s lidma v krizi a taky je posílaj takhle k nám, protože jsme ten nízkopráh a máme ty možnosti, kam je poslat dál, vyhledat zaměstnání, ubytovnu a vlastně spolupracovat, jak pokračovat, aby fakt nezůstali na tý ulici.“ (R4, 60–69)*

### **6.1.2. Překážky při navazování prvního kontaktu**

Jako hlavní překážku v navazování kontaktu s osobami s krátkodobou bezdomoveckou zkušeností tři účastníci určili skutečnost, že je nelze snadno rozpoznat pouze na základě vnějších znaků. Popisovali, že takoví klienti vypadají často jako běžná veřejnost.

*„Problematické jsou ty situace u lidí, kteří jsou na ulici jenom pár dní, kteří vypadají jako běžná veřejnost. Tam je trochu obtížný je oslovit.. nebo na základě čeho je oslovit.“ (R1, 32–34)*

*„Je pravda, že takoví nejsou na první pohled rozeznatelní.“ (R2, 24–25)*

*„Když půjdete, tak ti, co se vám zdají jenom jako „sociální případ“, co si řeknete při pohledu na člověka...může být relativně dobře oblečený, čistě oblečený... Ty lidi na první pohled nemusí tak být vůbec zanedbaní. A přesto jsou to lidi, kteří bydlí v azyláku, na noclehárně, řada z nich může chodit do práce.“ (R3, 26–30)*

### **6.1.3. Pomůcky v navazování kontaktu s klientem**

Obcházení veřejných míst, a především důsledné pozorování konkrétních lidí vyskytujících se na tamních místech, jejich vzhledu, chování nebo zachycení četnosti jejich výskytu v rámci několika dní a týdnů napomáhá terénním sociálním pracovníkům v oslovení lidí, kteří si o pomoc sami neřeknou. Jako hlavní kritérium, dle kterého osobu v krizi rozpoznají, zmínili tři účastníci výzkumu jakousi bezcílnost, osamění a nečinnost.

*„Jdeme dopoledne, v době, kdy většina společnosti pracuje a ti lidi se nějak sdružují ve veřejných prostorech, řeknu... tak bez cíle, tak ty oslovíme, jestli náhodou neviděli v okolí osobu bez přístřeší, která by potřebovala pomoc. A stává se nám, že právě tento člověk nám odpoví: „Ano, ten člověk jsem já, vlastně potřebuju pomoc, jsem v krizi.“ (R2, 11–15)*

*„Nemusí, ale může nést nějaké zevní rysy, na základě kterých...nebo hlavně jejich chování či místo, kde se sdružuje... a to nám nějakým způsobem napoví, že se jedná o člověka, který je bez domova a potom ho oslovíme.“ (R1, 30–32)*

*„Taky si všimnete takových těch, co tam jen tak posedávají... bez činnosti, bez zájmu... s nikým se neshlukují.“ (R3, 85–86)*

Jeden u účastníků také sdílel významnost a využití již navázaných vztahů a kontaktů, které buďto sociálního pracovníka rovnou na nově přichozího člena v bezdomoveckém světě upozorní nebo si navzájem mezi sebou informace předají a odkazují k ověřenému a důvěryhodnému zdroji pomoci.

*„ Celkově nás i klienti upozorní: „Hele, tamhle je nějaký nový, ten se tu pohybuje nově teď.“ To máme dobře navázaný klienty, že nám je takhle vlastně prásknou.“ (R4, 59–60)*

*„ A právě na těch ubytovnách, jak už já tam chodím jako pravidelně, tak oni už říkají: „Dojděte si za Jiřinkou“. Ti klienti si to mezi sebou řeknou, pokud jim pomůžete a dáte jim tu berličku, tak oni si to mezi sebou řeknou a stává se, že přijde mi klient do kanceláře, co mi původně říkal, že vše zvládá, a přijde a říká: „Já jdu za tou hnědovlasou slečnou, co mi pomůže s úřadem.“ (R4, 160–164)*

Jeden z účastníků zmínil, že jim v navazování kontaktu s osobami v krizi nebo s osobami již bez přístřeší napomáhá vlastní výrazný zevní rys např. uniforma s logem dané organizace. Všichni účastníci však kladou důraz na dva základní faktory, které jim v přímé práci s klientem a v navazování vztahu napomáhají nejvíc. Prvním faktorem je propojenost a návaznost organizací a jednotlivých služeb.

*„My v rámci našeho terénního programu máme dva týmy, jeden dělá tu klasickou terénní práci, jak si ji představíme, tzn. monitorují prostor, vyhledávají dočasná obydlí, snaží se aktivně kontaktovat ty lidi a druhý tým, kde zejména působím já, je tým, který pracuje metodou case managementu, takže my už máme dlouhodobé spolupráce, přímo do toho terénu nechodíme, nevyhledáváme si nové klienty, ale dostávají na nás kontakt skrze náš terénní tým nebo nějaké jiné služby naší organizace.“ (R1, 16–21)*

*„Ale myslím, že je fajn, že ty obce a kraje spolupracují s těmi organizacemi, že se to propojuje... Hlavně obce a kraje organizace dotuje, uvědomuje si, že úřad nestačí, že je zapotřeba neziskových organizací.“ (R2, 132–134)*

*„Dojdou k nám a ptají se. My jsme terénní program, nízkopráh, my jsme fakt pro ty nejniž, když to řeknu takhle, ale máme tam i poradnu, která ... nemusíte být osoba bez přístřeší nebo takhle sociálně vyloučená, poradí všem osobám v krizi, mají tam i bezplatného právníka, což je super, když se řeší dluhy... tak nějak se dokážeme postarat o každého, kdo přijde.“ (R4, 165–169)*

*„My to totiž máme propojené. Tím je to obohacené i samozřejmě ochuzené. Když je to ale takhle společně, tak ty lidi potkáme venku, oni přijdou a už nás znají z terénu, už s větší důvěrou pracují tady, o tolik je to lepší.“ (R2, 191–193)*

Komplexnímu způsobu práce a potřebné provázanosti a propojenosti služeb však překáží přílišná byrokratická zátěž. Jedna z účastnic zmínila konkrétně i problematiku, kterou přinesla opatření týkající se ochrany osobních údajů (GDPR).

*„Myslím si, že by ty návaznosti měly být, aby se ty služby nedoublovaly, abychom nežádaly o příspěvky dvě... A do tohohle nám ale hodně klacky hází GDPR. Protože přeci jenom bychom si neměli předávat bez souhlasu klienta informace. Takže já ve většině, když potřebuju nějaký informace, jestli se ten klient jako pohybuje, tak se ho musím zeptat: „Využíváte službu ještě někde jinde?“ a když mi řekne, že ano a zmíní třeba Káčko, tak se ho musím zeptat: „A můžu se tam na vás pozeptat?“. V případě kladné odpovědi to ale musím mít i písemně, takže ještě řešit lejstra.. Takhle byrokratickej zdlouhavej postup. Je to pak těžký.“ (R4, 184–191)*

Druhým faktorem je poté vztah, známost a navození důvěry, jinými slovy individuální přístup ke klientovi, kterou zmínili všichni účastníci jako druhou hlavní pomůcku, která jim napomáhá nabourat bariéry klienta, usnadňuje navození blízkého kontaktu a rozvoj efektivní práce. Důležitost vztahu a vnímání klienta byla v rozhovorech znát nejen z jejich konkrétního obsahu, nýbrž i z přístupu a postoje, který účastníci zaujívali v tomto tématu. Byl znát přirozený zájem, empatická pozornost a zvědavost.

*„A přeci jen, když člověk vyslechne ten jeho příběh, tak už má důvěru a svěří se.“ (R4, 135–136)*



„ Já rád na úvod dělám široký monitorovací rozhovor, kdy se postupně věnuju jednotlivým oblastem, jako je zdraví, finance, vztahy, pocit bezpečí, zdraví, volný čas, zájmy. Takže беру to hodně hodně ze široka, věnuju se tomu člověku a čekám, co se nám tam objeví a na tom sestavujeme nějaký plán podpory.“ (R1, 93–96)

„ Když za mnou někdo přijde, vybereme si místo, kde se ti líbí, nabídnu ti něco k pití. Můžeme pracovat i s dalšíma věcmi. Udělat to trošku příjemnější to setkání.“ (R1, 196–198)

Poslední pomůckou, která sociálním pracovníkům pomáhá v navazování dlouhodobého kontaktu a možnosti k sociální změně a efektivní práci, je práce s adekvátní motivací. Narážíme na jedno ze základních etických dilemat celé sociální práce, kdy otázka komu, kdy, kolik a do jaké míry poskytnout pomoc, která by pro něj byla podpůrná, pečující a motivující, ale která by zároveň nepřesahovala klientovy možnosti, schopnosti či nevytvářela jeho závislost na pracovníkovi... je otázkou, které čelí sociální pracovníci denně. Avšak jak z analýzy vyplývá, její zaobírání přináší pozitivní výsledky.

„ Jídlo po vás nechcu, kávu po vás nechcu, chcu po vás občanku, abych mohl dostat dávky.“ Je motivován tolik a natolik mu pomůžeme a zase se rozejdem.“ (R2, 180–182)

„ Tak my dáváme tu pozvánku, ale třebaš nevozíme ty lidi. Tím, že k nám přijde, ukáže tu svou motivaci... je zmotivovaný.“ (R2, 172–173)

„ Jasně, na začátku je to hodně intenzivní, ale pořád chceme ty klienty osamostatňovat. Já mu sice pomůžu, dám mu tu berličku, dojdu s ním třeba na ten úřad, ale nebudu tam s ním chodit každéj měsíc.“ (R4, 236–238)

„ Na jednu stranu je to super, ale já jim furt vysvětluji, že to dělaj kvůli sobě. Ale oni fakt potřebujou cítit ten vztah...tu podporu a místy i ten dril.“ (R4, 245–247)

## **6.2. Reflexe procesu přijímání bezdomovecké identity**

Z poskytnutých rozhovorů vyplývá, že všichni účastníci vnímají bezdomovectví jako dynamický proces a tři z účastníků v určité míře reflektují i postupný proces přijímání

bezdomovecké identity. Popisují dynamičnost, ale především posloupnost v prohlubování bezdomovecké identity, které lineárně odpovídá délce bezdomovecké zkušenosti. Všichni účastníci se také shodují v názoru, že čím déle se osoba na ulici nachází, tím těžší je její možný návrat do společnosti.

