

Pomoc rakouských sociálních služeb lidem s minulou zkušeností života bez přístřeší

Nela Křečková

Bakalářská práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Nela Křečková**
Osobní číslo: **H21632**
Studijní program: **B0111A190011 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Pomoc rakouských sociálních služeb lidem bez přístřeší**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti specifik života lidí bez přístřeší, péče ze strany institucí služeb sociální péče a s tím související legislativy.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam doporučené literatury:

- BÖHNKE, Petra, 2006. Am Rande der Gesellschaft – Risiken sozialer Ausgrenzung. Leverkusen: Verlag Barbara Budrich. ISBN 978-3-8474-1289-2.
- BROX, Richard, 2017. Kein Dach über dem Leben. Hamburg: Rowohlt Verlag. ISBN 978-3-499-63294-5.
- HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HRADECKÝ, Ilja, 2007. Definice a typologie bezdomovství. Praha: Naděje. ISBN 978-80-86451-13-8.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2013. Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Iva Staňková, Ph.D., MBA**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **12. července 2024**

Termín odevzdání bakalářské práce: **19. srpna 2024**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 12. července 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdaním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce zkoumá přístup rakouských sociálních služeb k řešení bezdomovectví a hodnotí účinnost poskytovaných opatření. Zjištění z kvalitativní analýzy rozhovorů s lidmi s minulou zkušeností bezdomovectví poskytují detailní pohled na poskytovanou pomoc v Rakousku. Identifikuje klíčové faktory ovlivňující úspěšnost a efektivitu služeb, přičemž zdůrazňuje snahu rakouských sociálních služeb o zdokonalení svých programů a služeb v reakci na rostoucí počet lidí žijících bez přístřeší.

Klíčová slova: bezdomovec, bezdomovectví, sociální služby

ABSTRACT

This bachelor's thesis examines the approach of Austrian social services to addressing homelessness and evaluates the effectiveness of the measures provided. Findings from qualitative analysis of interviews with individuals with past experiences of homelessness offer a detailed insight into the assistance provided in Austria. It identifies key factors influencing the success and efficiency of services, emphasizing Austrian social services' efforts to improve their programs and services in response to the increasing number of people living without shelter.

Keywords: homeless, homelessness, social services

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 BEZDOMOVEC, BEZDOMOVECTVÍ.....	12
1.1 BEZDOMOVEC	12
1.2 BEZDOMOVECTVÍ.....	13
1.3 DRUHY BEZDOMOVECTVÍ.....	14
1.3.1 Zjevné bezdomovectví	14
1.3.2 Skryté bezdomovectví	14
1.3.3 Potenciální bezdomovectví	14
1.4.1 Rizika bezdomovectví z pohledu kriminality	15
1.4.2 Zhoršený fyzický a duševní zdravotní stav	16
1.4.3 Sociální vyloučení	16
1.5 PŘÍČINY A DŮSLEDKY BEZDOMOVECTVÍ.....	17
1.5.1 Příčiny bezdomovectví.....	17
1.5.2 Důsledky bezdomovectví	19
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	20
2.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ZAŘÍZENÍ PRO LIDI BEZ DOMOVA	20
2.1.1 Terénní služby	20
2.1.2 Noclehárny	20
2.1.3 Krizová centra	21
2.1.4 Poradenská centra.....	21
2.1.5 Domovy pro matky s dětmi.....	21
2.1.6 Služba pro lidi bez domova P7.....	22
2.1.7 Sociální a návratové poradenství	22
2.1.8 Wiener Wohngemeinschaften	22
2.1.9 Nízkoprahová denní centra	23
2.1.10 Azylové domy	24
2.1.11 Mobilní asistované bydlení	24
2.1.12 Ohřívárny	25
2.1.13 Startovací byty	25
2.1.14 Quartier Wintergarten	26
2.1.15 Lékařská péče.....	26
2.2 NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM TAGESZENTRUM MEIDLING.....	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
3 VÝZKUM.....	30
3.1 HLAVNÍ VÝZKUMNÝ CÍL A DÍLČÍ CÍLE	30
3.1.1 Výzkumný soubor	31
3.1.2 Metoda získávání dat.....	36
3.1.3 Označení respondentů	38
3.1.4 Analýza a interpretace dat	38

4	VÝSLEDKY ANALÝZY	39
4.1	ZTRÁTA STŘECHY NAD HLAVOU	39
4.2	PODPORA A EMPATIE	40
4.3	DOSTUPNOST A KVALITA SLUŽEB	41
4.4	VÝZVY A PŘEKÁŽKY	42
4.5	ÚSPĚCHY A ZLEPŠENÍ	43
4.6	HLEDÁNÍ NOVÉHO ZAMĚSTNÁNÍ.....	44
4.7	VÝZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PŘÍSTUPU	45
4.8	ZÁVĚRY.....	46
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
	SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

V dnešním globalizovaném světě se problematika bezdomovectví stává stále naléhavějším tématem sociálního zájmu a péče. Rakousko, jako jedna z předních zemí Evropské unie, čelí výzvám v oblasti sociálního zabezpečení a podpory pro jednotlivce, kteří prošli obtížnými životními situacemi, včetně bezdomovectví.

Téma pomoci rakouských sociálních služeb s minulou zkušeností života bez přístřeší je v kontextu sociální pedagogiky významné z hlediska prevence sociálního vyloučení a podpory sociální integrace. Sociální pedagogika se zaměřuje na posilování individuálních schopností a zlepšování kvality života těch, kteří jsou ohroženi marginalizací nebo exkluzí. Zároveň je důležité rozvíjet dovednosti sociální práce, které jsou nezbytné pro efektivní poskytování pomoci lidem v nouzi. V oblasti bezdomovectví je klíčové porozumět komplexním potřebám jednotlivců a poskytnout jim podporu, která jim umožní stabilizaci a reintegraci do společnosti. Studium této problematiky v rámci sociální pedagogiky poskytuje znalosti a nástroje potřebné k úspěšné práci s těmito skupinami lidí v praxi.

V této práci se zaměřuji na analýzu a hodnocení opatření a služeb poskytovaných rakouskými sociálními službami lidem, kteří mají zkušenosti s životem bez střechy nad hlavou. Bude se zabývat přístupy, programy a politikami, které Rakousko implementuje k řešení této problematiky, a zhodnotí účinnost a efektivitu poskytované pomoci. S ohledem na komplexnost a citlivost této problematiky bude práce zkoumat jak praktické, tak i teoretické aspekty, které formují rakouský přístup k pomoci lidem s minulou zkušeností života bez přístřeší.

V teoretické části práce se budu zabývat základními pojmy, jako je bezdomovec a bezdomovectví a také se zaměřím na strukturu sociálních služeb a zařízení pro bezdomovce v Rakousku. Dále se bakalářská práce zaměřuje na přístupy, programy a politiky, které Rakousko implementuje k řešení této problematiky.

V praktické části budu zkoumat konkrétní rozhovory s jednotlivými respondenty, aby bylo možné lépe porozumět jejich zkušenostem s bezdomovectvím a hodnotit účinnost a efektivitu poskytované pomoci v praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZDOMOVEC, BEZDOMOVECTVÍ

V první kapitole je popsáno přiblížení pojmů bezdomovec a bezdomovectví a zkoumání různých aspektů bezdomovectví od jeho definice až po jeho dopady na jednotlivce a společnost jako celek.

Schwarzová (2012) upozorňuje, že termín „bezdomovec“ může mít pejorativní nádech, protože je spojen s různými předsudky a stereotypy. V současné době se tedy častěji používají výrazy jako „lidé bez domova“ nebo „lidé bez přístřeší“. Přesto sama Schwarzová nevnímá pojem „bezdomovec“ negativně a v pomáhajících profesích je používán bez emočního zbarvení, s čímž tato diplomová práce plně souhlasí.

1.1 Bezdomovec

Podle Matouška (2003) dosud neexistuje jednotná definice pojmu bezdomovec. Nenalezneme ji ani ve slovníku spisovné češtiny. V jiných slovnících je bezdomovec definován jako osoba bez domovského práva v zemích, kde právo domovské obce existuje. Slovník sociální práce definuje bezdomovce jako „lidi žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům“. (Matoušek, 2003)

„Před pár desítkami let označovalo slovo bezdomovec ty, kdož obývali laciné ubytovny a žili sami, bez kontaktu s příbuznými. Šlo tedy o samotáře, kteří nemuseli být ve finanční nouzi. Pojem bezdomovec se později přenesl na kategorii osob, které nemají kde spát.“ (Giddens, 1999).

Podle Štěchové bezdomovci jsou různorodou sociální skupinou s výraznými charakteristikami a kulturním pozadím, někdy označovaným jako "kultura chudoby". Tito jedinci se potýkají s pocitem sociální bezmoci a mohou mít různé osobnostní a sociální vlastnosti. Mezi ně patří mimo jiné i lidé, kteří se vracejí z vězení, což může přispět k šíření kriminálních aktivit v jejich prostředí. Bezdomovci jsou také často oběťmi násilných útoků, částečně kvůli negativnímu vnímání ve společnosti a jejich životnímu stylu na ulici. (Štěchová, 2009)

„Bezdomovci jsou definováni jako lidé, kteří mají (někdy dočasné) přístřeší. Patří sem každý, kdo v tuto chvíli nemá trvalé bydliště, tedy přechodně pobývá v lůžkových zařízeních, u přátel, známých apod.“ (Wolf & Kunz, 2018).

1.2 Bezdomovectví

„Bezdomovectví je společenský jev, se kterým se setkáváme ve všech státech. Vždy mu předchází takové jednání, které vede ke ztrátě zázemí, životních jistot a stává se nejenom příčinou sociálního vyloučení, ale především fenoménem dnešní doby, což způsobuje vrásky nejenom sociálním pracovníkům, ale i komunálním politikům a vzbuzuje rozdílné pocity u veřejnosti“ (Průdková, 2008).

„Bezdomovectví přináší větší míru stresu a nutnost vyrovnávat se s neustálým ohrožením, které život na ulici přináší. Nejde tedy jen o to, že člověk nemá trvalé bydliště, ale že mu chybí lidé, k nimž by patřil, místo, kde by se cítil bezpečný a byl by ochoten pro něj něco udělat. Bezdomovectví člověka na jedné straně zbavuje tlaku na plnění různých požadavků, ale zároveň ho připravuje o ochranu, kterou standardní sociální začlenění poskytuje.“ (Vágnerová, 2013)

Oproti bezdomovci je bezdomovectví také definováno jako stav, kdy *„lidé nemají trvalé bydliště a nocují na veřejných prostranstvích, venku nebo v nouzových přístřešcích.“* (Stollenwerk, 2009).

Stollenwerk (2009) uvádí, že je důležité rozlišovat mezi dobrovolnými a nedobrovolnými bezdomovci, kdy se bezdomovci rozhodují o své svobodné vůli a sebeurčení žít bez trvalého bydliště. To již neplatí, *„pokud sebeurčení dotyčné osoby již nebudou přijímány z důvodu bezmocnosti, dezorientace nebo závislosti.“* (Stollenwerk, 2009).

„Bezdomovectví není problém pouze ekonomický či sociální. Lidé bez domova nejsou na ulici pouze z toho důvodu, že jsou chudí, proto je třeba hledat jádro celého problému v psychosociální oblasti. Pro sociální práci s lidmi bez domova je nutné si uvědomit, že každého člověka v nouzi je nutné brát vážně, respektovat jeho jedinečnost a především stanovit pravidla, která zabrání zneužití pracovníka i instituce“ (Martínek, 2008).

Statistiky dokazují, že v roce 2023 bylo v Rakousku téměř 25 000 lidí bez domova, z toho více než polovina jen v hlavním městě Vídeň. Je jich mnoho a jsou různorodé. Podle Statistics Austria bylo v roce 2021 v Rakousku registrováno jako bezdomovců 19 450 lidí, z toho 58,3 procenta ve Vídni. (Statistik Austria, 2024)

1.3 Druhy bezdomovectví

V této podkapitole se práce zaměřuje na druhy bezdomovectví, které lze rozlišit podle různých kritérií.

1.3.1 Zjevné bezdomovectví

Do skupiny zjevných bezdomovců patří lidé žijící na ulicích, nádražích, lidé, kteří vyhledávají ubytování v zimních noclehárnách, azylových domech, noclehárnách zařízených městy či charitativními organizacemi. Určitá část zjevných bezdomovců vyhledává nádražní prostory, protože jejich jsou přístupné dlouho do noci. Mohli bychom říci, že tito lidé patří do tzv. „nádražní populace“. Lidé fenoménu zjevného bezdomovectví reprezentují nejviditelnější část bezdomovecké populace. (Hradečtí, 1996)

1.3.2 Skryté bezdomovectví

Hradecký a Hradecká (1996) označují „skryté bezdomovce“ za osoby bez domova, které nevyužívají dostupné služby pro bezdomovce. Tito lidé často pobývají na méně viditelných místech, jako jsou squaty, lesy, stany nebo opuštěná vozidla. Jejich počet může být značně vyšší než počet těch, kteří vyhledávají pomoc organizací zaměřených na bezdomovce. Důvody, proč se tito lidé vyhýbají veřejným službám, zahrnují nedůvěru k institucím, obavy z možných negativních důsledků nebo snahu o zachování soukromí. Skrytí bezdomovci čelí specifickým výzvám, které vyžadují zvláštní pozornost a přístup.

1.3.3 Potenciální bezdomovectví

Do skupiny potenciálních bezdomovců řadí Tomeš osoby, které zatím mají bydlení, ale za nejistých podmínek. Autor sem dále taky řadí osoby bez uzavřené nájemní smlouvy, obyvatele opuštěných budov nebo budov určených k demolici, ale i uživatele azylových domů s časově omezeným pobytem (Tomeš, 2001).

1.4 Rizika bezdomovectví

Jelikož bezdomovectví je komplexní sociální problém, nese řadu rizik a výzev nejen pro jednotlivce ale i pro společnost jako celek. Tato kapitola se zaměřuje na vymezení některých těchto rizik.

Život na ulici přináší neustálá rizika ať už v podobě neustálého stresu, nebo nutností vyrovnávat se soustavným ohrožením, a to především fyzickým násilím, které má špatný vliv na psychiku, až po rizika zdravotní a to především z důvodu nemožnosti dodržovat obvyklé hygienické návyky. Bezdomovectví jde ruku v ruce se sociálním vyloučením a především společenskou stigmatizací (Úlehla, 2009).

1.4.1 Rizika bezdomovectví z pohledu kriminality

Bezdomovci jsou nejohroženější skupinou nejen jako potencionální oběti trestné činnosti, ale i jako pachatelé trestných činů (Poláček, 2006). Podle autora je u lidí s poruchami chování a sklony ke kriminalitě často delikventní chování výsledkem špatné adaptace na sociální prostředí. Tito jedinci mají vysokou pravděpodobnost, že budou pokračovat v trestné činnosti, zejména mezi bezdomovci, kde se ztrácí strach z uvěznění, protože vězení jim poskytuje to, co jim v běžném životě nejvíce chybí.

Bezdomovci jako pachatelé trestných činů se nejčastěji dopouštějí krádeží a to ve spojitosti se závislostí na drogách a alkoholu, které jsou značně finančně nákladné (Poláček, 2006). Naopak oběťmi trestné činnosti podle autora se nejčastěji stávají bezdomovci, kteří přespávají na veřejných místech. U těchto lidí je velkým problémem prevence, protože mnozí zůstávají mimo kontakt s jakoukoli institucí, a proto je velmi obtížné jim předávat informace o tom, jak se napadání vyhybat, případně jak se bránit (Poláček, 2006).

1.4.2 Zhoršený fyzický a duševní zdravotní stav

Způsob, jakým osoby bez domova žijí, s sebou nese značná zdravotní rizika, která se netýkají pouze jich samotných, ale i celé společnosti. Bezdomovci čelí mnoha onemocněním, která jsou u nich častější než u běžné populace. Jejich základní životní potřeby, jako je kvalitní spánek, dostatečná strava, teplo, osobní hygiena a pocit bezpečí, jsou často nedostatečně pokryty.

Mezi bezdomovci je běžné, že trpí různými duševními nemocemi. Tento problém je v současnosti stále častější, protože lidé, kteří se potýkají s duševními chorobami, mohou mít potíže s postarat se o sebe a často končí na ulici bez prostředků. Zvolský (2003) uvádí, že riziko duševních onemocnění je u sociálně znevýhodněných vrstev vyšší než u běžné populace.

Strava bezdomovců bývá obvykle jednotvárná a omezená, ať už pochází z charitativních organizací nebo z kontejnerů. Jak bylo zmíněno, bezdomovci často čelí závislostem na návykových látkách, jako je alkohol a drogy, a mnoho z nich je také silnými kuřáky. Podle Průdkové a Novotného (2008) bezdomovci obvykle netrpí běžnými virovými onemocněními, jako jsou chřipky a angíny, protože jejich způsob života, kdy většinu času tráví venku, může vést k rozvoji silné imunity. Šupková (2007) však poukazuje na to, že nemoc nebo závislost mohou být nejen důsledkem bezdomovectví, ale také jednou z jeho příčin.

1.4.3 Sociální vyloučení

Autoři knihy bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí uvádějí, že velmi stresující faktor představuje vědomí sociálního vyloučení. Jeden z klientů popisuje: „*Nejhorší je na ulici asi i to, že se nemůžu bavit s normálníma lidma, protože ty tě mezi sebe nevezmou a nemáš ty prostředky k tomu, aby ses mezi ně dostal. Víte, jak to myslím, když jsi na ulici, tak se nějak chytneš těch lidí, který už tam jsou...*“ Klient také uvádí jako stresující, že „*nejhorší, že prostě člověk je nazýván tím bezdomovcem, už na něj koukají jinak... Prostě to vnímání těch lidí, prostě, který tě berou jako nějaký odpad.*“

Podle autorů jsou mnozí mladí bezdomovci přesvědčeni o tom, že se k nim chovají například policisti hůř, než k lidem, kteří nejsou na ulici. (Vágnerová et al., 2013)

1.5 Příčiny a důsledky bezdomovectví

Tato kapitola popisuje příčiny a důsledky bezdomovectví, kterých je nespočet a jsou různého původu. Cílem této kapitoly je poskytnout komplexní pohled na faktory, které přispívají ke vzniku bezdomovectví.

1.5.1 Příčiny bezdomovectví

Bezdomovectví je komplexní sociální jev, který je způsoben širokou škálou faktorů, přičemž „Ze životních příběhů většiny lidí bez domova vyplývá, že ztráta domova je výsledkem spolupůsobení řady vnějších i vnitřních faktorů.“

Jednou z příčin bezdomovectví může být i určitá hrdost – než se kohokoliv o něco doprošovat (rodičů, svých dětí nebo třeba sociálních pracovníků), je lépe jít na ulici. Roli může hrát i určitá výchovná tvrdost, např. mohou to být případy dívek, které otěhotní a rodiče je vyženou z bytu, nepřijetí syna zpět po návratu z vězení apod. (Štěchová, 2009)

Štěchová uvádí, že „nejčastěji zjišťovanou příčinou bezdomovectví však bývá ztráta zaměstnání. Člověk, který ztratí práci, často bez vlastního zavinění, začne pochybovat o svých schopnostech, ztrácí sebeúctu. Společně s nedostatkem financí a problémy se sehnáním nového místa se situace komplikuje a často vede k negativním změnám v jeho osobnosti a následně i v životním stylu. V současnosti je navíc velmi málo pracovních míst, která by byla nabízena společně s ubytováním.“ (Štěchová, 2009)

Duševní onemocnění může také vést k bezdomovectví. Statistiky ukazují, že duševní onemocnění je až osmkrát častější u bezdomovců než u lidí, kteří nežijí na ulici. Osoby se zdravotním postižením mají obecně obtížnější vykonávání každodenních činností. Jejich handicap jim může bránit v určitém zaměstnání nebo ve vytváření nových vztahů. Problémem může být i samotná komunikace s okolím. Pokud duševně nemocný člověk není v bezpečném prostředí, může být vystaven zvýšenému riziku bezdomovectví. (Bandit, 2013)

Neopomenutelnými faktory jsou i institucionální důvody. Patří sem například propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, odchod z ústavu nebo ukončení dlouhodobé léčby v psychiatrické nemocnici. Sociální pracovníci ve věznicích často zmiňují, že velkým problémem pro propuštěné odsouzené je vysoká zadluženost, která jim brání v návratu do

společnosti a v začlenění se do „normálního“ života. V České republice bylo 35 % bezdomovců ve vězení, 15 % v psychiatrické nemocnici a 25 % v dětském domově. (Heczko, Heczková, 2001)

Nelze přesně určit, kdo se obvykle stává bezdomovcem, ani to nelze předvídat. Nicméně, existují určité sociální události a osobnostní charakteristiky, které mohou zvýšit riziko bezdomovectví. Tento problém je třeba chápat s ohledem na individualitu každého člověka a jeho životního příběhu. Ke ztrátě domova může dojít různými způsoby, často se však nejedná o náhlou či nečekanou situaci. Ve většině případů jde spíše o dlouhodobý vliv několika negativních faktorů, které nakonec vedou k bezdomovectví. (Vágnerová, 2013)

Doktorka Štěchová (2009) uvádí, že ke ztrátě bydlení vede mnoho strukturálních i individuálních příčin, u většiny lidí, kteří ztratili domov, se tyto faktory kombinují a potencují. Mnohé z těchto faktorů mají úzký vztah ke kriminologickému zkoumání, neboť se jedná o sociálně patologické jevy. Pokusíme se je diferencovat na vnější (objektivní) a vnitřní (subjektivní).

K vnějším (strukturálním, institucionálním) faktorům patří v širším slova smyslu celková sociálně-ekonomicko-politická situace, včetně politiky zaměstnanosti a bytové politiky, a celkové společenské klima, včetně např. vztahu občanů k marginalizovaným skupinám. V užším slova smyslu bývají mezi objektivní faktory podílející se na tomto jevu zahrnovány zejména nefunkční rodinné zázemí, rozpad rodiny a násilí v rodině. K faktorům vnitřním (osobnostním a vztahovým) pak patří celková sociální a osobnostní situace konkrétní osoby. Stručně řečeno jsou to interpersonální vztahy, struktura osobnosti, dále různé schopnosti a dovednosti a duševní či tělesné danosti, příp. poruchy a choroby. Mezi subjektivní faktory bývají někdy řazeny negativní morální vlastnosti, jako je nezájem o práci, alkoholismus, toxikomanie a další závislosti. Bezprostředně může vést k bezdomovectví např. odchod z domova po hádce s rodiči nebo po manželském konfliktu, propuštění z vězení, odchod z dětského domova, finanční krize spojená s dluhy, prudké zhoršení duševního zdraví, zvýšený abúzus alkoholu a drog apod. (Štěchová, 2009)

1.5.2 Důsledky bezdomovectví

Důsledky bezdomovectví jsou rozmanité a stejně individuální jako příběhy samotných postižených. Bezdomovectví a zejména jeho sociální, psychické a fyzické důsledky se v posledních letech se staly středem zájmu výzkumu. Nedostatek ochrany před povětrnostními vlivy, nedostatek spánku, sociální izolace, zkušenosti s násilím, nedostatek soukromí a špatná osobní hygiena jsou některé závažné faktory, které jsou důsledkem bezdomovectví (Bauer, 2012).

Na individuální úrovni mohou důsledky zahrnovat zhoršené zdraví, včetně fyzických a duševních onemocnění, zvýšené riziko násilí a závislostí, sníženou soběstačnost a obtíže v získávání zaměstnání. Ve společenském kontextu může bezdomovectví vést k sociálnímu vyloučení, zvýšené kriminalitě, znečištění životního prostředí a dalším negativním jevům. Důsledky jsou často propojeny a mohou se navzájem ovlivňovat, což dále komplikuje situaci jednotlivců postižených bezdomovectvím.