*„ Málokdy se takhle situace udá ze dne na den. Myslím si, že je to nějaký proces, kdy člověk ztrácí ten domov, tu střechu nad hlavou. (R1, 131–132)*

*„ On padá, nemá nic, obrátí se na blízký, vyčerpá, ty ho odvrhnou, padá dolu a dolu. Teď je tam ten chlast a fet a začne se stýkat s podobnými lidmi. “ (R3, 158–160)*

Názory a zkušenosti z praxe účastníků se však liší v určení délky či specifického momentu, ve kterém k zásadní změně identity dochází a reintegrace se stává o to víc náročným úkolem. Odpovědi se pohybují v rozmezí mezi šesti měsíci a jedním rokem.

*„ Protože se říká, že čím dýl... je taková hranice, že pokud zůstanete na ulici šest měsíců, tak už je menší pravděpodobnost, že se z té ulice dostanete. (R4, 21–23)*

*„ Já jsem někde četl, že pokud je někdo dýl než rok na ulici, tak ta možnost toho návratu se blíží téměř nule.“ (R3, 177–178)*

*„ Pro toho člověka je zlomová ta první zima. Když člověk zvládne na ulici první zimu, tak něco tam... v té jeho hlavě, myšlení... se mění a to jeho „já“ je jaksi posilněné tím, že zimu jsem zvládl.“ (R2, 34–37)*

Mezi účastníky převládá názor, že po strávené určité době na ulici se mění především motivace člověka se do společnosti navrátit. Čím déle člověk na ulici je, tím vyšší je riziko, že se stane součástí bezdomoveckého světa, začlení se mezi společenství dlouhodobých bezdomovců, mezi jejichž hodnotami, normami a životními návyky se motivace k návratu výrazně snižuje.

*„ Pracujeme s tím předpokladem, že po překonání té první zimy je ta motivace nižší.“ (R2, 45)*

*„ Lidi, kteří jsou na ulici delší dobu, mají dejmu tomu i zkušenost s trestem odnětí svobody, když ty vztahy prakticky nemají... funkční vztahy mimo bezdomoveckou komunitu a přidá se tam cela*

*další řada faktorů, tak ta jejich motivace, nebo spíš i víra, že by ten jejich život mohl vypadat jinak, že by třeba dokázali nežít na ulici, je velmi slabá.“ (R1, 85–89)*

*„ Já myslím, že se tam postupně ztrácí spíše víra. Ta víra, řekněme naděje, nebo nějaký směr toho života, že tomu nedokážou uvěřit, že by se to mohlo změnit.“ (R1, 211–212)*

*„ Liší se ta jeho motivace. Už si zvykne na ten život na ulici, už ví, kam si dojít pro tu pomoc a už se mu nechce začleňovat do toho systému znovu.“ (R4, 28–29)*

*„ Ten, kdo zvládnul jednu zimu venku, tak o to hůř se dostává zpátky do bydlení. Naopak člověk, který vlastně třebaš teďkon ztratí práci, bydlení, snaží se víc do podzimu, do zimy dostat někam do bydlení, dovnitř... a tím pádem má šanci se rychleji vrátit do běžného života populace.“ (R2, 39–42)*

*„ Máme tam člověka, kterej je tam teď čtvrtěj měsíc a je úplně viditelnej rozdíl, jak se snaží, jak chce sehnat práci, jak si chce najít ubytování, je to velkej rozdíl, než když je tam ten člověk třeba rok.“ (R4, 24–26)*

*„ V tom rozhovoru jsem si já osobně pomohl tím, že jsem se zeptal, kterou zimu už zvládl. On řekl dvě zimy a já v sobě mám hned takovou tu lampičku: „Pozor, ten člověk už dvě zimy fakt zvládl a je vidět, že opravdu zvládl, že je zdravý, omrzliny nemá, takže asi to s jeho motivací nebude už tak silné.“ (R2, 52–56)*

Pouze jeden účastník však sdílel jednotlivé příklady z praxe, kdy reflexi postupného přijímání bezdomovecké identity a všeho, co s ní přichází, využívá a mění dle ní i své způsoby práce.

U klientů s dlouhodobou bezdomoveckou zkušeností popisuje stupeň péče jako méně naléhavý. S osobami, které jsou na ulici již dlouho a práce s jejich motivací je vždy velmi náročná, se zaměřuje primárně v rámci konceptu harm reduction o zmenšování škod, rizik a snaží se zamezit dalšímu prohlubování jejich problémů.

*„ Máme ale taky i klienta, kterej je tam třicet osm let na ulici, a s ním taky spolupracujeme, ale jeho spíše tak udržujeme, tam je to spíš o tý prevenci, aby se nedostal úplně do takových žalostných podmínek, když bych to takhle řekla...Dáváme mu potraviny, říkáme mu, kdy má jít*

*na úřad práce, ošacení, doprovázíme ho na azylovej dům, je to spíš fakt taková udržovací.“*  
(R4, 16–20)

Práci s klienty s krátkou bezdomoveckou zkušeností, kteří se aktuálně ocitli v situaci bez přístřeší, popisuje jako velice intenzivní. Popisuje naléhavost, která vychází ze snahy zachytit a pracovat s dosud vysokou mírou motivace se navrátit do společnosti a nechutí zůstat v bezdomoveckém světě. Mezi základní faktory a charaktery práce s ranými osobami bez přístřeší řadí sociální pracovníci velké úsilí o navázání vztahu a důvěry s klientem a vytrvalost v jeho podpoře.

*„ U těch novejš, co jsou nově přichozí na ulici, tak s nima je větší práce, větší apel, aby na tý ulici byli co nejmenší dobu.“* (R4, 20–21)

*„ Začáteční klienti nebo ti, co se dostanou na ulici, tak je co nejrychlejc musíme začlenit do toho běžnýho zase života. Nenechat je ladem, fakt je kontaktujeme třeba každěj den. Ptáme se: „Už jste si to zařídil? Už jste tam byl? Jak to, že ne? Proč? Co se stalo?“ a když už tam nedojde ten člověk sám, tak mu nabídneme a namotivujeme ho: „Já tam napoprvé dojdu s váma.“* (R4, 229–233)

*„ Musíme se zkrátka co nejvíc snažit podchytout to, aby se nezačlenil mezi ty naše stálice, ty bezdomovce, kteří tam jsou už třicet osm let. Když se začlení, je to pak hrozně těžký je z toho kolektivu vyčlenit.“* (R4, 247–249)

*„ Což znamená, hned navázat důvěru, že já mu dokážu pomoc, namotivovat ho, protože ve většině jsou to lidi, co jsou psychicky na dně... Často proto na začátku stačí je vyslechnout. Už jenom tohle a že ho necháte třeba pobřečet si, ve většině jsou zhroucený ty lidi, že se ocitli na ulici.“* (R4, 217–220)

### **6.3. Překážky možné sociální změny**

#### **6.3.1. Na straně klienta**

Z výzkumných rozhovorů vyplynulo, že mezi překážky možné sociální změny na straně klienta patří zejména délka bezdomovecké zkušenosti, sociálně patologické jevy a pocity studu či stigmatizace.

### 6.3.1.1. Délka bezdomovecké zkušenosti

V návaznosti na předchozí kapitulu bych jako první překážku, která brání osobě bez přístřeší v sociální změně a návratu do společnosti, ráda uvedla délku bezdomovecké zkušenosti a začlenění do bezdomoveckého světa obecně. Tyto dva faktory všichni účastníci řadí mezi zásadní zdroje demotivace.

*„ Oni sami shazují tu jeho motivaci: „Proč půjdeš na ten úřad práce, proč to budeš řešit, to je jenom papírování, pojď si s náma radši dát alkohol nebo tamhle zahulit.“ (R4, 32–34)*

*„ Když se začlení, je to pak hrozně těžký je z toho kolektivu vyčlenit. Oni mu pak řeknou: „Oo ty jdeš jako pracovat, proč, když máš dávky““. (R4, 248–250)*

*„ Když už jsem v tom bezdomoveckém světě ve světě, tak tam panují zcela jiné normy hodnoty. Aby se mi v takovém světě zrodila motivace to chtít všechno změnit, to stojí hodně sil. Ti lidi se nevyskytují v podporujícím prostředí.“ (R1, 243–245)*

Jeden z účastníků pojmenoval bezdomovecký svět jako „svět ve světě“ (R1, 224), pojem, který trefně vystihuje hodnotovou, normovou i funkční autonomii a jinakost této skupiny lidí.

Tři z účastníků se shodují, že přestože existuje pár samotářů, většina lidí se v situaci bez domova velmi rychle uchyluje k začlenění či připojení k již existujícím skupinám, které jim přináší základní bezpečí a důležité poznatky o přežití v novém světě. Dva z účastníků však vyzdvihují fakt, že vztahy, které mezi sebou udržují jsou mnohdy velmi nestále až paradoxní.