Kanadská studie ukazuje, že lidé bez domova mají zvýšené riziko předčasného úmrtí a trpí různými nemocemi, včetně mrtvice, infekcí HIV, artritidy, cukrovky nebo špatné ústní hygieny (Hwang, 2001).

Dalším a neméně závažným vedlejším efektem bezdomovectví je sociální vyloučení, chudoba a vyloučení spolu zásadně úzce souvisí (Statistik Austria, 2018). Přesto jsou bezdomovci do studií o sociálním vyloučení zahrnuti jen zřídka (Straaten et al., 2016), což opět ilustruje nezájem této skupiny lidí o výzkum.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Tato kapitola se zabývá rozbohem sociálních služeb, poskytovaných bezdomovcům v Rakousku. Přehledně jsou zde také zahrnuty různé typy služeb, jako jsou nouzové přístřeší, sociální poradenství, programy zaměřené na reintegraci do společnosti, a další formy podpory a péče.

Kapitola je rovněž zaměřena na efektivitu a dostupnost těchto služeb, jakož i na jejich schopnost adresovat individuální potřeby bezdomovců. Důraz je kladen na přístupy, které podporují dlouhodobé řešení situace bezdomovectví a posilují samostatnost a soběstačnost jednotlivců. Cílem této kapitoly je poskytnout komplexní pohled na stávající systém sociálních služeb pro bezdomovce v Rakousku.

2.1 Sociální služby a zařízení pro lidi bez domova

2.1.1 Terénní služby

Terénní služby jsou určeny pro ty, kteří se nedokážou dostat ani k nejzákladnějším nízkoprahovým službám. Tato skupina zahrnuje lidi žijící přímo na ulici nebo v dočasných obydlích. Terénní pracovníci navazují kontakt, poskytují pomoc při řešení obtížných situací a nabízejí možnost přechodu k vyšším úrovním podpory. Často se věnují nejen mužům, ale také ženám a mladým lidem, kteří opustili domov. Terénní služby pro bezdomovce jsou poskytovány přímo na ulici a v jejím okolí s cílem poskytnout pomoc a podporu těm, kdo nemají stálý domov. Tyto služby bývají obvykle zajišťovány mobilními týmy pracovníků, kteří se vydávají do terénu, kde se bezdomovci nacházejí. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

2.1.2 Noclehárny

Noclehárny slouží k ubytování těm, kdo nemají stálé bydlení nebo žijí v nevhodných podmínkách. Často sem přicházejí lidé z nízkoprahových denních center nebo přímo z ulice. Poskytuje se jim místo k přespání s minimálním hygienickým vybavením, jednoduchým stravováním a možností výměny oblečení. Zaměstnanci v rámci poradenství nabízejí možnost využití dalších sociálních služeb. Noclehárny jsou otevřeny pro jednotlivce, tedy jak muže, tak ženy. V zimním období se podle potřeby zvyšuje kapacita nocleháren o tzv. "volné židle", kde ti, kdo nemají místo v jiných zařízeních, mohou nalézt nouzové přístřeší.

2.1.3 Krizová centra

Krizová centra jsou důležitým zdrojem podpory pro ty, kteří nemají domov nebo jsou ohroženi bezdomovectvím. Tyto centra poskytují širokou škálu služeb a podporu, aby pomohla těmto jedincům získat stabilitu a znovu se začlenit do společnosti.

Mezi služby poskytované krizovými centry patří:

- Dočasný pobyt
- Základní potřeby
- Poradenství
- Zdravotní péče
- Programy zaměřené na znovu začlenění

2.1.4 Poradenská centra

Poradenská centra jsou klíčovou součástí podpory pro osoby v těžkých životních situacích. Tato centra nabízejí různé služby a zdroje, které pomáhají jednotlivcům získat stabilitu, vyřešit problémy spojené s bezdomovectvím a znovu se začlenit do společnosti.

Mezi hlavní poskytované služby se řadí:

- Poradenství a podpora
- Zprostředkování služeb
- Pomoc při hledání práce
- Právní poradenství
- Programy pro zlepšení dovedností
- Psychologická péče

2.1.5 Domovy pro matky s dětmi

Domovy pro matky s dětmi jsou zařízení poskytující bezpečné a podpůrné prostředí pro ženy, které jsou v těžké situaci například v důsledku domácího násilí, nedostatku bydlení, finančních obtíží nebo jiných životních krizích. Tyto domovy poskytují nejenom dočasné ubytování, ale také celou řadu dalších služeb, aby matkám a jejich dětem pomohly získat stabilitu a začlenit se zpět do společnosti. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

2.1.6 Služba pro lidi bez domova P7

P7 působí ve spolupráci s Vídeňským sociálním fondem jako centrální první kontaktní a sociální poradenské centrum pro lidi bez domova a osoby ohrožené bezdomovectvím od 18 let.

Hlavním úkolem je poradit a umístit lidi bez domova do nízkoprahových nabídek ubytování. V zásadě je však P7 k dispozici všem, kteří hledají pomoc v akutní sociální situaci. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

2.1.7 Sociální a návratové poradenství

Služba je poskytována občanům EU v mimořádných situacích. Nabízeno je zde osobní poradenství ve více jazycích. Služby jsou poskytovány občanům EU, kteří žijí na ulici nebo se nacházejí v nouzové situaci. Poskytnutí služeb je zdarma. Stačí, aby se dotyčný dostavil nebo zavolal a domluvil si termín konzultace. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

2.1.8 Wiener Wohngemeinschaften

Vídeňské sdílené byty jsou nabídkou bydlení, které poskytuje Armáda spásy. Umožňují lidem bez domova trvalý domov. Lidé žijí ve sdílených bytech po pěti lidech. Mají zde dostatek prostoru i svého soukromí. Nacházejí se zde i společenské místnosti, kuchyně a obývací pokoj, kde lze trávit volný čas s ostatními.

Obyvatele bytu navštěvují v jejich bytech zaměstnanci Armády spásy několik dní v týdnu. Podporují je v jejich každodenním životě. Podle potřeby lze využít sociální práci, rezidenční péči, práci s vrstevníky a také zdravotní péči. (Heilsarmee Österreich, 2022)

Cíle:

- Umožnění dlouhodobého bydlení s dostatkem soukromí
- Budování komunity
- Podpora každého vhodným způsobem
- Podpora osobního rozvoje
- Upevnění zdraví a nezávislosti

Předpokladem pro přijetí je doporučení od Poradenského centra pro pomoc bezdomovcům Vídeňského sociálního fondu.

2.1.9 Nízkoprahová denní centra

Denní centra jsou určena pro lidi, kteří jsou bez domova nebo jim hrozí, že se stanou bezdomovci. Každé centrum má trochu jiný chod a nabízí jiné služby. Většina denních center taky nabízí výměnu injekčních stříkaček a jehel pro drogově závislé zdarma. Denní centra mohou být smíšená, ale také rozdělena na centra pro muže a pro ženy.

V Rakousku jsou nízkoprahová denní centra pro bezdomovce běžnou součástí sociální infrastruktury. Tyto centra poskytují bezdomovcům bezplatnou podporu a služby během dne, aniž by vyžadovala registraci nebo splnění určitých podmínek. Nabízejí širokou škálu služeb, které mohou zahrnovat základní hygienické potřeby, teplá jídla, sociální poradenství a další. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

Některá z těchto center mohou být provozována neziskovými organizacemi, jako je například Caritas nebo Die Österreichische Volkshilfe (Rakouská lidová pomoc), zatímco jiná mohou být financována vládními institucemi nebo místními úřady.

Některá denní centra ve Vídni:

- Tageszentrum Gruft
- Tageszentrum Meidling
- Tageszentrum JOSI
- Tageszentrum Hauptbahnhof
- Tageszentrum Ester
- Tageszentrum das Stern
- Tageszentrum Nordlicht – Volkshilfe Wien

2.1.10 Azylové domy

Tato zařízení nabízejí nepřetržitou podporu pro muže, ženy, matky i rodiny s dětmi. Jsou zde lidé, kteří z různých důvodů ztratili své bydlení, ať už kvůli finančním potížím, rodinným krizím či jiným závažným událostem.

Azylové domy poskytují komplexní služby, které zahrnují například možnost přípravy jídla, ubytování a pomoc při jednání s úřady. Kromě toho jsou k dispozici speciální aktivizační programy, které jsou pro uživatele azylových domů povinné. Tyto programy nejenže podporují hledání zaměstnání, ale také rozvíjejí pracovní dovednosti a pomáhají klientům překonat obtíže spojené s jejich situací. (Heilsarmee Österreich, 2022)

2.1.11 Mobilní asistované bydlení

Mobilní asistované bydlení Armády spásy je nabídka pro lidi bez domova. Pracovníci lidem pomohou najít vhodný a cenově dostupný byt. Poskytují poradenství ohledně bydlení, financí a doprovází také na úřady. Pomoc je nabízena také lidem, kterým hrozí ztráta domova.

Poradna je otevřena všem lidem, kteří byli kdysi bezdomovci a nyní znovu potřebují pomoc. Podporuje lidi, o které se dříve staralo vídeňské centrum pomoci bezdomovcům. Do poradny mohou přijít i lidé, kteří mají byt prostřednictvím systému správy sociálního bydlení provozovaného Vídeňským centrem pomoci bezdomovcům, ale nejsou momentálně v péči. (Heilsarmee Österreich, 2022)

Cíle:

- Nastěhování se do vlastního bytu, který si mohou lidé dovolit a ve kterém mohou bydlet
- Zabezpečení situace, aby o byt znovu nepřišli
- Stabilizace životní situace
- Zabezpečení stálého příjmu

Předpokladem pro přijetí je doporučení od Poradenského centra pro pomoc bezdomovcům Vídeňského sociálního fondu.

2.1.12 Ohřívárny

Ohřívárny pro bezdomovce jsou zařízení poskytující bezdomovcům možnost zahřát se, obvykle během zimních měsíců, kdy jsou teploty extrémně nízké a venkovní podmínky nebezpečné. Většinou se otevírají na začátku října a zavírají se na začátku května. Tyto zařízení obvykle nabízejí nejen teplé prostředí, ale také základní sociální služby, jako je teplé jídlo, hygienické potřeby a pomocný personál, který poskytuje potřebnou podporu a poradenství.

Ohřívárny jsou pro bezdomovce v zimním období mimořádně důležité, protože mohou chránit před podchlazením a dalšími riziky spojenými s pobytem venku v zimních měsících.

Tyto instituce jsou často financovány jak vládními zdroji, tak prostřednictvím dobrovolnických a charitativních příspěvků.

V Rakousku existuje několik organizací a institucí, které provozují tyto zařízení jako součást svých služeb pro bezdomovce. (Caritas Erzdiözese Wien, 2023)

Příkladem může být organizace Caritas nebo Die Österreichische Volkshilfe (Rakouská lidová pomoc), které provozují noclehárny a ohřívárny pro ty, kteří nemají domov.

2.1.13 Startovací byty

Startovací byty nabízejí nejen bydlení, ale také trvalý domov v chráněném a podporovaném prostředí. Jedním ze zařízení se startovacími byty je například Haus Erna ve Vídni. Tento dům nabízí 60 jednopokojových apartmánů s vlastní kuchyní, koupelnou a balkonem nebo zahradou. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

Tým pracovníků z oblasti medicíny, psychiatrie, sociální práce, rezidenční péče a pastorační péče podporuje obyvatele v jejich každodenním životě a jejich cílem je:

- Podporovat nezávislý a sebeurčený život klientů
- Umožnění dlouhodobě stabilního života
- Stabilizace zdraví klientů
- Zabezpečení stálého příjmu
- Případná podpora v hledání vlastního bydlení

- Podpora osobního rozvoje a hledání smyslu života

I zde je předpokladem pro přijetí doporučení od Poradenského centra pro pomoc bezdomovcům Vídeňského sociálního fondu.

2.1.14 Quartier Wintergarten

Quartier Wintergarten nabízí lidem bez domova dlouhodobou možnost v bytech. Obyvatelé jsou podporováni v bydlení a v jejich osobním rozvoji prostřednictvím sociální práce, sociální péče a práce s vrstevníky. Náplň péče a pomoci si lidé mohou upravovat sami podle svého přání. Tým také poskytuje podporu v běžném životě a volnočasových aktivitách a při budování vztahů. Nabídku uzavírá psychiatr, který pravidelně navštěvuje Quartier Wintergarten. (Heilsarmee Österreich, 2022)

Denní setkání

Denní setkání je otevřeno od pondělí do čtvrtka od 12:00 do 17:00 a nabízí rozmanitý program. Od vaření, přes řemesla až po dílny. Uživatelé denního setkání si mohou také jen přijít popovídat a vypít kávu.

Cíle:

- Vytvoření stabilní životní situace
- Poznávání a posilování své vlastní schopnosti
- Podpora nezávislosti
- Posílení duševního zdraví
- Kreativní a smysluplné trávení vlastního volného času

I v tomto zařízení je pro přijetí potřeba doporučení od Poradenského centra pro pomoc bezdomovcům Vídeňského sociálního fondu.

2.1.15 Lékařská péče

Pro lidi bez přístřeší je zdravotní péče stejně důležitá jako pro všechny ostatní. Jelikož ale bezdomovci nedisponují potřebným pojištěním, je pro ně dosažení zdravotní péče

obtížné. Ve Vídni existuje spousta zařízení, kde mohou lidé bez domova zdravotní péči využít a veškerá léčba a zdravotní péče je zde bezplatná. Mezi tyto zařízení patří například:

Louisebus

Louisebus od Caritas Wien umožňuje mobilní lékařskou péči na devíti různých místech ve Vídni. Každý den na stanovená místa přijíždí autobus s lékařským personálem a poskytuje primární a neodkladnou lékařskou péči. Vydává lékařské předpisy a často i léky. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020 ©)

Zdravotní středisko Neunerhaus

Dalším důležitým zařízením pro poskytnutí lékařské péče je zdravotní středisko Neunerhaus. Zde se nachází specializovaná stomatologická péče, oftalmologie a sociální poradenství pro lidi bez domova bez ohledu na stav pojištění. (Caritas Erzdiözese Wien, 2021)

AmberMed

Zařízení AmerMed, které vzniklo ze spolupráce Červeného kříže a Diakonie, nabízí všeobecnou lékařskou praxi, ale také širokou škálu odborných lékařských praxí, jako je gynekologie, urologie, neurologie a spousta dalších. Zařízení má také velký sklad léků, které jsou pacientům poskytovány zdarma. (Caritas Erzdiözese Wien, 2021)

MEN – zdravotní péče pro muže

Jedná se o terénní psychologické a psychoterapeutické poradenství a zdravotní péči pro muže ve vídeňských zařízeních pro pomoc bezdomovcům. (Caritas Erzdiözese Wien, 2020)

2.2 Nízkoprahové denní centrum Tageszentrum Meidling

V této kapitole je blíže popsáno nízkoprahové denní centrum Tageszentrum Meidling. Rozhodla jsem se tak z důvodu, že jsem v tomhle centru prováděla rozhovory s respondenty.

Denní centrum Meidling se nachází v bývalých kancelářských prostorách, které jsou součástí bytového domu, mají vlastní vchod a jsou rozděleny do 3. úrovní (suterén, přízemí, 1. patro). Centrum je dobře napojeno na veřejnou dopravu a je obklopeno rozmanitou infrastrukturou (parky, obchody, aj.).

Denní centrum má kapacitu 40 osob. Osoby se mohou během dne pohybovat v několika místnostech. Nachází se zde pokoj, který je vybaven postelemi. V tomto pokoji mají klienti možnost spánku na 2 hodiny. Dále se zde nachází funkční a pomocné místnosti, mezi které patří hygienické místnosti a výdej stravy. Klienti mají v denním centru všechny základní potřeby. Dostanou zde teplou stravu několikrát denně, mohou se zde vysprchovat, vyspat, a dokonce si zde mohou i zdarma vyprat. Pracovníci jim zde zdarma také poskytují hygienické potřeby a oblečení. Klienti tedy mohou zařízení a všechny zde nabízené služby využívat zcela zdarma.

Denní centrum je otevřeno každý den od 9:30 do 16:30. Dvakrát měsíčně se centrum zavírá v 15:30 z důvodu opatření pro zajištění kvality (týmové porady).

Denní harmonogram centra

- 9:30 otevření denního centra
- 9:30 – 11:00 výdej snídaně, nabídka kávy, čaje a jiných nápojů
- 12:00 – 14:00 výdej obědů
- 14:00 – 15:00 výdej oblečení
- 16:30 uzavření centra
- Během dne dle potřeby – výdej hygienických potřeb a poradenství

Podle obsazenosti pracovníků na dané službě jsou zde i různé volnočasové aktivity např. výlety, návštěva muzea, šachy, fotbal a jiné.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VÝZKUM

Rozhodnutí zaměřit se na problematiku bezdomovectví a pomoci lidem s minulou zkušeností s bezdomovectvím pro mě představuje důležitý krok ve směru k pochopení tohoto sociálního problému.

V mé práci jsem se zaměřila na kvalitativní formu výzkumu, která se mi pro to zdála být nejvhodnější.

Mým cílem bylo prostřednictvím tohoto výzkumu přispět k lepšímu porozumění problematice bezdomovectví a nahlédnout do možností pro zlepšení poskytování podpory těmto jednotlivcům v Rakousku.

3.1 Hlavní výzkumný cíl a dílčí cíle

Hlavním výzkumným cílem mé práce bylo zmapovat, jaké jsou zkušenosti lidí – bývalých bezdomovců – s pomocí a následnou resocializací ze strany rakouských sociálních služeb.

Dílčí cíle této práce obsahuje tři. Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny života na ulici u respondentů. Druhým dílčím cílem této práce bylo podrobně prozkoumat, jaká je podpora bydlení pro lidi bez domova, a jakými způsoby sociální služby pomáhají jednotlivcům získat a udržet si střechu nad hlavou. Třetím dílčím cílem této bakalářské práce bylo zjistit, s jakými obtížemi se lidé bez domova potýkají při hledání zaměstnání.

Na základě těchto cílů jsem stanovila následující výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka: **„Jaké jsou zkušenosti lidí – bývalých bezdomovců – s pomocí a následnou resocializací ze strany rakouských sociálních služeb?“**

První dílčí otázka: **„Jaké jsou nejčastější příčiny života na ulici u respondentů?“**

Druhá dílčí otázka: **„Jaká je podpora bydlení pro lidi bez domova, a jakými způsoby sociální služby pomáhají jednotlivcům získat a udržet si střechu nad hlavou?“**

Třetí dílčí otázka: **„S jakými obtížemi se lidé bez domova potýkají při hledání zaměstnání?“**

3.1.1 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor představuje 5 respondentů, kteří byli osloveni pomocí sociálního pracovníka daného nízkoprahového denního centra pro muže. Respondenti pro tento výzkum byli vybráni záměrným výběrem a všichni s rozhovory souhlasili.

Výzkum byl prováděn v měsících listopad až prosinec 2023 ve Vídni, a to konkrétně v nízkoprahovém denním centru Tageszentrum Meidling.

Žádný z rozhovorů nebyl nahráván, jelikož respondenti odmítli mluvit do diktafonu. Místo toho jsem vedla stručné zápisky a poté jsem je ihned po rozhovoru rozšířila o další detaily. Poznámky z rozhovorů jsem přepsala do „medailonků“. Zápisky a poznámky k rozhovorům jsou k dispozici v příloze této práce.

Během rozhovorů byly respondentům kladeny otázky, díky kterým nenuceně vyprávěli své příběhy. Každý rozhovor trval přibližně 30 minut.

Po každém rozhovoru jsem měla 15 minut čas na dopsání svých poznámek. Jelikož rozhovory probíhaly v německém jazyce, byla se mnou při rozhovorech přítomna pracovnice denního centra, která je původem z Česka.

Informace o jednotlivých respondentech

Albert, 43 let

Identifikační informace

Muž, 43 let, střední škola ukončena maturitní zkouškou, nyní pracuje v denním nízkoprahovém centru pro bezdomovce, délka pobytu na ulici 4 roky.

V této oblasti se respondent opravdu otevřel a vyšel z toho zajímavý příběh. Když měl respondent 43 let, způsobil si zranění zad. Po propuštění z nemocnice dostal silné prášky na bolest, právě ty způsobily budoucí problémy se střechem nad hlavou. Muž díky svému zranění užíval silné léky na bolest dlouhou dobu, což vedlo k pozdější závislosti na těchto lécích. Následně ztratil práci, upomínky na dlužné nájemné ignoroval a ocitl se v exekuci a následně i bez střechy nad hlavou a bez jistoty ohledně budoucnosti.

Během svého života na ulici se Albert obrátil na různé sociální služby, které mu poskytovaly základní potřeby a podporu. Nízkoprahová denní centra, noclehárny a poradenské služby se staly pro něj útočištěm v časech krize. Byly to místa, kde mohl získat

jídlo, teplé oblečení a sociální podporu od profesionálů, kteří se snažili porozumět jeho situaci a nabídnout mu pomoc.

Při interakci se sociálními službami měl Albert smíšené pocity. Zpočátku cítil nedostatek důvěry a obavy ohledně jejich schopnosti mu skutečně pomoci. Nicméně časem si uvědomil, že někteří pracovníci se snaží poskytnout mu podporu a řešení pro jeho situaci. Jeho kontakt s těmito službami byl klíčový pro překonání obtíží a postupné zlepšení jeho situace.

Jedním z nejpamětihodnějších okamžiků bylo, když mu sociální pracovník pomohl získat nocleh v mrazivých podmínkách. Tato zkušenost mu ukázala, že existuje naděje na lepší budoucnost a že pomoc je k dispozici i v nejtěžších chvílích.

S podporou sociálních služeb se Albertovi podařilo postupně najít stabilní bydlení a obnovit svůj život. Dnes pracuje jako peer pracovník v nízkoprahovém denním centru pro bezdomovce. Jeho osobní zkušenosti s bezdomovectvím mu umožňují poskytovat cennou podporu a poradenství ostatním lidem v podobné situaci. Jeho práce pomáhá těmto lidem získat zpět kontrolu nad svými životy a dát jim naději na lepší budoucnost.

Jako nynější peer pracovník v nízkoprahovém centru pro bezdomovce, vidí Albert obrovský potenciál pro zlepšení podpory lidí s minulou zkušeností života bez přístřeší. Myslí si, že je klíčové poskytnout jim možnost stát se aktivními účastníky svého procesu zotavování. To znamená více zapojení do rozhodování o svém vlastní osudu a poskytnutí pro jejich hlas a zkušenosti.

Boris, 51 let

Identifikační informace

Muž je ve věku 51 let, pochází z Rakouska a je rozvedený a bezdětný.

Pan Boris se ocitl na ulici v důsledku složitého souhrnu osobních problémů, které ho postupně přivedly do beznadějně situace bez domova. Jeho život byl poznamenán bojem se závislostmi a neustálými rodinnými konflikty. Ztratil podporu svých blízkých a ocitl se osamělý v boji s vlastními démony. Nedostatek podpory a porozumění ze strany rodiny a přátel ho ponořil do beznadějně situace, kdy se ocitl na ulici, bez střechy nad hlavou a bez naděje na lepší zítřky.

Poté, co se dostal do této složité situace, se pan Boris obrátil na sociální služby v Rakousku ve snaze najít pomoc a podporu. Avšak, i přes existenci systému pomoci, se setkal s mnoha překážkami. Byrokratická rigidita a nedostatek individuálního přístupu způsobily, že se cítil pouze jako další číslo v systému, místo aby byl vnímán jako člověk s vlastními potřebami a touhami.

Přestože využíval nízkoprahová denní centra jako dočasné útočiště a základní zdroj sociální podpory, stále čelil mnoha výzvám. Hledání stabilního bydlení bylo obtížné kvůli nedostupnosti cenově dostupného trhu s bydlením. Navíc, programy na podporu zaměstnanosti mu neposkytovaly dostatečnou individuální pomoc při zvládnání jeho osobních problémů, což ztěžovalo jeho cestu zpět do normálního života.