*„ Já sám to vnímám tak jako trochu svět ve světě, kde panují zcela jiná pravidla, když tam chce člověk obstát, tak přepne ten program, na ten program člověka bez domova se vším, co to nese.“ (R1, 224–226)*

*„ Když se člověk ocitne na ulici, tak jde často rovnou, přímo ke skupině dlouhodobých bezdomovců, protože ve skupině je lepší šance přežít.“ (R3, 224–225)*

*„ Oni se prostě navzájem tak jako dosycujou... pomáhaj si, předávaj takový ty nabytý moudra, zkušenosti novej... ale nikdy nemáte prostě jistotu...a to ani jako pracovník.“ (R3, 66–68)*

*„Ten starej mazák, kterej je na ulici dvacet let, ho vezme tak trochu pod křídlo, a je to na jednu stranu fajn, protože mu předává elementární jako bezpečí na té ulici, že ví, kam jít, kam nechodit, co dělat a co nedělat, tak ho tím vlastně provede, ale zároveň mu tím vlastně předává již nějaký svoje schéma, který si osvojil.“ (R1, 249-253)*

*„Ty skupiny v bezdomoveckém světě jsou strašně křehké. To je všechno takové chvilkové... oni pak navzájem se okrádají, podvádějí. Šílené věci se mezi nima dějou.“ (R2, 151–153)*

*„Lidi, kteří na jednu stranu mají velmi složitou minulost, ale který se dokážou během vteřiny okrást, navzájem, můžou se znát, povídat si... cokoliv. můžou mít mezi sebou vztahy. Okradou se... to je prostě paradox. Ale na druhou stranu ti stejní lidi jsou schopní si neuvěřitelně pomoci.“ (R3, 62–65)*

### **6.3.1.2. Sociálně patologické jevy**

Všichni účastníci dále popisovali široké spektrum sociálně patologických jevů, které se u osob bez přístřeší vyskytují a které tvoří výrazné překážky v sociální změně či především v jejím zahájení. Jinými slovy sociálně patologické bariéry také mohou stát za absencí motivace si říct o adekvátní a včasnou pomoc. Všichni účastníci zmínili dluhy, exekuci a zápis v trestním rejstříku. Dva z účastníků kladli důraz na absenci funkčních vztahů v životě osob bez přístřeší, popisovali situaci, kdy došlo k postupnému zpřetrhání vztahových vazeb, ale zároveň hovořili o nefunkčních vztazích již v primární rodině, ze které si klienti neodnesli pevné vztahové zázemí, a zároveň ani patřičnou schopnost funkční vztahy utvářet. Beze sporu se jedná o velice důležitá témata, která by si žádala hlubší prozkoumání, na které však v mé bakalářské práci není dostatek prostoru.

### **6.3.1.3. Pocity studu, stigmatizace**

Pro dosažení cíle této práce věnuji větší prostor spíše další překážce, kterou důrazně zmiňovali všichni čtyři účastníci. Jedná se o pocity studu a stigmatizaci, které osobám bez přístřeší brání v zkontaktování pomocných organizací.

Akutnost a náhlost nově vzniklé kritické situace je pro člověka, který se aktuálně vyskytl bez přístřeší, velice náročná. Jeden z účastníků hovořil o individuální způsobu každého člověka se s náročnou situací vyrovnat. Popisoval různé způsoby reakcí lidí v akutní krizi, které však mají společného jmenovatele - šok a chvilkové ochromení.

*„Člověk je v krizi, ochromenej... návykový látky, alkohol... u mladších lidí bývají ty fety... Ten člověk si řekne: „co mám dělat, nikdo mi nepomůže“. Bývá tam prodleva, než začne vyhledávat nějaké zařízení.“ (R3, 134–136)*

Náročnost celé krizové situace se odvíjí také od prostředí a atmosféry ve společnosti, ve které se vyskytuje. Současná moderní společnost je charakteristická svým důrazem na výkon a individualitu a je bohužel často plná předsudků, které prohlubují propast mezi majoritní společností a těmi na jejím okraji, skutečnost, která je v jejich situaci ještě utvrzuje.

*„A pak je tu ta naše společnost, která má tendence víc odsuzovat než pomáhat. Já to slyšel už několikrát... nějaký mladý Romky si hledaly práci, řekli jim, ať přijdou, teda když neměly echt romský jméno a pak když přišly a pracovníci je uviděli, tak řekli, že práce už je zadaná. A to je pak vede prostě k tomu, že prostě dělaj tu trestní činnost, co jim taky zbejvá. Takovejhle přístup jim potvrdí to, že tohle je ta cesta, že jiná třeba není.“ (R3, 234–239)*

*„A na druhou stranu právě teda naše společnost tak jaksi pracuje, že právě ti, co jsou na okraji... tak jim prostor, aby s námi vytvářeli naši komunitu.“ (R2,100–102)*

*„Podle mě je to zkrátka problém celé společnosti, protože když i ten, kdo poskytuje službu opomíjí ty, kteří jsou na okraji. To my tvoříme tu společnost a v ní chybí vzájemnost. Ta vztahovost a přístup k lidem, že je to to, co je asi největší možností k uchycení a pomoci.“ (R2, 231–234)*

*„No bavíme se o traumatech osobních, individuálních zkušeností... různé těžkosti z minulosti, tíhy, rány životním příběhu, ale i o těch způsobených širokou společností.“ (R1, 222–224)*

Není proto překvapením, že všichni účastníci výzkumu zmínili ve svých výpovědích obrovský pocit studu, který osoby s ranou bezdomoveckou zkušeností doprovází, a který je spouštěčem zaujatého postoje „já to zvládnou sám, žádnou pomoc nepotřebuji“, který jim brání ve vyhledání adekvátní pomoci, a to jak na straně státní správy, sociální sféry, tak i v okruhu rodinných a blízkých vazeb.

„ Vnitřně pokaždé řeší vnitřní stres z toho, já tady musím říct, že jsem bez domova, jak se na mě budou dívat, co to znamená, má to nějaký obsah v té společnosti.“ (R1, 189-191)

„ Představte si, že tam přichází člověk v situaci, kdy je opravdu bez domova, to prostě něco znamená, ten kontext, má to obrovskou tíhu.“ (R1, 204–206)

„ Nechtějí kontaktovat rodinu. Máme spoustu klientu, kteří mají třeba bohatou rodinu, ale jelikož mají svoji hrdost, tak se nechcous obrátit na tu svoji rodinu.“ (R4, 220–222)

Jeden z účastníků, který pravidelně vyhledává a kontaktuje osoby nově bydlicí na ubytovně, sdílel zkušenost ze své praxe, kdy tyto osoby z důvodu prvotního studu dokonce nabídnutou pomoc nehledě na závažnost situace odmítnou. Cítí se zahanbení, do jaké situace se to dostali a nechtějí to sobě, natož svému okolí či autoritě, přiznat.

„ Ve většině případů mi na poprvé řeknou, že to vědí, že to nepotřebují.“ (R4, 157–158)

„ Takže jsou hodně stigmatizovaní, cítí se zahanbení, že musí využít úřad práce. (R4, 123–124)

„ Nechtěj se snížit k žádání státu... víte co... “ (R3, 150–151)

„ Ten člověk třeba nechce na pracák jít. Cítí, že právě tam by musel přiznat, že tu pomoc potřebuje. Raději shání nějaké brigády na černo, na pracák prostě ne.“ (R2, 64–66)

Jeden z účastníků zmínil psychický blok způsobený zahanbením a studem konkrétně u seniorů, kteří nežadají o pomoc, protože mají pocit, že již od státu dostávají a nechtějí jej zatěžovat ještě více, přestože na to mají v jejich situaci naprosté právo.

„ Znáám to i jako vůči seniorům, kteří žádají o příspěvky na bydlení, tak i seniori mají takovej blok, „proč budu žádat, když mám ten důchod. Už mi dávaj.“ (R4, 124–126)

Jeden z účastníků popsal, jak vysoko se práh jakéhokoliv nízkoprahového zařízení může v důsledku studu až vyšplhat. Hovořil také o ostychu nejen kontaktovat potřebnou službu, zažádat si o pomoc, ale především i o vystavení se situaci, ve které je člověk vidět, ať už



autoritou nebo dalšími lidmi v podobné situaci, což pro něj může v danou situaci nadměru stresující.

*„Člověk, který žije jaksi odstrčený na okraji společnosti a najednou musí vstoupit do společnosti šedesáti lidí podobných sobě. Pro mnohé je to... velký práh. Říkám, jsme nízkoprahové zařízení, ale zvládnout tu skupinovou... nejen všichni se na mě budou dívat, ale budou po mě možná něco chtít, prostě není to úplně lehké, vejít do této společnosti“ (R2, 48–52)*

### **6.3.2. Na straně sociálního systému**

Z výzkumných rozhovorů vyplynulo, že se mezi překážky možné sociální změny na straně sociálního systému řadí kapacita pracovníků státní správy, jejich přístup ke klientovi a nedostatečná informovanost.

#### **6.3.2.1. Kapacita pracovníků státní správy**

S tématem studu a ostychu se velice úzce pojí i alarmující kapacitní situace pracovníků na úřadech práce, které rozhodně nepomáhá ani aktuální ekonomická krize, kdy zvýšené ceny za energie, potraviny a obavy o bydlení podle jednoho z účastníků vedou k výraznému zvýšení počtu potřebných lidí docházející na úřady práce. Rapidní nárůst klientů zmínili tři z účastníků.