Co se týče zlepšení nabízených sociálních služeb, pan Boris si myslí, že by se měl zlepšit individuální přístup a mělo by být poskytováno více podpory při zvládnání osobních problémů, které mohou být překážkou při reintegraci do společnosti. Podle Borise je také důležité více investovat do programů na podporu zaměstnanosti a zlepšit dostupnost cenově dostupného bydlení pro lidi v nouzi.

Přestože situace vypadala beznadějně, pan Boris stále neztratil naději. Má pevně stanovené cíle pro budoucnost. Jeho hlavním záměrem je najít stabilní zaměstnání, které mu umožní zabezpečit si vlastní bydlení a začít nový život. Věří, že s pomocí adekvátní sociální podpory a individuálně zaměřených programů na podporu zaměstnanosti je to možné. Sní o lepší budoucnosti, kde bude mít své místo a bude schopen se postarat o sebe a své potřeby. Je odhodlán udělat vše, co je v jeho silách, aby dosáhl svých cílů a vrátil se zpět do normálního života plného stability a naděje.

Cyril, 58 let

Identifikační informace

Muž pochází z Maďarska, je mu 58 let a je svobodný a bezdětný.

Cyril dlouhou dobu bojoval s alkoholismem, což postupně ovlivnilo nejen jeho osobní, ale i pracovní život. Ztratil práci a byl nucen opustit své bydlení kvůli závislosti. Nyní se ocitl bez domova, bez možnosti zajistit si základní potřeby.

Poté, co dosáhl svého absolutního dna, se rozhodl hledat pomoc a obrátil se na místní sociální služby v Rakousku. Jeho první setkání s nimi bylo překvapivě pozitivní. Pracovníci byli empatičtí a ochotní, nabídli mu podporu a sdíleli s ním možnosti rehabilitace a návratu do normálního života.

Díky sociálním službám měl přístup k odborné léčbě a rehabilitaci zaměřené na léčbu jeho závislosti. Také měl možnost využívat dočasné ubytovny a dostávat podporu při hledání práce a návratu do společnosti.

Během interakce s rakouskými sociálními službami se cítil podporován a respektován. Pozitivem byla jejich ochota poskytnout pomoc a nabídnout mu možnost nového začátku. Nicméně negativem byla často omezená dostupnost některých služeb kvůli nedostatku zdrojů a personálu.

Jedním z nejvýznamnějších okamžiků byl ten, kdy mu sociální pracovník pomohl najít místo v terapeutickém programu zaměřeném na léčbu jeho závislosti. Tento program mu poskytl nejen podporu a strukturu, ale také mu pomohl pochopit jeho problémy a hledat cestu k uzdravení.

Ztráta zaměstnání byla pro něj jeden z hlavních důvodů jeho bezdomovectví, a proto byl rád, že měl možnost využít programy na podporu zaměstnanosti, které mu pomohly najít novou práci a znovu se zapojit do pracovního procesu.

Myslí si, že je důležité, aby sociální služby v Rakousku nadále poskytovaly komplexní podporu zahrnující nejen dočasné ubytování a základní potřeby, ale také terapii, odbornou léčbu a pomoc při návratu do zaměstnání. Dále by měly tyto služby více investovat do prevence a včasné intervence, aby se zabránilo situacím, kdy lidé ztrácejí domov.

Jeho naděje spočívají v tom, že se mu podaří zcela překonat jeho závislost a najít stabilní zaměstnání a bydlení. Věří, že s podporou sociálních služeb v Rakousku bude mít možnost dosáhnout těchto cílů a vést plnohodnotný a soběstačný život. Je důležité, aby tyto služby nadále poskytovaly individuální a komplexní pomoc, která mu pomůže překonat překážky na cestě k úspěchu.

Daniel, 63 let

Identifikační informace

Muž pochází z České republiky, je mu 63 let, je nezadaný a má 3 dospělé děti.

Daniel prošel obtížným obdobím, které ho postupně zavedlo na cestu bezdomovectví. Zažil ztrátu zaměstnání a následnou finanční tíseň, která mu znemožnila uhradit náklady spojené s bydlením. S postupem času se ocitl bez střechy nad hlavou, a to i přesto, že si v minulosti vytvořil solidní základ v oblasti práce a bydlení.

Při svém prvním setkání se sociálními službami byl Daniel mile překvapen jejich ochotou a podporou. Tato pomoc mu byla zásadní, protože mu umožnila získat přístřeší v noclehárně a přístup k základním potřebám. Bez těchto služeb by bylo pro něj obtížné přežít na ulici.

Nicméně to nebylo všechno, co mu sociální služby nabídly. Pomohly mu také při hledání nové práce a bydlení. Tato situace však nebyla jednoduchá, ačkoli měl Daniel podporu, stále se musel vyrovnávat s obtížemi a nejistotou spojenou s hledáním nového začátku.

Během interakce s pracovníky sociálních služeb se cítil Daniel podporován a respektován. Tato podpora mu dodávala sílu a naději, že bude moci změnit svou situaci. Byl nesmírně vděčný za všechnu pomoc, kterou mu poskytly, a považoval je za klíčový faktor ve své cestě zpět k stabilnímu životu.

Nezapomenutelným zážitkem pro Daniela bylo získání zaměstnání, které mu otevřelo dveře do nového začátku. I když hledání bydlení bylo obtížné, nakonec mu sociální služby pomohly najít cenově dostupné ubytování v komunitním bydlení.

Díky nim také získal přechodnou práci a podporu při rekvalifikaci, což mu přineslo nové dovednosti a zvýšení sebevědomí. Zdravotně získal přístup k základní zdravotní péči a poradenství, což bylo dalším krokem k jeho obnovení stability.

Daniel vidí prostor pro zlepšení v komunikaci a koordinaci mezi různými organizacemi poskytujícími sociální služby. Jeho hlavním cílem je získání stabilní práce a vlastního bydlení, což považuje za klíčové k dosažení dlouhodobého úspěchu a nezávislosti.

Evžen, 47 let

Identifikační informace

Muž pochází ze Slovenska, je mu 47 let, je rozvedený a je otcem dvou dospělých dětí.

Evženův příběh začal před několika lety, kdy utrpěl vážné pracovní zranění, které mu znemožnilo pokračovat v práci a vedlo ke ztrátě bydlení a finanční nestabilitě. I přes snahu zvládat situaci sám, nakonec skončil na ulici. Štěstí mu však přineslo setkání s rakouskými sociálními službami, které mu nabídly podporu a pomoc.

První setkání s těmito službami bylo pro Evžena překvapivě pozitivní. Byl příjemně překvapen množstvím programů a služeb dostupných pro lidi v obtížné situaci. Přestože využíval noclehárny a stravovací služby poskytované charitativními organizacemi, uvědomoval si, že tyto služby poskytovaly pouze základní podporu a nedokázaly nabídnout dlouhodobé řešení jeho situace.

Během interakce s rakouskými sociálními službami měl Evžen smíšené pocity. Sice byl vděčný za poskytovanou pomoc, ale zároveň se cítil zranitelně a nesvobodně. Někdy měl pocit, že je jen číslo v systému, nikoli člověk s vlastními potřebami a přáními.

Pomocí sociálních služeb získal Evžen přístup k programu podpory hledání zaměstnání, což byl pro něj zásadní moment. Tento program mu pomohl získat nové dovednosti a nasměrovat se k samostatnosti.

Nicméně, vedle pozitivních zkušeností zažil i negativa. Noclehárny, které využíval, bývaly často přeplněné a nedostatečně vybavené, což vytvářelo nepříjemné prostředí. Navíc se potýkal s byrokratickými překážkami při získávání trvalého bydlení.

Situace v oblasti zaměstnanosti pro lidi v jeho situaci byla obtížná. Často narazil na předsudky a nedůvěru ze strany zaměstnavatelů. Nicméně věří, že programy podpory zaměstnanosti mohou hrát klíčovou roli při zlepšování situace a poskytování potřebné podpory.

Pokud jde o budoucnost, Evžen doufá, že jednou bude moci žít opět nezávisle a stabilně. Plánuje pokračovat ve vzdělávání a hledat stabilní zaměstnání. Věří, že s podporou sociálních služeb a vlastního úsilí může dosáhnout lepší budoucnosti.

3.1.2 Metoda získávání dat

Pro získání potřebných dat k mému kvalitativnímu výzkumu jsem se rozhodla využít polostrukturované rozhovory.

Polostrukturovaný rozhovor mi přišel jako nejvhodnější metodou pro rozhovor s bezdomovci. Chtěla jsem jim umožnit vyprávět svůj příběh bez přerušování a zároveň

zohlednit různé úrovně porozumění, které mohou jednotlivci mít. Proto jsem otázky a přístup přizpůsobovala podle situace.

„Polostrukturovaný rozhovor je zřejmě vůbec nejrozšířenější podobou metody rozhovoru, neboť dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného rozhovoru.“ (Miovský, 2006)

Na začátku rozhovoru jsem o respondentovi zjistila základní informace, jako je věk a délka života na ulici. Následně jsem respondentům pokládala otázky, které jsem měla předem připravené. Na začátku rozhovoru jsem se snažila zjistit, jak se respondenti dostali do situace, kdy přišli o střechu nad hlavou. Dalšími otázkami jsem zjišťovala jejich zkušenosti s rakouskými sociálními službami a zařízeními, a také to, jaké služby a zařízení využívali. V závěru jsem se respondentů ptala, jaké jsou jejich momentální cíle do budoucna. Jednotlivé rozhovory nebyly nahrávány z důvodu nesouhlasu respondentů.

Otázky k rozhovoru

- Můžete mi popsat svou minulou zkušenost s bezdomovectvím a tím, jak jste se dostali do této situace?
- Jak jste se setkali s rakouskými sociálními službami a jaký byl Váš první dojem nebo zkušenost?
- Jaké služby jste v minulosti v Rakousku využívali, a jaký byl jejich vliv na Vaši situaci?
- Jak jste se cítili v průběhu Vaší interakce se sociálními službami v Rakousku? Jaká byla pozitiva a negativa této interakce?
- Můžete popsat nějaký konkrétní okamžik nebo zážitek, kdy Vám sociální služby v Rakousku byly zvláště nápomocné?
- Jaká byla Vaše zkušenost s hledáním bydlení v Rakousku a s podporou v oblasti bydlení?
- Jak jste vnímali svou situaci v oblasti zaměstnanosti a jaký byl Váš kontakt s programy na podporu zaměstnanosti?
- Jaký je Váš názor na to, jak mohou sociální služby v Rakousku zlepšit podporu pro lidi s minulou zkušeností života bez přístřeší?

- Jaké jsou Vaše naděje a plány pro budoucnost? Jak by mohly sociální služby v Rakousku přispět k vašemu úspěchu?

3.1.3 Označení respondentů

Všichni respondenti si přáli odpovídat anonymně. To jsem respektovala a každému respondentovi jsem přidělila náhodné jméno začínající na písmeno po sobě jdoucí v abecedě. První respondent dostal jméno Albert, druhý Boris, a takhle jsem pokračovala až po jméno Evžen.

3.1.4 Analýza a interpretace dat

Hlavní metodou bakalářské práce byla zvolena interpretativní fenomenologická analýza (Interpretative Phenomenological Analysis, IPA), kterou navrhl Jonathan Smith v roce 1996. Tato metoda byla poprvé použita v polovině devadesátých let 20. století. IPA staví svou teoretickou pozici na třech pilířích: fenomenologii, hermeneutice a idiografickém přístupu.

„IPA se zabývá detailním zkoumáním žité lidské zkušenosti a směřuje k provedení tohoto zkoumání tak, aby bylo možno tuto zkušenost vyjádřit svými vlastními výrazy spíše než podle předem definovaných systémů kategorií.“ (Smith, Flowers, & Larkin, 2009)

Po přepisu poznámek z rozhovorů následovalo detailní čtení textu a proces hledání témat a subtémat, které vystihovaly hlavní myšlenky ve zkušenostech respondentů. Tento proces zahrnoval systematické procházení textu, identifikaci významných částí a jejich následné seskupení do širších témat.

V rámci analýzy se zaměřuji na hledání opakujících se témat, která byla pro respondenty důležitá. Tento krok byl klíčový pro identifikaci hlavních oblastí, které respondenti považovali za podstatné ve svých zkušenostech se sociálními službami. Každé téma bylo zkoumáno z hlediska toho, jaký význam mu respondenti přikládali a jaký vliv mělo na jejich životy.

Následně jsem vytvořila popisy, které ilustrovaly hlavní myšlenky a zkušenosti respondentů. Tyto popisy byly založeny na analýze a shrnovaly klíčová zjištění. Tento proces mi pomohl formulovat závěry a doporučení pro praxi nebo další výzkum.

4 VÝSLEDKY ANALÝZY

V této kapitole jsou podrobně rozebrána hlavní a vedlejší témata, která vyplynula z rozhovorů s respondenty. Každé z těchto témat odráží specifické problémy a výzvy, kterým osoby bez domova čelí při snaze o zlepšení své životní situace. Témata byla identifikována na základě opakujících se motivů a významných aspektů, které respondenti považovali za zásadní pro své zkušenosti.

4.1 Ztráta střechy nad hlavou

Ve všech případech byla ztráta střechy nad hlavou výsledkem kombinace osobních problémů, jako jsou zdravotní problémy a závislosti, a vnějších faktorů, jako jsou finanční problémy a byrokratické překážky. Zdravotní problémy a závislosti, ať už na lécích nebo alkoholu, měly zásadní dopad na schopnost jednotlivců udržet zaměstnání a platit nájemné. Finanční problémy a neschopnost splácet nájemné byly společné faktory, které přispěly k jejich bezdomovectví. Byrokratické překážky a nedostatek individuálního přístupu v systému sociální podpory také zkomplikovaly jejich situaci a přispěly k pocitu beznaděje a frustrace.

Albertova ztráta střechy nad hlavou byla přímo spojena s jeho zdravotním stavem. Po vážném zranění zad začal užívat silné léky proti bolesti, což vedlo k jejich dlouhodobé závislosti. Tento lékový režim měl vážné důsledky na jeho schopnost pracovat a finančně se zabezpečit. Ztráta zaměstnání byla důsledkem nejen zdravotních problémů, ale i neschopnosti udržet si pracovní místo kvůli závislosti na lécích. Další problémy zahrnovaly ignorování upomínek na dlužné nájemné, což vedlo k exekuci, a nakonec k bezdomovectví. Albertova situace ukazuje, jak kombinace zdravotních problémů a závislosti může vést k ztrátě bydlení.

Boris se ocitl na ulici v důsledku série finančních a pracovních problémů. Jeho příběh začal ztrátou zaměstnání, což vedlo k postupnému hromadění dluhů a neschopnosti platit nájemné. Tento problém byl zhoršen nedostatečnou podporou a nedostupností pomoci v krizových chvílích. Byrokratické překážky, které se objevily při pokusech o získání pomoci, ztížily jeho situaci. Nedostatek individuálního přístupu a porozumění ze strany systému přispěl k jeho bezdomovectví, protože nebyl schopen včas vyřešit své finanční problémy.

Cyrilova ztráta střechy nad hlavou byla přímým důsledkem jeho dlouhodobé závislosti na alkoholu. Alkoholismus ovlivnil nejen jeho osobní život, ale také pracovní schopnosti a

vztahy. Cyrilova neschopnost udržet si zaměstnání kvůli problémům s alkoholem vedla k finančním potížím. Tyto problémy se prohloubily do té míry, že byl nucen opustit své bydlení, což vedlo k bezdomovectví. Jeho situace byla komplikována sociálním a pracovním vyloučením, které zpomalilo jeho snahu o nalezení nového bydlení a stabilního zaměstnání.

Daniel ztratil střechu nad hlavou v důsledku nečekané ztráty zaměstnání, která vedla k výrazné finanční tísní. Přestože v minulosti měl stabilní pracovní i bytovou situaci, náhlá ztráta zaměstnání mu znemožnila hradit nájemné a další životní náklady. Finanční krize, která následovala, byla natolik vážná, že se Daniel ocitl v situaci, kdy už nebyl schopen najít nové zaměstnání včas, což vedlo k ztrátě bydlení. Jeho zkušenost ukazuje, jak rychle se může změnit životní situace a jak obtížné je překonat krizové období bez dostatečné podpory.

Evžen přišel o střechu nad hlavou kvůli vážnému pracovnímu zranění, které mu znemožnilo pokračovat v zaměstnání. Zranění vedlo k finančním problémům, protože nemohl nadále vykonávat svou práci a přicházel o příjmy. Finanční náročnost a neschopnost platit nájemné přispěly k jeho bezdomovectví. Snažil se situaci zvládat sám, ale bez adekvátní podpory se jeho problémy zhoršily. Jeho zranění a následné ekonomické problémy ukazují, jak fyzické zdravotní problémy mohou mít dalekosáhlé důsledky na schopnost udržet si bydlení a zabezpečit základní potřeby.

4.2 Podpora a empatie

Prvním důležitým tématem jsem shledala podporu a empatii ze strany sociálních pracovníků. Podpora a empatie ze strany sociálních pracovníků se ukázaly jako zásadní faktory pro pozitivní změny v životech jednotlivců bez domova. Tento aspekt zahrnoval jak emocionální, tak praktickou podporu, která hrála klíčovou roli v procesu zotavení a reintegrace.

Albert zdůraznil, jak mu empatie pracovníků pomohla v těžkých chvílích. Přístup sociálních pracovníků mu poskytl nejen praktickou pomoc, ale i emocionální oporu, což mu umožnilo překonat pocity beznaděje. Jeho pozitivní zkušenost ukazuje, jak klíčová je lidská stránka v procesu poskytování pomoci.

Evžen se cítil zranitelně a někdy měl pocit, že je jen číslo v systému. Tento pocit ukazuje, jak důležité je, aby sociální služby nezapomínaly na osobní přístup a uznání individuality každého klienta. I když byl vděčný za poskytnutou pomoc, jeho zkušenost ukazuje, že je třeba vyvážit administrativní procesy s lidským přístupem.

Cyril hodnotil pozitivně empatii pracovníků sociálních služeb, což mu pomohlo v jeho rehabilitaci a návratu do normálního života. Jeho příběh ukazuje, jak důležitá je lidská stránka v procesu poskytování pomoci. Cyrilova zkušenost podtrhuje, jak klíčové je, aby sociální pracovníci byli nejen odborníky, ale také lidmi, kteří umí naslouchat a chápat.

Daniel byl mile překvapen ochotou a podporou sociálních pracovníků, která mu pomohla překonat těžké chvíle. Jeho příběh ukazuje, že empatický přístup může přispět k obnově důvěry v sociální služby a motivaci pro aktivní zapojení do procesu řešení své situace.

Boris zdůraznil, že pocit podpory a porozumění ze strany sociálních pracovníků byl klíčový pro jeho zlepšení. I když se potýkal s byrokratickými překážkami, přístup pracovníků, kteří mu věnovali čas a pozornost, byl zásadní pro jeho psychickou pohodu a naději na lepší budoucnost.

4.3 Dostupnost a kvalita služeb

Dostupnost a kvalita sociálních služeb se ukázaly jako klíčové faktory ovlivňující úspěch programů a pomoci poskytované lidem bez domova. Různé problémy s dostupností služeb a jejich kvalitou byly častým tématem v rozhovorech.

Danielovi služby poskytovaly cennou pomoc při hledání zaměstnání a bydlení. Přesto čelil problémům s dostupností cenově dostupného bydlení, což naznačuje potřebu většího zaměření na tuto oblast. Jeho případ ukazuje, že i kvalitní služby mohou mít omezený dopad, pokud neexistují adekvátní možnosti dlouhodobého řešení.

Boris narazil na problémy s byrokracií a nedostatkem individuálního přístupu. Tento problém zdůrazňuje potřebu zjednodušení administrativních procesů a většího přizpůsobení služeb individuálním potřebám. Byrokratické překážky mohou výrazně zpomalit proces reintegrace a zkomplikovat přístup k potřebné pomoci.

Cyril se setkal s problémy s dostupností některých služeb, což zpomalilo jeho rehabilitaci. I když měl přístup k odborné léčbě a dočasnému ubytování, nedostatek zdrojů a personálu v některých oblastech omezil efektivitu poskytované pomoci. Jeho příběh ukazuje, že i když existují programy, které mohou pomoci, jejich účinnost může být omezena nedostatkem kapacity a podpory.

Albertovi služby poskytovaly přístup k základním potřebám, jako je přístřeší a strava. Nicméně, zmiňuje také, že kvalitní služby a přístup k dlouhodobějším řešením byly

omezené. Albert vyjádřil potřebu lepšího plánování a koordinace služeb, které by zahrnovaly nejen okamžitou pomoc, ale i dlouhodobou podporu včetně přístupu k cenově dostupnému bydlení a stabilnímu zaměstnání.

Evžen čelil problémům s přeplněnými noclehárnami a byrokratickými překážkami při hledání trvalého bydlení. Jeho zkušenosti naznačují potřebu zvýšení kapacity nocleháren a zjednodušení administrativních procesů. Přeplněnost nocleháren vedla k nepříjemnému prostředí a nedostatku soukromí, což mělo negativní dopad na jeho psychické zdraví a schopnost se soustředit na hledání stabilního bydlení.

4.4 Výzvy a překážky

Respondenti čelili mnoha výzvám a překážkám, které ovlivnily jejich schopnost efektivně využít sociální služby. Tyto překážky zahrnovaly nejen praktické problémy, ale i emocionální a psychologické bariéry.

Cyril se potýkal s nedostatkem zdrojů a personálu, což zpomalilo jeho rehabilitaci a hledání zaměstnání. Tento problém ukazuje na potřebu lepšího plánování a alokace zdrojů v sociálních službách, aby se zajistila adekvátní podpora pro všechny uživatele.

Evžen čelil přeplněným noclehárnám a byrokratickým překážkám při získávání trvalého bydlení. Tyto problémy naznačují, že je nutné investovat do rozšíření kapacity služeb a zjednodušení administrativních postupů, aby se zlepšil přístup a kvalita poskytované pomoci.

Albert se v systému sociálních služeb setkal s několika překážkami, které mu ztěžovaly cestu k návratu do normálního života. Jednou z největších výzev byla přeplněnost nocleháren, kde často neměl ani základní soukromí. Tyto podmínky pro něj byly velmi náročné, ačkoliv si uvědomoval, že jsou lepší než být na ulici. Navíc měl pocit, že systém je příliš byrokratický a složitý, což ztěžovalo přístup k dalším formám podpory, které potřeboval. I přes tyto výzvy však nepřestával bojovat za zlepšení své situace.

Daniel, přestože byl zpočátku optimistický, se brzy setkal s problémy, které mu ztěžovaly návrat k normálnímu životu. Byrokratické procedury a nedostatek dlouhodobého bydlení byly pro něj největšími překážkami. Měl pocit, že systém není dostatečně flexibilní a nedokáže rychle reagovat na jeho potřeby. Přeplněné noclehárny a dlouhé čekací doby ho často frustrovaly, ale snažil se zůstat pozitivní a hledat další možnosti, jak svou situaci zlepšit.

Boris, podobně jako ostatní, čelil několika výzvám v systému sociálních služeb. Přeplněnost nocleháren a omezené možnosti na zlepšení situace byly pro něj velkými překážkami. Navíc se potýkal s byrokratickými procedurami, které zpomalovaly jeho cestu k lepšímu životu. Boris měl pocit, že systém je příliš neosobní a nedostatečně pružný, což mu ztěžovalo cestu k znovu začlenění do společnosti. Přesto se snažil využít každé příležitosti ke zlepšení své situace a věřil, že s dostatečnou podporou je možné tyto překážky překonat.