*„Víceméně těch lidí, se kterými děláme neustále přibývá, kor ted’.“ (R3, 4)*

*„Výš, na oddělení na zprostředkování zaměstnání, tam by to měli zachycovat, ale jelikož je v nynější době tolik lidí nezaměstnaných a tolik lidí se obává o to bydlení, ted’ za to navýšení energii, navýšili se nám klienti, co jsou jen osoby v krizi, že nemají na potraviny, na ten základ. Tzn. to jsou senioři, lidi, co jsou sami nebo mají jen jedno zaměstnání a nedokážou si zařídit ten celej měsíc.“ (R4, 80–84)*

*„Nechci hanit holky z úřadu práce, ale bohužel jsou zahlcený.“ (R4, 77)*

*„Je velkej humbuk dle vlády: „Zažádejte si na příspěvek na bydlení“, ale reálně je to tak, že čtyři měsíce čekáte na vyplacení příspěvku.“ (R4, 97–98)*

*„ Co se týče úřadu práce, tak je to docela přetížené. Zejména tady u nás, to oddělení hmotné nouze, tam může člověk strávit šest hodin čekáním.“ (R1, 170–171)*

### **6.3.2.2. Přístup ke klientovi ze strany pracovníků státní správy**

Přetíženost a zahlcenost pracovníků ve státní správě výrazně ovlivňuje způsob jejich práce a přístup ke klientům. Jeden z účastníků to trefně popsal jako „oboustrannou bariéru“, kdy na jedné straně přichází zlostný, ustrašený klient, který se setkává s přepracovaným pracovníkem, který na něj, natož na jeho psychické rozložení, nemá kapacitu. Na jedné straně je tedy ostych v zeptání se a vyžadování potřebných informací a na druhé straně určitá lhostejnost, nezájem o detailní informace a uchylování se k rutinní práci. Výsledkem tak často bývají nepřesné informace a nekomplexní řešení dané situace, které může klienta nadále udržovat buďto ve stejné situaci nebo ho může dokonce odradit k opětovným pokusům situaci řešit.

*„ Já to chci mít co nejrychleji vyřízený, co nejrychleji pryč. Tady někdo sedí za plexisklem. Děláme nějaký papíry. Myslím, že i to prostředí, ta situace je tlačí k tomu, honem to všechno vyřídit a honem rychle pryč.“ (R1, 191–193)*

*„ Myslím, že to tam běží jak na běžícím páse... že těch lidí je tolik, že no nemaj na ně čas si myslím. Chovaj se tak k těm lidem prostě úřednický v uvozovkách.“ (R3, 202–203)*

*„ Proto spousta lidí co i jde jen navštívit úřad práce, tak jim tam ty holky neporadí, protože na to nemaj čas i když to maj v popisu práce, v náplni práce.“ (R4, 85–87)*

*„ Projdeme formuláře, koukneme, jestli tady je všechno, já od vás potřebuju něco doložit, tady máte kontakt na pracovníci, tady je termín další schůzky a na shledanou.“ (R1, 165–167)*

*„ Ať už to jsou pracovníci úřadů práce, ze všech těch jeho různých oddělení nebo jsou to pracovníci na úřadech, kurátoři pro dospělí nebo pro mládež. Někdy mám pocit, že k tomu přistupují velmi rutinně. Mám tuhle práci, tohle dělám, tady mu dám nějaký leták, nějakou informaci a pro mě je to vyřízená věc.“ (R1, 144–148)*

*„protože těch papírů je... ta pracovnice jim řekne: „Tady ten papír, tenhle tenhle, tenhle, tenhle...“ a ti klienti z toho mají strach, a ten člověk je zavalený a neví. Cítí se bezmocně.“* (R4, 239–241)

*„Řekla mu: „Tady to vyplňte“, ale neřekla mu, že potřebuje ještě nájemní smlouvu, kolik má příjem, to už tam neproběhlo... úplně komplexní to není.“* (R4, 205–207)

*„No některé nezdary typu pokusím se najít práci, změnit životní rutinu... ty mohou vycházet právě i z toho, že potkali zmíněného úředníka, nemají ty informace, tudíž to tak trochu střelí od boku a neřeší to komplexně.“* (R1, 233–235)

Tři z účastníků shledali největší potíž v neprojevení zájmu o klienta, který jeho ostych a stud ještě prohlubuje. Zajímavý byl pohled čtvrtého účastníka, který sice potvrdil, že na úřadě přistupují ke klientovi z pozice autority a jsou mu tedy „daleko“, mluvil i o určité anonymitě a institucionalizaci, ale doplnil, že *„tam to asi nečekají ani ti klienti ani pracovníci.“* (R2, 131)

Jeho tvrzení mi bylo určitým potvrzením myšlenky, která mě po celý náš rozhovor doprovázela, a to fakt, že účastník nad státní správou v tomto ohledu již zcela zlomil pomyslnou hůl.

Zamýšlela jsem se tak nad stejnou myšlenkou i u ostatních účastníků a shledala jsem podobnost i u dalších dvou, kteří přestože by si přáli lepší přístup i větší efektivitu v práci pracovníků státní správy, vyjádřili zároveň i pochopení pro jejich situaci, a především sdíleli názor, že v tom spatřují i význam sociálních služeb jakožto sektoru, který nahrazuje či doplňuje to, na co stát nemá kapacitu.

*„Já myslím, že to je asi i ten důvod, proč ty sociální služby existují. Že trošku suplují to, co ten stát nezvládá, ať už kapacitně nebo z jakýchkoliv jiných důvodů. Že to jsou věci, které by stát mohl pokrývat...“* (R1, 178–180)

*„Ale bohužel na to nemají kapacitu a potom my je v tom zastupujeme. Že jim pomůžeme vysvětlit, jak ty formuláře vyplnit, kde co mají vyplnit, co si musí sehnat, ať už zápočtový list, nebo že byl hospitalizovaný v nemocnici...“* (R4, 87–89)

*„Jo... jako by ten úřad práce pro ně měl ten práh vyšší. Oni se tam holt ve většině prostě chovají jako úřednice no. K nám si asi choděj asi i pro ten lidskej přístup. Oni na to prostě nemají čas, vyslechnout toho člověka.“* (R4, 133–135)

Doplňující funkce sociálních služeb ke státní správě se mi však jeví odlišná od té substituční. Přestože vnímám skutečnost, že jsou orgány státní správy přehlcené, stále existuje určitý sociální systém, jeho stupně a vrstvy, které by měly sloužit jako pomyslný postupný filtr potřebných, na čemž se shodli tři z účastníků. Jeden z účastníků však popisuje ze své praxe naprostý opak, kdy pracovníci z úřadu práce zasílají klienty s nedostatkem informací přímo za sociálními pracovníky a dělají si z nich tak pomyslné přechodné můstky.

*„Když přijдете na úřad práce, tak musíte vědět, pro co jdete, protože ty pracovníci jsou zahlceni a ve většině vás odkážou „běžte si najít nějakou sociální službu, aby vám poradili.“ (R4, 196–198)*

### **6.3.2.3. Informace**

Další z překážek, která brání v dostatečně včasném a efektivním řešení aktuální situace či možné sociální změně, je nedostatek či forma informací. Tři z účastníků výzkumu se shodli na tom, že mezi lidmi panuje obecné povědomí, na které organizace se za určitých okolností mohou obrátit, avšak vyzdvihli absenci specifických informací, které jsou však k dosažení pomoci na patřičných místech potřeba.

*„Já si ale na druhou stranu dokonce dokážu i představit, že kdyby ten konkrétní člověk, který na ten úřad práce přijde, a kdyby se konkrétně zeptal a požádal o konkrétní informaci, tak že by mu asi vyhověli.“ (R1, 183–185)*

*„Často to neví. Když nikdy v takové situaci nebyli, nemuseli to řešit, tak ty informace zkrátka nemají. Asi obecně vědí, že jsou nějaká místa, kam chodí lidi bez domova, že existuje něco jako noclehárna, něco jako ubytovna, ale kde přesně to je, za jakých podmínek mohou tu službu využít, od kolika do kolika, o co všechno si mohou požádat, tak to rozhodně nevědí.“ (R1, 117–121)*

Na úřadě práce dostanou sice klienti od pracovníků základní informace, které jsou ale formulovány tak odborně, že jim laik není schopen porozumět, natož se jimi řídit.

*„Ano, máte to napsaný, dostanete od úřadu práce základní ponaučení, ale co si budem povídat, je to tam odborně napsaný a laik jako...nerozumí vůbec, i nemusí to být nevzdělaný člověk, ale je to tam takovýma formulákama, že člověk, kterej se na úřadě práce nepohybuje, tak nemůže rozumět.“ (R4, 89–93)*

#### **6.4. Možné inovace**

Účastníku jsem se v rámci problematických témat a jednotlivých překážek v možné sociální změně doptávala, zdali existuje něco, co by jim v jejich práci pomohlo a co by zmíněné bariéry mohlo zmírňovat nebo dokonce eliminovat.

Jeden z účastníků představil ze svých bohatých zkušeností nasbíraných ze spolupráce s úřadem práce velice konkrétní návrh, ve kterém byl kladen důraz na osvětu specifických informací. Osvěta by v jeho očích měla jít přímo od úřadu práce, měla by cílit na specifické situace, potíže a skupiny, kterým by tak mohla sloužit jako pomyslný rozcestník, mapa, ze které by mohli vyčíst, co potřebují, které formuláře a dokumenty musí doložit či na co mají nebo nemají právo apod.

*„Myslím si, že kdyby byly nějaký krátký videjka, že člověk se dostane na ubytovnu a jak má teď postupovat dál. Hned bych tam viděla tabulku, úřad práce, jasně, stručně, fakta, potřeby. Organizace, který poskytují následnou pomoc a péči, specifikace...“ (R4, 200–202)*

I další účastník narazil na možné šíření potřebných informací, a to také prostřednictvím moderních technologií. Zmínil, že jejich potenciál je veliký, jelikož již nyní má možnost vidět, že mladší generace klientů jsou schopny si potřebné informace vyhledat samy.