4.5 Úspěchy a zlepšení

Všichni respondenti zaznamenali určité úspěchy díky sociálním službám, které jim umožnily postupně se vrátit do normálního života. Úspěchy zahrnovaly nejen získání zaměstnání a bydlení, ale také rozvoj osobních dovedností a zlepšení sebevědomí.

Albert dosáhl významných úspěchů díky pomoci sociálních služeb. Jeho schopnost překonat závislost a nalézt stabilní bydlení jsou klíčové milníky v jeho cestě k obnově. Díky kombinaci psychologické podpory a praktické pomoci, kterou obdržel, se mu podařilo stabilizovat svou situaci a zlepšit kvalitu svého života. Jeho úspěch ukazuje, jak důležitá je komplexní podpora, která zahrnuje nejen okamžitou pomoc, ale i dlouhodobé plánování a poradenství. Albert také ocenil programy na podporu zaměstnanosti, které mu pomohly získat nové dovednosti a přístup k pracovním příležitostem. Tento aspekt pomoci mu umožnil znovu se zapojit do pracovního trhu a přispěl k jeho celkovému zlepšení životní situace.

Daniel úspěšně našel nové zaměstnání a cenově dostupné bydlení díky podpoře sociálních služeb. Tento úspěch ukazuje, jak efektivní může být koordinovaná podpora při hledání zaměstnání a bydlení. Jeho schopnost dosáhnout stability a nezávislosti je důkazem úspěšného přístupu sociálních služeb. Daniel také využil rekvalifikační programy, které mu pomohly získat nové dovednosti a zvýšit jeho zaměstnatelnost. Tyto programy mu poskytly nové možnosti a přispěly k jeho celkovému zlepšení životní situace.

Evžen dosáhl úspěchů v oblasti získávání nových dovedností a přístupu k programům podpory zaměstnanosti. Díky těmto programům se mu podařilo zlepšit své šance na trhu práce a získat nové pracovní příležitosti. Jeho úspěch v rekvalifikaci a získávání nových dovedností byl klíčovým faktorem v jeho snaze o návrat do pracovního procesu a zlepšení jeho finanční situace. Evžen také získal základní

podporu a psychologickou pomoc, která mu pomohla překonat obtíže a zlepšit jeho osobní pohodu. Tato podpora mu umožnila lépe se vyrovnat s problémy a získat nové perspektivy na řešení své situace.

Cyrilův úspěch spočívá v jeho účasti na terapeutických programech, které mu pomohly překonat závislost a nalezení stabilního zaměstnání. Tyto programy mu poskytly nejen odbornou léčbu, ale i potřebnou podporu a strukturu, která byla klíčová pro jeho rehabilitaci. Účast na těchto programech mu umožnila lépe pochopit své problémy a vypracovat plán na jejich překonání. Cyril také ocenil programy na podporu zaměstnanosti, které mu pomohly najít nové pracovní příležitosti a získat nové dovednosti. Tento aspekt pomoci byl klíčový pro jeho návrat do pracovního procesu a zajištění finanční stability.

Boris se začal cítit lépe a získal nové perspektivy díky podpoře a porozumění, které dostal od sociálních pracovníků. I když čelil byrokratickým překážkám, osobní podpora a empatický přístup mu pomohly překonat obtíže a získat nové dovednosti. Tento úspěch ukazuje, jak důležité je individuální přizpůsobení a empatie v poskytování pomoci. Boris také využil programy na podporu zaměstnanosti, které mu umožnily zlepšit jeho zaměstnatelnost a získat nové pracovní příležitosti. Tento aspekt pomoci byl klíčový pro jeho pokrok a celkové zlepšení jeho situace.

4.6 Hledání nového zaměstnání

Albert čelil vážným problémům při hledání zaměstnání v důsledku zranění zad a následné závislosti na lécích. Ztráta práce, ignorování upomínek a exekuce vedly k bezdomovectví. Sociální služby mu poskytly podporu, která mu pomohla najít stabilní bydlení a práci. Jeho příběh ukazuje, že i přes vážné překážky, jako je závislost a ztráta bydlení, je možné najít cestu zpět do zaměstnání s adekvátní pomocí a podporou.

Boris čelil obtížím při hledání zaměstnání kvůli osobním problémům, závislostem a rodinným konfliktům. Byrokratické překážky a nedostatek individuálního přístupu od sociálních služeb zpomalily jeho návrat do pracovního procesu. Potřeba lepšího individuálního přístupu a personalizované podpory v oblasti zaměstnanosti byla klíčová pro jeho situaci.

Cyril, který ztratil práci kvůli alkoholismu, se potýkal s problémy při hledání zaměstnání kvůli nedostatečné dostupnosti služeb a nedostatku zdrojů. I když sociální služby poskytly odbornou léčbu a podporu, čelil problémům spojeným s efektivitou a kvalitou

těchto služeb. Jeho zkušenost ukazuje, jak důležité je, aby služby byly efektivní a dostupné pro podporu při hledání zaměstnání.

Daniel se potýkal s náročnými podmínkami při hledání nového zaměstnání poté, co ztratil práci a čelil finančním problémům. I když sociální služby nabídly podporu při rekvalifikaci a přechodnou práci, proces hledání zaměstnání byl stále plný výzev. Jeho příběh ukazuje, že přestože podpora existuje, může být návrat na pracovní trh složitý a vyžaduje zlepšení v koordinaci mezi službami.

Evžen čelil výzvám při hledání zaměstnání po pracovním zranění, které vedlo k bezdomovectví. Předsudky a nedůvěra ze strany zaměstnavatelů zkomplikovaly jeho situaci. Sociální služby nabídly programy na podporu zaměstnanosti, ale Evžen se setkal s výzvami, jako jsou předsudky a nedostatek důvěry. Jeho zkušenost potvrzuje potřebu programů, které odstraňují předsudky a podporují integraci na trhu práce.

4.7 Význam individuálního přístupu

Albertova zkušenost ukazuje, jak zásadní je individuální přístup v sociálních službách. Na začátku měl Albert pocit, že je pouze číslem v systému, ale s postupem času se mu dostalo více osobní podpory. Sociální pracovníci, kteří s ním pracovali, se snažili pochopit jeho jedinečné potřeby a problémy, což vedlo k tomu, že Albert dostal přístup k programům, které mu byly nejvíce užitečné. Jeho zapojení do programu peer pracovníků bylo výsledkem individuálního přístupu, který mu umožnil využít jeho vlastní zkušenosti a dovednosti k pomoci ostatním. Tento přístup mu poskytl nejen stabilní zaměstnání, ale také smysl života a naději.

Cyrilova cesta ukazuje, jak důležité je, aby sociální služby poskytovaly podporu přizpůsobenou specifickým potřebám jednotlivců. Cyrilova zkušenost s rehabilitací byla pozitivně ovlivněna tím, že mu byla nabídnuta odborná pomoc přizpůsobená jeho potřebám, včetně léčby závislosti na alkoholu. Díky individuálnímu přístupu byl Cyril schopen překonat svou závislost a začít nový život. Jeho úspěch v oblasti rehabilitace a reintegrace do pracovního procesu ukazuje, jak může individuální přístup pomoci překonat i složité problémy.

Danielův případ ukazuje, jak individuální přístup může ovlivnit úspěch v systému sociálních služeb. Sociální pracovníci se snažili pochopit jeho specifické problémy, včetně jeho potřeby stabilního bydlení a nového zaměstnání. Díky tomuto přístupu získal Daniel

pomoc, která odpovídala jeho konkrétním potřebám, a to včetně přístupu k programům, které mu pomohly najít nové zaměstnání a bydlení. Individuální přístup mu umožnil vytvořit si plán pro návrat k normálnímu životu, který byl realistický a dosažitelný.

Evženova zkušenost ukazuje, jak důležitý je individuální přístup při práci se zranitelnými osobami. Po pracovním úrazu, který změnil jeho život, mu sociální služby nabídly podporu, která byla přizpůsobena jeho potřebám, včetně programu podpory zaměstnanosti. Sociální pracovníci se snažili pochopit jeho jedinečné problémy, jako je nedostatek pracovních dovedností a přítomnost závislosti, a nabídli mu školení a programy, které mu pomohly získat nové dovednosti a začít nový život. Tento přístup mu umožnil udělat krok k samostatnosti a získat novou naději.

Borisova zkušenost s individuálním přístupem ukazuje, jak může tento přístup pomoci lidem v obtížné situaci. I když se potýkal s problémy jako přeplněnost nocleháren a byrokratické překážky, individuální přístup sociálních pracovníků mu pomohl najít cestu k zlepšení jeho situace. Pracovníci se snažili nabídnout podporu přizpůsobenou jeho specifickým potřebám, což mu pomohlo najít stabilní přístřeší a zlepšit jeho životní podmínky. Borisův příběh ukazuje, jak důležité je přizpůsobit pomoc individuálním potřebám klienta.

4.8 Závěry

Hlavní výzkumná otázka této bakalářské práce zněla „**Jaké jsou zkušenosti lidí – bývalých bezdomovců – s pomocí a následnou resocializací ze strany rakouských sociálních služeb?**“ Tato otázka se zaměřila na to, jak efektivní a přínosná jsou opatření a programy, které sociální služby v Rakousku nabízejí lidem, kteří se snaží překonat bezdomovectví a znovu se integrovat do společnosti.

Analýza rozhovorů s jednotlivci, kteří prošli obdobím bezdomovectví a později využili sociálních služeb, ukázala, že zkušenosti s těmito službami jsou často smíšené. Na jedné straně respondenti ocenili přímou podporu, kterou služby poskytují, včetně dočasného ubytování, přístupu k základním potřebám, terapeutické pomoci a poradenství. Tato podpora byla klíčová pro stabilizaci jejich situace a poskytnutí bezpečného prostředí, které umožnilo začít s resocializací.

Mnoho respondentů zaznamenalo pozitivní změny díky programům zaměřeným na zlepšení jejich pracovních dovedností, podporu při hledání zaměstnání a pomoc při získávání trvalého bydlení. V některých případech byly zkušenosti s individuálními přístupy a personalizovanou podporou vysoce oceněny, protože umožnily přizpůsobení pomoci specifickým potřebám jednotlivců.

Na druhé straně však byly identifikovány i výzvy a nedostatky. Někteří respondenti čelili problémům s dostupností a kvalitou některých služeb, včetně nedostatečně vybavených nocleháren, byrokratických překážek a dlouhých čekacích dob na podporu. Tyto problémy ztížily přechod z dočasného přístřeší k dlouhodobé stabilizaci a integraci do společnosti. Dále bylo zaznamenáno, že nedostatek individuálního přístupu a zátěž byrokratických procedur mohou negativně ovlivnit motivaci a schopnost jednotlivců plně využít nabízenou pomoc.

Celkově analýza ukazuje, že rakouské sociální služby poskytují důležitou a často nezbytnou podporu lidem, kteří se ocitli v bezdomovectví. Nicméně pro zajištění úspěšné resocializace je nezbytné pokračovat ve zlepšování dostupnosti a kvality služeb, zjednodušování administrativních procesů a poskytování více personalizovaného přístupu, který reflektuje individuální potřeby a okolnosti každého jednotlivce. Zkušenosti bývalých bezdomovců ukazují, že efektivní podpora je klíčová pro jejich úspěšnou reintegraci a dosažení dlouhodobé stability a nezávislosti.

První dílčí výzkumnou otázkou bylo „**Jaké jsou nejčastější příčiny života na ulici u respondentů?**“. V rámci této otázky bylo provedeno detailní zkoumání rozhovorů s jednotlivci, kteří zažili bezdomovectví. Analýza těchto rozhovorů odhalila několik klíčových faktorů, které významně přispívají k bezdomovectví.

Z výsledků vyplývá, že mezi nejčastější příčiny patří zdravotní problémy, které mohou výrazně ovlivnit schopnost jednotlivců udržet si zaměstnání a zabezpečit své základní potřeby. Chronická onemocnění, včetně závislostí na lécích nebo alkoholu, nebo vážná pracovní zranění, mohou vést k postupné ztrátě pracovních schopností a následným finančním problémům. Tyto zdravotní problémy často znamenají dlouhodobé náklady na léčbu a rehabilitaci, které jsou finančně neúnosné.