Jako velice přínosné bylo sdílení jednoho z účastníků týkající se zcela nové aktivity na jednom úřadu práce, kde zařadili mezi své služby tzv. individuální plánování. Jedná se o službu, která je dostupná těm klientům, kteří jsou na úřadu práce registrovaní přes šest měsíců a odlišuje se především v individuálním přístupu, v hlubším zaměření na klientův problém a komplexnější hledání jeho řešení.

*„Pro ty lidi, co jsou tam delší dobu, což znamená ten půl roku, půl roku na hmotný nouzi, tak se jim zařídí to individuální plánování, kde i povolávají psycholožku. Že si to fakt rozeberou,*

*jakej je problém, proč jsem na ulici, jakýho důvodu, proč jsem se tam dostal a zaobírají se těmi jednotlivci.“ (R4, 105–108)*

Největší rozdíl je tedy v individuálním přístupu ke klientovi, kterému je věnována pozornost, dostatečný čas a kterému je mu aktivně nasloucháno. Všichni čtyři účastníci se na této možné inovaci či naopak návratu k podstatě pomáhajících profesí shodli. Hovořili o maličkostech, které se pro klienta dají udělat tzv. kdekoliv a kdykoliv, od odlehčení situace, nabídnutí vody, vyslechnutí, navození příjemné atmosféry či dodání pocitu, že tam je pracovník pro ně, nabídnout spolupráci a navázat vztah.

Jeden z účastníků zmínil na základě svých zkušeností získaných v zahraničí absenci komunitního přístupu v práci s lidmi bez přístřeší. Popisoval sdružení, družstva vzájemné pomoci, kde se osoby bez přístřeší organizovaně učili si vypomoci navzájem. Jako největší přínos účastník zmiňoval individuální a blízký přístup, možný prostor pro navázání vztahu, jak mezi jednotlivými osobami bez přístřeší, tak mezi klienty a pracovníkem.

*„ Protože když jsem byl na exkurzích ve sdruženích té vzájemné pomoci, tak oni vytvářejí skupiny max. dvaceti osob, mají větší prostor pro navázání a rozvinutí toho vztahu.“ (R2, 211–213)*

*„ Když ta skupina má už více, tak se zase rozdělí a vytvářejí ten domov třebaš jinde, aby se právě neztrácel ten vztah a kontakty. Aby to nepřeskočilo do nějaké institucionalizace a anonymity. Aby to furt byla vzájemná pomoc lidí, kteří se znají a jeden na druhého se učí spoléhat.“ (R2, 213–216)*

Komunitní práci účastník považuje za možné vyplnění slepého místa v systému sociálních služeb, možnost lepší spolupráce, navázání vztahu, vzbuzení motivace, a zároveň formu potřebné návazné péče.

*„ Myslím, že by si tady naplnili ty... vztahové základy, to, co jim chybí, co nedostali a vznikl by prostor, možnost alespoň v nějakou víru v život... ve změnu, v navrácení do populace.“ (R2, 220–222)*

*„Ale je asi málo toho přístupu komunitního. Že třeba... mě to tak často připadá, že přijdu toho člověka najdu v parčíku, nabídnu mu pomoc, s občankou, penězma.. ale všechno to jsou věci instituční, systémové, ale v očích toho člověka vidím, že on potřebuje důvěryhodný kamarády... To málo která služba nabízí.“ (R2, 122–126)*

Přestože jeho názor sdílí i mnozí z jeho kolegů, setkávají se s nepochopením a odmítnutím organizace. V rozhovoru účastník mnohokrát zdůraznil důležitost vztahu s klientem, který považuje za základní stavební kámen ve své práci, avšak zároveň poukazuje na určité limity, na skutečnost, že praxe je omezená kapacitou i přístupem organizací jako celků.

*„My se jmenujeme služba, ale chceme taky být jen instituci. a to je škoda.“ (R2, 110–111)*

*„To je, pardon za ten extrém, ale to je potom tak bijící do očí, že i my když tady jakože nemáme přeci v popisu práce... My NEMÁME vytvářet vztahy, máme je jen podpořit tam, kde potřebují a poslat je dále do světa. Tak ale přitom, když je podporujem, tak my s nima navazujeme vztah, musíme, bez toho to prostě nejde, je to přirozený.“ (R2, 240–244)*

*„Mně to tak často připadá, že přijdu toho člověka najdu v parčíku, nabídnu mu pomoc, s občankou, penězma.. ale všechno to jsou věci instituční, systémové, ale v očích toho člověka vidím, že on potřebuje důvěryhodný kamarády... To málo která služba nabízí.“ (R2, 123–126)*

Jeden z účastníků zmínil novou činnost své organizace, kterou se přímo snaží jít naproti klientovému pocitu studu.

*„Je... ve většině případů se ty lidi totiž děsně stydí, bojí, za to, kam se dostali. Hodně se nám teď rozjelo, že doprovázíme ty klienty na úřad práce, že tam s nima jsme a už jenom to, že tam jsme, a nemusíme ani mluvit, tak se cítí líp, přiznají spoustu věcí, který vlastně pomůžou najít to adekvátní zaměstnání...“ (R4, 120–123)*

## 7. Diskuze

Hlavním cílem výzkumu této bakalářské práce bylo zjistit, jakou roli hraje stigma v oblasti sociální práce s lidmi bez přístřeší a v její sekundární prevenci. Téma bylo zkoumáno pomocí kvalitativního výzkumu, konkrétně hloubkových polo strukturovaných rozhovorů, které byly následně analyzovány prostřednictvím Interpretační fenomenologické analýzy. V rozhovorech byl důraz kladen na analýzu typologie cílové skupiny, míry reflexe procesu či přímo konkrétních stádií procesu přijímání bezdomovecké identity a jeho respektování v rámci užívaných metod sociální práce s lidmi bez přístřeší. Z poskytnutých rozhovorů a jejich analýzy se zrodila různorodá, ale velmi úzce propojená témata, která svou pestrostí potvrzují v teoretické části popsanou komplexnost a heterogenost bezdomovectví samotného.

Při tvorbě analýzy jsem si nemohla nevšimnout skutečnosti, že zkoumané téma místy přesahuje rámec této bakalářské práce. Téma bezdomovectví se vykreslilo ve vší své pestrosti a spletnosti, a některé vyjedené aspekty by si tak beze sporu žádaly hlubší zkoumání, ke kterému se ráda v budoucnu vrátím při tvorbě dalších akademických prací. K takovým aspektům bych zařadila např. překážky na úrovni přidružených sociálně patologických jevů, vysoké procento recidivy a absence následné péče. Pro naplnění cíle této práce jsem se však snažila v rozhovorech vracet pozornost k samotné podstatě výzkumu – otázce stigmatu jako překážce možné sociální změny.

V teoretické části byla představena Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020, která přichází s jednotlivými možnými kroky pro postupné zmenšování závažnosti této problematiky (MPSV, 2013). Kromě přesného vymezení bezdomovectví, nutného poznání dílčích procesů a zdrojů vzniku i zániku bezdomovectví, respektu k heterogennímu charakteru této skupiny a kooperace všech relevantních aktérů se v Koncepci zmiňuje, že je nutné „při řešení každé fáze bezdomovství (od procesu vzniku bezdomovství, přes potenciální bezdomovství, jeho skryté a viditelné formy, přes chronické bezdomovství až k možnostem a cestám resocializace) pamatovat na fakt, že jde o součást celku, který nemůže být řešen parciálním zásahem, ale v návaznostech na jednotlivé fáze“. (MPSV, 2013, s.17) Jinými slovy je v tomto bodě nastíněna potřeba reflexe dynamického procesu bezdomovectví a je kladen důraz na komplexní perspektivu. Autoři tohoto dokumentu proto i přichází s návrhem Komplexního modelu práce s bezdomovci, který by stál na respektu vůči celému bezdomoveckému procesu a jeho jednotlivým fázím. Přestože se domnívám, že je takovýto postoj zcela zásadní, nemohu se zbavit dojmu, že se prozatím jedná o pouhé teoretické východisko, které se v praxi nerealizuje. V takovémto obecném znění je pouhým stavebním



kamenem, který by si zasloužil podrobnější rozpracování, rozvinutí a specifikaci (včetně psychosociálních faktorů) pro využití v praxi. Z výzkumu vyplývá, že terénní sociální pracovníci ve své práci proces přijímání bezdomovecké identity reflektují, vnímají jeho dynamiku, postupnost, jednotlivé fáze a identifikují i určitý bod zvratu, od kterého se proměňuje klientova motivace. Pouze jeden z účastníků však popsal konkrétní specifika, modifikace a odlišnosti práce s klienty v různých stádiích. Mají teoretické povědomí, ale chybí konkrétní kroky vedoucí k efektivním změnám.

Přestože se víceúrovňový model inkluze a aktuální hierarchické uspořádání sociálního systému ukazuje jako funkční v řešení jednotlivých oblastí problematiky bezdomovectví, výzkum prokazuje, že jeho struktura bezdomovectví jako dynamickému dlouhodobému procesu neodpovídá. Dle Komplexního modelu práce s bezdomovci v Konceptu práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020 by se mělo na bezdomovectví nahlížet jako na proces, od jeho vzniku, přes aktuální situaci, až po možnost a skutečnost ukončeného návratu do obvyklého způsobu života či jako situaci, která v sobě některou z těchto částí obsahuje. (MPSV, 2013)

Z výsledků výzkumu však vychází, že v praxi jsou aktivity v jednotlivých oblastech tohoto návazného modelu značně nevyvážené. Sociální práce s lidmi bez přístřeší je nejrozšířenější v oblasti terciální prevence, avšak že jsou upozadovány či dokonce zcela opomenuty činnosti v rámci prevence sekundární či terciální.

Na začátku tvorby výzkumu jsem vycházela z předpokladu uvedeném v teoretické části, že terénní sociální pracovníci přichází do styku nejvíce s lidmi bez přístřeší, kteří se ve své situaci nachází dlouhodobě, jinými slovy s kategorií zjevných bezdomovců s dlouhou bezdomoveckou zkušeností. (Hradecký & Sirovátka, 2015) Primárně jsem se tak zajímala o účast či ignoraci aktivního vyhledávání skrytých bezdomovců či dle terminologie Radky Janebové (1999) nedávno dislokovaných osob. Z výzkumu vyplynulo, že přestože je vyhledávání a identifikování skrytých bezdomovců z důvodu nejasných zevních znaků velice nesnadným úkolem, terénní sociální pracovníci se i tak o zprostředkování primárního kontaktu snaží. Jejich cílová skupina je velice pestrá, a to jak genderově, věkově, tak i dle kritéria délky bezdomovecké zkušenosti. Terénní sociální pracovníci obchází ubytovny, parky, odlehlá místa v neobvyklou dobu apod. Není tomu tedy absolutně tak, že by se kategorie skrytých a potenciálních bezdomovců sociálním službám zcela vymykaly, ale rozhodně na ně není zaměřena primární pozornost či určena specifická činnost. Co se však z výzkumu ukázalo jako mnohem signifikantní, byla situace, kdy člověk, který se aktuálně ocitl v krizové situaci bez domova, překoná pocitu studu, selhání a odhodlá se pomoc aktivně vyhledat sám. Z výzkumu

vyplývá, že v takové situaci to není primárně úřad práce nebo jiný orgán státní správy, na koho se jedinec obrátí, nýbrž kontaktuje spíše rovnou sociální službu, tedy nejnižší možný stupeň pomoci, jehož nízkoprahový charakter jako by spočíval primárně v neodsuzování, nehodnocení a zájmu. Lidé v krizi často obcházejí státní správu, která by měla být pomyslným prvním zachytným bodem ve víceúrovňovém modelu inkluze. Úřad práce se dle zkušeností terénních sociálních pracovníků ocitá v očích členů společnosti v mlze stigmatu a představa, že by museli přiznat svou aktuální situaci a žádat o podporu právě tam, je nadměrně ponižující. Nepřispívá tomu ani fakt, že v případech, kdy se na úřad práce lidé odhodlají, setkávají se ve většině případů dle sociálních pracovníků s přístupem, který namísto aby člověka ujistil, uklidnil a vyvedl ho z panického tunelu aktuální situace, tak ještě více rozvíklá jeho narušenou identitu a sebevědomí.

Teoreticky popsaný vzájemný vliv osobní a sociální identity, potažmo veřejného a self – stigmatu byl ve výzkumu jasně potvrzen. Byla v něm také zdůrazněna rychlost, kterou se v krizové situaci a akutním stresu identita osobní pod tlakem té sociální bortí.

V teoretické části byla popsána nejčastější reakce na stigmatizaci – narušená integrita self a snížené sebevědomí, ke kterému v důsledku názorů svého okolí u jedince dochází. U daného jedince rapidně vzrůstá pocit chronické nedůvěry ve své schopnosti, své osobní hodnoty a hrozí propad do pocitu beznaděje. (Corrigan & Watson, 2002) K takové reakci se dále pojí přisvojování cizích měřítek vlastní identity, které vede k určité závislosti na hodnocení, přístupu a přijetí okolím. Všechny tyto aspekty a důsledky stigmatizace byly ve výzkumu potvrzeny.

Pakliže vezmeme v úvahu i tři postupné kroky, které vedou od veřejného k self stigmatu – zakoušené stigma, očekávané stigma a self-stigma (Ocisková & Praško, 2015), nabízí se otázka možných metod či způsobů, jak tento proces zmírnit či včasné zastavit. Z výzkumu lze vytyčit tři hlavní faktory, které v přímé práci s klientem a v navazování vztahu velice napomáhají. Jsou jimi propojenost a návaznost organizací a služeb, vztah mezi pracovníkem a klientem, jinými slovy individuální přístup ke klientovi, a v poslední řadě práce s adekvátní motivací. Z výzkumu vyplývá, že na úřadech práce a v orgánech státní správy obecně všechny tyto faktory zcela absentují a možnost včasného zakročení do postupujícího procesu selfstigmatizace, který jde ruku v ruce s adaptací na nový bezdomovecký svět, se tak vytrácí.

Dle výzkumu se ve státní sféře setkáváme s obrovskou mírou přehlcenosti a personální i časové tísně, která vede primárně k pracovní rutině a nezájmu. Není kapacita ani čas na zájem o specifika daného případu či individuální plánování. V odborné literatuře je zdůrazněno, že

reakce na stigmatizaci může být u každého člověka odlišná a jistotu toho, s jakou mírou selfstigmatizace se setkáváme, můžeme nabýt až s hlubším poznáním a zmapováním jeho situace a životního příběhu. Dle Goffmana (2003) jedinec při vnější i vnitřní stigmatizaci bojuje s vnitřním konfliktem a silnou ambivalencí v rámci vlastního já. Jeho identita je rozkolísaná, přisvojuje si cizí názory a hodnocení své osoby, na základě kterých graduje jeho vnitřní pocit nejistoty podryvající sebevědomí. Snow a Anderson (1987) tvrdí, že když je identita takto narušena, ohrožena či opakovaně napadána, tak se hlavní motivací stává přijetí identity nové, přechod do nového světa, který jedince přijme a ocení. Celkovému přijetí bezdomovecké identity však předchází dlouhodobé váhání, bránění se a snaha o zachování vlastní hodnoty a sebeobrazu, která je základní lidskou motivací a pohonem. (Adler, dle Snow & Anderson, 1987) Z výzkumných rozhovorů však bohužel vyplývá, že pracovníci státní správy tento proces v přímé práci s klientem vůbec nezohledňují. Pod vlivem značné zahlcenosti odvádí svou práci spíše stereotypně, soustředí se na formality, byrokratické povinnosti a poskytují zcela základní informace, a to mnohdy ve zcela nesrozumitelné formě. Vzbuzení pocitu porozumění, soucitu, navození atmosféry bezpečí, náznak partnerství či určité stability, jakýkoliv pozitivní vnější impuls, na kterém je dotyčná osoba v krizi do jisté míry zcela závislá, a který by mohl proces propadu či přerodu identity pozastavit, se nekoná. Svým přístupem tak pracovníci bohužel pouze utvrzují daného člověka v pocitu beznaděje, viny, strachu a sebestigmatu a vytváří jím vysoký práh dané instituce. Znemožňují možnost včasného zachycení osob v krizi a sekundárně přispívají k přehlcenosti sociálních služeb, ke kterým se klienti proto raději obrací nebo na které jsou dokonce pracovníky státní správy přímo odkázáni.

Při tvorbě výzkumu bylo zajímavé pozorovat, jak samotní sociální pracovníci vnímají svou roli v sociálním systému. Většina z nich vnímá, že neziskový sektor doplňuje slepá místa státní správy, činnosti, na které stát nemá dostatečnou kapacitu, ale jako by již ani nepočítali s víceúrovňovým modelem inkluze, který by měl vytvářet pomyslné postupné kroky či síto poskytované pomoci. Mnohdy jsem u rozhovorů tak nabývala pocitu, že místo doplněk či součást systému vnímají sociální pracovníci svou práci jako substituci státní správy.

Z výzkumu byla patrná potřeba a chuť sociálních pracovníků o komplexní přístup, rozvíjení individuálního přístupu, vytváření návazné péče, interdisciplinární spolupráci, a to jak v horizontálním, tak vertikálním směru. Byly zmíněny již některé nové činnosti na úrovni státní správy, konkrétně vyčleněná oblast individuálního plánování, která by mohla do budoucna fungovat jako pomyslný most mezi orgány státní správy a sociálními službami, odlehčit obou stranám a zefektivnit práci s klientem.

Bezdomovectví je velice komplexním jevem, s jehož spletností jsem se potýkala při tvorbě celého výzkumu. Rozhovory se sociálními pracovníky se mnohdy odvíjely do specifických okruhů témat, které přestože by si žádaly hlubší zkoumání a zasloužily by se o komplexnost celého výzkumu, v rozsahu bakalářské práce na ně bohužel nebyl prostor. Uvědomuji si také, že výzkum by při výběru jiných sociálních pracovníků mohl nabývat odlišné podoby. Přestože jsem se snažila o oslovení různých organizací a pracovníků z mnohých koutů České republiky, větší výzkumný soubor by byl pro výzkum a jeho možné uplatnění vhodnější.

## 8. Závěr

Bakalářská práce se věnuje problematice bezdomovectví. Jejím hlavním cílem bylo umožnění náhledu na toto téma z jiné perspektivy, propojení sociálních a psychologických aspektů a zjištění roli stigmatu jako možné překážky v oblasti sociální práce s lidmi bez přístřeší a v její sekundární prevenci.

Bezdomovectví je komplexní a mnohvrstevnatý problém, na jehož vzniku se podílí řada rozličných faktorů. Jeho možné řešení se tak rozvíjí na vícero úrovních a v různých sférách, které tak ze své podstaty vyžaduje patřičnou kooperaci, spolupráci a návaznost všech zúčastněných aktérů. Při načítání odborné české literatury k problematice bezdomovectví jsem nabyla dojmu, že se na ni v naší krajině nahlíží především z perspektivy sociální, jako na sociálně patologický jev, jehož řešení se tak odvíjí především v odhalování jeho příčin vzniku, zániku apod. Této skutečnosti odpovídají i možné kroky řešení v Konceptu práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020 (MPSV, 2013). Nabídl se tedy prostor ptát se, zdali by hlubší reflexe určitých psychologických aspektů a specifik osob bez přístřeší nemohla otevřít prostor pro to, jak k takovým lidem přistupovat, jak s nimi pracovat a zdali by bylo možné s vědomím těchto aspektů dosáhnout větší efektivity a možnosti včasného zachycení osob v krizi. Představila jsem si moment, kdy se člověk aktuálně ocitne bez domova a již samotná myšlenka ve mně vzbudila pocity strachu, studu, selhání a bezmoci. Právě na tyto aspekty jsem se tak ve své bakalářské práci zaměřila.

Při vypracovávání práce jsem z důvodu komplexnosti problematiky bezdomovectví považovala za zcela zásadní prozkoumat téma jak z roviny sociální, psychologické, tak v celkovém kontextu samotné sociální práce. Průsečíkem těchto oblastí se mi stal rozsáhlý výzkum Petra Holpucha *Bezdomovectví jako přístup k životu* z roku 2011, od kterého se celá práce začala odvíjet.

V bakalářské práci jsem se nejprve zabývala bezdomovectvím v obecné sociální rovině, jeho pojetím, formami a charakteristikou cílové skupiny. Dále jsem navázala tématem stigmatu a stigmatizace. Věnovala jsem se typologii stigmatu, jeho příčinám, důsledkům a vlivu či propojení s tvorbou identity. Obě dvě kapitoly byly následně propojeny v popisu stigmatu přímo u osob bez domova.

V druhé polovině své práce jsem již pod vlivem Petra Holpucha a mnohých dalších zahraničních článků přistupovala k bezdomovectví z jiné perspektivy, začleňovala jeho sociální i psychologické aspekty a jejich důsledky v jeho samotném procesu.

Na závěr své práce jsem problematiku bezdomovectví představila v kontextu sociální práce. Zaměřila jsem se na hlavní aktéry, teoretický víceúrovňový model inkluze a jeho realizaci v praxi. Z porovnání tradičních způsobů metod sociální práce s alternativními psychosociálními inovacemi se v kontextu celé kapitoly zrodilo zásadní téma absence sekundární prevence.

Výzkum potvrdil, že reflexe procesu přijímání bezdomovecké identity a specifík jeho jednotlivých fází v sociální práci s osobami bez přístřeší, a to především v oblastech státní správy, chybí. V takové situaci se však realizace sekundární či terciální prevence zcela eliminuje z postupných kroků víceúrovňového modelu inkluze, a sociální práce s osobami bez přístřeší se tak rozvíjí především až v jejím terminálním stádiu.

Z výzkumu vyplývá, že zdrojem neindividuálního přístupu, nezájmu o detailní informace na straně klienta a rutinního způsobu práce je především nedostatečná personální a časová kapacita pracovníků státní správy. Jsem si pevně vědoma toho, že se jedná o systémovou záležitost, se kterou na první pohled jako jedinci těžko něco zmůžeme. Výzkum však prokázal, že i malé změny, krůčky na cestě ke klientovi a práce s jeho zábrany, strachy a pocitu studu či stigmatizace by mohly vést k pozitivní změně. Jsem srozuměna s tím, že výsledky mého výzkumu nelze plošně generalizovat. Více než vytvoření skály pevného závěru bylo cílem mé práce vzbudit debatu či minimálně zvýšit povědomí o těchto tématech jak mezi samotnými sociálními pracovníky, tak i na úrovni orgánů státní správy. Domnívám se, že by začlenění reflexe přijetí bezdomovecké identity do běžné praxe s klienty mohlo vést k efektivnějšímu poskytování pomoci, a tudíž i sekundárně k úlevě samotných sociálních pracovníků a celého systému. Změna by se mohla promítnout i do aktuálně nastavené struktury sociálního systému a sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Vzestupný model inkluze by po začlenění reflexe přijímání bezdomovecké identity mohl i v realitě kopírovat tento proces a jednotlivé úrovně služeb by se mohly zaměřit na jeho dílčí aspekty a specifika.

## 9. Zdroje

Barták, M. (2011). *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem.

Belcher, J.R. & Deforge, B.R. (2012). Social Stigma and Homelessness: The Limits of Social Change. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 22, 929–946. doi: <https://doi.org/10.1080/10911359.2012.707941>.

Centrum sociálních služeb Praha. n. d. Terénní programy. Centrum sociálních služeb Praha. [online] n.d. [cit. 2017-03-19]. Dostupné z <http://www.csspraha.cz/24814-terenni-programy>.

Corrigan, P. W. & Watson, A. C. (2002). Understanding the impact of stigma on people with mental illness. *World psychiatry*, 7(1), 16-20. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1489832>.

Corrigan P., Larson J.E. & Rüsch N. (2009). Self-stigma and the "why try" effect: impact on life goals and evidence-based practices. *World Psychiatry*. 8(2), 75-81. doi: 10.1002/j.2051-5545.2009.tb00218.x.

Černá, E. (2019). *Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Slon.

Goffman, E. (2003): *Stigma*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Gormley D. & Quinn N. (2009). Mental Health Stigma and Discrimination: The experience Within Social Work. *Practice*, 21(4), 259-272. doi: <https://doi.org/10.1080/09503150902993621>.

Hendl, Jan. (2015). *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Portál.

Holpuch, P. (2011). Bezdomovectví jako přístup k životu. *Biograf*, 54. Dostupné na adrese <http://www.biograf.org/clanek.php?clanek=v5401>.

Hradecká, V. & Hradecký I. (1996). *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Naděje.

Hradecký I. et al. (2007). *Definice a typologie bezdomovectví*. Sdružení Naděje.

Hradecký, et al. (2012). Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020.

Hradecký, I., & Sirovátka, T. (2015). Konsenzuální konference o bezdomovectví v ČR: příprava, průběh a výstupy. *Fórum sociální politiky*, 9(2), s. 22-25.

Jacobsson, L. (2002). The roots of stigmatization. *World Psychiatry*, Feb; 1(1): 25.

Janebová, R. (1999). Proces vzniku a stadia bezdomovství. *Sociální práce*, 2(4), s. 27-28.

Kliment, P., & Dočekal, V. (2016). *Pohled na bezdomovství v České republice*.

Kopřiva, K. (2016). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.

Koutná – Kostíková, J., & Čermák, I. (2013). *Interpretativní fenomenologická analýza*. In: Řiháček T, Čermák I, Hytych R, eds. *Kvalitativní analýza textů: Čtyři přístupy*. 1st ed., Masarykova univerzita.

Kuhlman T. L. (1994). *Psychology on the Streets: Mental Health Practice with Homeless Persons*. John Wiley & Sons.

López – Ibor, J.J. Jr. (2002) The power of stigma. *World Psychiatry*. 1(1), 23-24.

Mareš, Petr. (2000). Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis*, 36, 3, s. 285-297.

Mareš, P. (1999). *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Sociologické nakladatelství.

Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Portál.

Matoušek, O. a kol. (2001). *Základy sociální práce*. Portál.



Matoušek, O. a kol. (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál.

Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodymová, P. (2009). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál.

Matoušek, O. & Křišťan, A. (ed.) (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Portál, 2013.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2013). Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2015). Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference: Praha, 26.-27.11.2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Konsensualni\\_konference\\_\\_o\\_bezdomovectvi\\_\\_v\\_CR\\_-\\_sbornik.pdf/222e72b5-0b5a-d43d-256f-0adadc04ed51](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Konsensualni_konference__o_bezdomovectvi__v_CR_-_sbornik.pdf/222e72b5-0b5a-d43d-256f-0adadc04ed51).

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada.

Národní ústav duševního zdraví (2021). Duševní zdraví a nemoc. <https://narovinu.net/dusevni-zdravi-a-nemoc/>.

Ocisková, M. & Praško, J. (2015). *Stigmatizace a sebestigmatizace u psychických poruch*. Grada Publishing,

Osborne, E. R. (2002). I may be homeless, but I'm not helpless: The costs and benefits of identifying with homelessness. *Self and Identity*, 1 (1), 43-52. <https://doi.org/10.1080/152988602317232795>.

Phelan J., Link B.G., Moore R.E. & Stueve A. (1997) The Stigma of Homeless: The Impact of the Label „Homeless“ on Attitudes Toward Poor Persons. *Social Psychology Quarterly*. 60 (4), 323-337. doi: <https://doi.org/10.2307/2787093>.

Průdková, T. & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Triton.

Rayburn, R.L. & Guittar, N.A. (2013). „This is where you are supposed to be“: How homeless individuals cope with stigma. *Sociological spectrum*. 33, 159-174.

Snow, D. A., & Anderson, L. (1987). Identity Work Among the Homeless: The Verbal Construction and Avowal of Personal Identities. *American Journal of Sociology*, 92(6), 1336–1371. <https://doi.org/10.1086/228668>.

Stanoev, M. (2015). Bezdomovci jako nositelé stigmatu a příjemci pomoci. *Sociální práce*, 15 (5), s. 41-51.

Thornicroft, G., Rose, D., Kassam, A. & Sartorius, N. (2007). Stigma: Ignorance, prejudice or discrimination? *British Journal of Psychiatry*, 190(3), 192-193. doi:10.1192/bjp.bp.106.025791.

Vágnerová, M., Csémy, L. & Marek, J. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Karolinum Press.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (2021). <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

## 10. Seznam příloh

### Příloha č. 1

#### Informovaný souhlas s výzkumným rozhovorem

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Souhlasím s poskytnutím rozhovoru Mgr. Kristýně Roubalové, studentce Pražské vysoké školy psychosociálních studií, oboru Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii, v rámci výzkumu pro její bakalářskou práci Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny.
- Byl/la jsem informován-na, že cílem rozhovoru je zjistit, s jakým typem osob bez domova terénní sociální pracovníci pracují, zda u nich reflektují proces či konkrétní stádium procesu přijímání bezdomovecké identity a přizpůsobují mu způsoby své práce.
- Souhlasím s tím, že v práci budou uvedena některá citlivá data, ale nikde nebude uvedeno mé pravé jméno nebo skutečnosti, které by mohly vést k identifikaci mé osoby, a to včetně uvedení názvu a lokality pracoviště či sdělování obsahu mých odpovědí dalším pracovníkům.
- Byly mi sděleny informace o délce a průběhu rozhovoru. Jsem si vědom/a, že mohu rozhovor z jakýchkoliv důvodů přerušit a svůj souhlas s rozhovorem odvolat.
- Souhlasím s nahráváním rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po ukončení výzkumu a dokončení bakalářské práce bude smazán. Transkripce bude přístupná pouze komisi u obhajoby bakalářské práce, jinak nikomu až na části citovány v textu práce, který bude volně dostupný online.

Datum:

Jméno respondenta:

Podpis respondenta:

Pokud budete mít jakékoli další dotazy ohledně tohoto výzkumu či rozhovoru, kontaktujte, prosím, Kristýnu Roubalovou, email: kristyna.roubalova@gmail.com, tel.: 724 144 146

## **Příloha č. 2**

### **Souhlas se zpracováním osobních údajů**

Jsem účastnicí/ účastníkem výzkumného rozhovoru v rámci bakalářské práce Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny, realizované na Pražské vysoké škole psychosociálních studií studentkou oboru Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapií.

Výzkum se zabývá tématem terénní sociální práce s lidmi bez domova. Jeho cílem je zjistit, s jakým typem osob bez domova terénní sociální pracovníci pracují, zda u nich reflektují proces či konkrétní stádium procesu přijímání bezdomovecké identity a přizpůsobují mu způsoby své práce.

Pro tento účel smí být rozhovor zpracováván výhradně v anonymizované podobě bez souvislosti s mým jménem a kontaktem na moji osobu. V případě, že úryvky těchto rozhovorů budou součástí publikací nebo veřejných prezentací výsledků výzkumu, smí být uvedeny jen v anonymizované podobě bez mého jména a souvislosti s mojí osobou.

Jsem si vědom/ma toho, že rozhovor bude nahráván, přepsán do písemné formy a použit pro analýzu. Přepis rozhovoru bude důvěrný a v bakalářské práci ani v případných dalších výstupech z tohoto výzkumu, nebude transkripce uvedena. Zvuková ani textová forma rozhovoru nebude tak jako celek žádným způsobem zveřejněna a veškeré citace, které budou v rámci výstupů výzkumu použity, nebudou obsahovat mé jméno. Po ukončení výzkumu a dokončení bakalářské práce bude rozhovor smazán.

Jméno:

Podpis:

Datum:

Pokud budete mít jakékoli další dotazy ohledně tohoto výzkumu či rozhovoru, kontaktujte, prosím, Kristýnu Roubalovou, email: [kristyna.roubalova@gmail.com](mailto:kristyna.roubalova@gmail.com), tel.: 724 144 146

### Příloha č.3.

#### Ukázka kategorií

Reflexe procesu přijímání bezdomovecké identity, přizpůsobování způsobu práce			
Reflektuje	Protože se říká, že čím dýl... je taková hranice, že pokud zůstanete na ulici šest měsíců, tak už je menší pravděpodobnost, že se z té ulice dostanete.	Máme tam člověka, kterej je tam teď čtvrtý měsíc a je úplně viditelný rozdíl, jak se snaží, jak chce sehnat práci, jak si chce najít ubytování, je to velký rozdíl než když je tam ten člověk třeba rok.	Liší se ta jeho motivace. Už si zvykne na ten život na ulici, už ví, kam si dojít pro tu pomoc a už se mu nechce začleňovat do toho systému znovu
Přizpůsobení způsobu práce	dlouhodobá bezdomovecká zkušenost	Určitě, člověk, kterej je na ulici třicet osm let, tak nepotřebuje takovou péči... péči fakt v uvozovkách...	Máme ale taky i klienta, kterej je tam třicet osm let. na ulici,... a s ním taky spolupracujeme, ale jeho spíše tak udržujeme, tam je to spíš o tý prevenci, aby se nedostal úplně do takových žalostných podmínek, když bych to takhle řekla...Dáváme mu potraviny, říkáme mu, kdy má jít na úřad práce, ošacení, doprovázíme ho na azylové dům, je to spíš fakt taková udržovací.
	krátkodobý bezdomovecká zkušenost	než zkrátka člověk, co se dostane teď momentálně na ulici, tak je s ním větší práce, v tom smyslu, že on má ještě ten zápal, že se chce vrátit, že na ty ulici nechce zůstat.	Což znamená, hned navázat důvěru, že jmu dokážu pomoc, namotivovat ho

## **Bibliografické údaje**

Jméno a příjmení autorky: Kristýna Roubalová

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

Název práce: Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny

Vedoucí práce: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D

Rok dokončení práce: 2023

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh): 136879

Přímé citace: 2919

Ostatní text: 138946

Celkový počet znaků: 141864

Počet pramenů a literatury: 42

## Posudek vedoucího bakalářské práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: Kristýna Roubalová

Obor studia: soc. práce

Název práce: Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny

Vedoucí\* práce: doc. PhDr. Alena Hricová, Ph.D.

### Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 66

Počet stránek příloh: 3

Počet titulů v seznamu literatury: 42

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

### Výběr tématu

Závažnost tématu

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

Oborová příslušnost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

### Formální zpracování

Jazykové vyjádření

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

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

Práce s odbornou literaturou a prameny

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

(citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

Formální zpracování

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

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

### 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

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

(samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

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

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

(publikace, referáty, apod.)

\* nehodící se škrtněte

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

ázky a náměty k diskusi při obhajobě:

ázky nekladu, studentka poctivě konzultovala.

celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Práce je považována za velmi zdařilou, především pak v diskusní a analytické rovině. Teoretická část je zpracována poměrně důkladně, literatura vč. zahraniční je řádně citována. Design výzkumu je vhodně zvolený, oceňuji podrobnější popis vlastní realizace výzkumu. Data jsou poctivě analyzována a přináší zajímavé výsledky. Celkově bylo na práci na BP poměrně obtížné, ale studentce se ho podařilo dobře zpracovat. Po úspěšné obhajobě doporučujeme prezentaci výsledků v odborném časopise nebo kapitole v monografii.

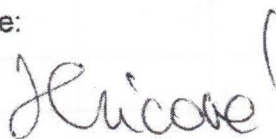
poručení k obhajobě:

doporučuji

vrhovaná klasifikace:

výborně

tum, podpis:



02.08.2023

hodící se škrtněte

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



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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Kristýna Roubalová

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

Název práce: Sociální stigma bezdomovectví jako překážka sociální změny

Vedoucí/oponent\* práce: Mgr. Michal Slaninka, Ph.D

**Technické parametry práce:**

Přímé citace: 2919

Ostatní text: 138946

Celkový počet znaků: 141864

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

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

Oborová přiléhavost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

**Formální zpracování**

*Soutěž<sup>1</sup> ano?*

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

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

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

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

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

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

**Metody práce**

*Soutěž<sup>1</sup> ano?*

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

Využití praktických zkušeností

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

**Obsahová kritéria a přínos práce**

*Soutěž<sup>1</sup> ano?*

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

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

Naplnění cílů práce

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

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

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

Návaznost kapitol a subkapitol

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

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

<sup>1</sup> Soutěž o nejlepší diplomovou práci. Zaškrtněte, pokud práci doporučujete na základě kvalit v dané oblasti hodnocení.

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť výsledkov v praxi

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

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

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

Otázky a námety k diskusi pri obhajobe:

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky; v prípade doporučenia do súťaže o najlepšiu DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v súlade s Vami vyššie označeným kritériom formálnej úrovne, obsahovej reprezentatívnosti, metodologie a prínosnosti práce pro teorii či praxi):

Kristýna Roubalová sa v práci venuje reflexii sociálnych pracovníkov k tematike sociálnej stigmatizácie bezdomovectva. Teoretická časť je vypracovaná veľmi precízne, autorka sa v nej venuje procesu, v ktorom človek prijíma identitu človeka bez domova, popisuje situáciu aj z pohľadu sociálnych služieb a sociálnej politiky. Prináša rozšírenie porozumenia danej téme. Oceňujem tiež, že autorka sa osobne vyjadruje k určitým témam. Pripomienku mám k niektorým formálnym nedostatkom: Záver, Zdroje, Zoznam príloh sú evidované ako kapitoly.

V praktickej časti sa Kristýna Roubalová venuje kvalitatívnemu výskumu, rozhovoru so štyrmi sociálnymi pracovníkmi, ktoré sú spracované pomocou IPA. Výsledky popisujú proces práce a reflexiu skúsenosti sociálnych pracovníkov s ľuďmi bez domova. Ako cenné vnímam možné riešenia danej situácie, ktoré navrhuje aj autorka v Diskusii, a to najmä komunitný spôsob pomoci ľuďom bez domova. Vzhľadom na zvolené otázky by som navrhol miesto IPA použiť iný typ spracovania, napríklad tematickú analýzu. Pre budúcnosť odporúčam autorke v diskusii uviesť aj limity výskumu.

Práca spĺňa podmienky bakalárskej práce, odporúčam ju k obhajobe s výsledkom výborne.

**Doporučuji do soutěže o nejlepší diplomovou práci\***

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~\*

Navrhovaná klasifikace: výborne

Datum, podpis:

25.8.2023

  
Mgr. Michal Slaninka, Ph.D

\* nehodící se škrtněte nebo vymažte