Dalším významným faktorem je ztráta zaměstnání a s ní spojené finanční potíže. Náhlá ztráta pracovních příležitostí, nedostatek finančních rezerv a nemožnost uhradit nájemné vedou k hromadění dluhů a následné ztrátě bydlení. Tato finanční krize může být způsobena různými faktory, včetně ekonomických výkyvů a osobních problémů.

Sociální izolace a nedostatek podpory od rodiny a přátel rovněž hrají klíčovou roli. Osoby, které čelí krizovým situacím, často nemají k dispozici adekvátní sociální síť nebo podpůrné systémy, které by jim pomohly překonat obtížné období. To může zahrnovat nedostatečné zapojení rodiny, přátel nebo komunitních organizací.

Byrokratické překážky a složitost systémů sociální podpory přispívají k bezdomovectví tím, že ztěžují přístup k potřebným službám a pomoci. Nedostatečná koordinace mezi různými sociálními službami, byrokratická rigidita a dlouhé čekací doby na podporu mohou zhoršit situaci jednotlivců v nouzi.

Celkově analýza ukazuje, že bezdomovectví je často výsledkem kombinace zdravotních problémů, finančních potíží, sociální izolace a systémových překážek. Efektivní řešení tohoto problému vyžaduje komplexní přístup, který zahrnuje zlepšení přístupu k zdravotní péči, poskytování finanční podpory, posílení sociálních sítí a zjednodušení přístupu k sociálním službám.

Druhou dílčí otázkou této práce bylo „**Jaká je podpora bydlení pro lidi bez domova, a jakými způsoby sociální služby pomáhají jednotlivcům získat a udržet si střechu nad hlavou?**“. Tento aspekt se ukázal jako klíčový pro pochopení úspěšnosti a efektivity programů zaměřených na řešení bezdomovectví.

Z analýzy výsledků vyplývá, že podpora bydlení hraje zásadní roli v procesu resocializace a stabilizace životní situace lidí, kteří prošli obdobím bezdomovectví. Sociální služby v Rakousku nabízejí širokou škálu programů a služeb, které se zaměřují na různé aspekty problémů s bydlením. Tyto programy zahrnují dočasné ubytování, jako jsou krizová centra a noclehárny, stejně jako dlouhodobější řešení, například sociální byty a dostupné bydlení.

Respondenti často zmiňovali, že přístup k dočasnému ubytování byl klíčovým prvním krokem v procesu zotavení. Tento typ podpory jim poskytl bezpečné místo, kde mohli začít řešit své další problémy, jako jsou hledání trvalého bydlení a návrat do pracovního života.

Využití krizových center a nocleháren bylo pro mnohé z nich kritické, protože jim umožnilo přežít v těžkých podmínkách a získat čas na řešení dlouhodobějších problémů.

Dalším důležitým aspektem programů na podporu bydlení je jejich zaměření na trvalé řešení bydlení. Programy zaměřené na sociální bydlení a dostupné bydlení pomáhají jednotlivcům najít stabilní a cenově dostupné ubytování, což je zásadní pro jejich dlouhodobou stabilitu a úspěšnou reintegraci do společnosti. Respondenti vyjádřili vděk za to, že díky těmto programům měli možnost získat nové bydlení, které jim umožnilo znovu začít a zlepšit kvalitu jejich života.

Přestože většina respondentů hodnotila pozitivně podporu, kterou obdrželi, identifikovali také některé problémy a výzvy. Jedním z hlavních problémů byla nedostatečná dostupnost cenově dostupného bydlení. Vysoká poptávka a nedostatek vhodných možností znamenaly, že mnoho lidí čelilo obtížím při hledání trvalého bydlení. Tato situace byla často zhoršena byrokratickými překážkami a dlouhými čekacími lhůtami, což ztěžovalo rychlé řešení jejich problémů s bydlením.

Dalším významným problémem byla často nedostatečná koordinace mezi různými organizacemi poskytujícími sociální služby. Respondenti zmiňovali, že nedostatek komunikace a integrace mezi různými poskytovateli služeb mohl zpomalit proces získávání bydlení a přidělování zdrojů.

Celkově lze říci, že podpora bydlení je klíčovým prvkem v boji proti bezdomovectví a v procesu resocializace. Programy zaměřené na dočasné i trvalé bydlení se ukázaly jako efektivní nástroje pro pomoc lidem bez domova při překonávání jejich obtíží. Zkušenosti respondentů ukazují, že přístup k vhodnému bydlení je zásadní pro dosažení dlouhodobé stability a nezávislosti. Nicméně je nezbytné pokračovat ve zlepšování těchto programů, aby lépe reagovaly na potřeby lidí bez domova a efektivněji řešily problémy s dostupností a byrokracií. Významnou výzvou zůstává zajištění dostatečné dostupnosti cenově dostupného bydlení a odstranění administrativních bariér, které mohou zpomalovat procesy řešení bezdomovectví.

Třetí dílčí výzkumná otázka této bakalářské práce zněla, „**S jakými obtížemi se lidé bez domova potýkají při hledání zaměstnání?**“. Z analýzy vyplývá, že hledání zaměstnání pro osoby bez domova je spojeno s několika zásadními výzvami a překážkami.

Jedním z hlavních problémů je stigma a předsudky vůči osobám bez domova, které mohou mít výrazný dopad na jejich schopnost získat zaměstnání. Negativní stereotypy a nedůvěra ze strany zaměstnavatelů často znamenají, že osoby bez domova čelí značné diskriminaci, což výrazně snižuje jejich šance na úspěch. Tento negativní obraz může ovlivnit nejen jejich sebevědomí, ale i jejich ochotu ucházet se o práci.

Další klíčovou překážkou je absence stabilního bydliště. Bez trvalé adresy mají osoby bez domova potíže s vyřízením pracovních formalit, jako je registrace do databází uchazečů o zaměstnání, přístup k pracovním inzerátům, nebo účast na pracovních pohovorech. Tento nedostatek stability komplikuje nejen komunikaci s potenciálními zaměstnavateli, ale také poskytování potřebné dokumentace.

Dále se ukazuje, že nedostatek dovedností a kvalifikace je významným problémem. Mnoho osob bez domova nemá přístup k příležitostem pro další vzdělávání nebo rekvalifikaci, což jim brání získat nové dovednosti potřebné pro konkurenceschopné zaměstnání. Tento nedostatek kvalifikace ztěžuje jejich šance na nalezení práce v oblastech s vyššími požadavky na odborné znalosti.

Ačkoli existují programy zaměřené na podporu zaměstnatelnosti, často se ukazuje, že nejsou dostatečně přizpůsobeny specifickým potřebám osob bez domova. Některé z těchto programů poskytují pouze základní podporu, ale neřeší komplexní problémy, jako jsou stigmatizace a absence bydlení. Efektivní podpora by měla zahrnovat integrovaný přístup, který by zahrnoval nejen odborné poradenství, ale i pomoc při zajištění stabilního bydlení a přístup k rekvalifikačním programům.

V závěru lze říci, že pro zlepšení situace osob bez domova v oblasti zaměstnatelnosti je nezbytné vyvinout komplexní a individuálně přizpůsobené programy, které adresují jak problémy spojené s bydlením, tak i potřebu zvyšování kvalifikace a překonávání stigmatizace. To by mohlo přispět k větší úspěšnosti těchto jednotlivců na trhu práce a jejich dlouhodobé stabilitě.

4.9 Doporučení pro praxi

Na základě analýzy lze doporučit několik opatření pro zlepšení sociálních služeb pro lidi bez domova. Je nezbytné posílit individuální přístup, který zohledňuje specifické potřeby a okolnosti každého klienta. Dále je nutné zajistit lepší koordinaci mezi poskytovateli služeb, aby byla zajištěna kontinuita péče a podpora ve všech fázích reintegrace do společnosti. Investice do dlouhodobějších programů, které klientům umožní získat stabilní bydlení a zaměstnání, jsou rovněž klíčové. Kromě toho je důležité pracovat na odstranění stigmatizace lidí bez domova a posílit prevenci prostřednictvím včasných intervencí, které by mohly snížit riziko ztráty bydlení u zranitelných skupin obyvatelstva.

Celkově se ukazuje, že sociální služby hrají klíčovou roli v podpoře lidí bez domova, avšak jejich efektivita závisí na schopnosti poskytovat nejen okamžitou pomoc, ale také dlouhodobou podporu zaměřenou na trvalou změnu situace klientů. S pokračujícím rozvojem a zlepšováním těchto služeb je možné očekávat, že budou i nadále hrát zásadní roli v boji proti bezdomovectví a pomáhat lidem získat zpět kontrolu nad svými životy.

ZÁVĚR

V této práci jsem se zaměřila na analýzu a hodnocení opatření a služeb poskytovaných rakouskými sociálními službami lidem, kteří měli zkušenosti s životem bez střechy nad hlavou. V rámci zkoumání přístupů, programů a politik, které Rakousko implementuje k řešení této problematiky, jsem hodnotila účinnost a efektivitu poskytované pomoci. S ohledem na komplexnost a citlivost této problematiky jsem se věnovala jak praktickým, tak teoretickým aspektům, které formují rakouský přístup k podpoře osob s minulou zkušeností života bez přístřeší.

V teoretické části práce jsem se zabývala základními pojmy, jako jsou bezdomovec a bezdomovectví, a také jsem se zaměřila na strukturu sociálních služeb a zařízení pro bezdomovce v Rakousku. Rovněž jsem analyzovala přístupy, programy a politiky, které Rakousko implementuje v boji proti této problematice.

V praktické části jsem provedla rozhovory s jednotlivými respondenty, což mi umožnilo lépe porozumět jejich zkušenostem s bezdomovectvím a hodnotit účinnost a efektivitu poskytované pomoci v praxi. Z výsledků vyplynulo, že přístup rakouských sociálních služeb k podpoře osob s minulou zkušeností života bez přístřeší se vyznačuje vysokou mírou komplexnosti a zohledňuje specifické potřeby těchto jednotlivců.

Celkově tato práce přispěla k lepšímu porozumění a ocenění důležitosti sociální pedagogiky v prevenci sociálního vyloučení a podpoře sociální integrace v kontextu bezdomovectví.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BÖHNKE, Petra, 2006. *Am Rande der Gesellschaft – Risiken sozialer Ausgrenzung*. Leverkusen: Verlag Barbara Budrich. ISBN 978-3-8474-1289-2.
- BRAUN, Virginia a Victoria CLARKE, 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 2006, 3 (2), 79. ISSN 1478-0887.
- BROX, Richard, 2017. *Kein Dach über dem Leben*. Hamburg: Rowohlt Verlag. ISBN 978-3-499-63294-5.
- HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HRADECKÝ, Ilja a HRADECKÁ, Vlastimila, 1996. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Naděje. ISBN 80-902292-0-4.
- HRADECKÝ, Ilja, 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje. ISBN 978-80-86451-13-8.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada. ISBN 8024713624.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ, 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.
- STOLLENWERK, Detlef, 2009. Die Bekämpfung der Obdachlosigkeit als kommunale Herausforderung. *Vhw-Verlag*. (5), 273-277.
- SCHWARZOVÁ, G. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. s. 315-330. ISBN 807367002.
- ŠTĚCHOVÁ, Markéta, LUPTÁKOVÁ, Marina, KOPOLDOVÁ, Bedřiška, 2008, *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Závěrečná zpráva. Institut pro kriminologii a sociální prevenci, Praha. ISBN 978-80-7338-069-4
- ŠUPKOVÁ, Danuše, 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. GRADA PUBLISHING. ISBN 978-80-247-2245-0.
- TINDALL, L. (2009) 'J.A. Smith, P. Flower and M. Larkin (2009), *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*.: London: Sage', *Qualitative Research in Psychology*, 6(4), pp. 346–347. doi: 10.1080/14780880903340091.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.
- WOLF, Sandra a Stefan KUNZ, 2013. Die Schludfrage der Obdachlosigkeit im gesellschaftlichen Diskurs. *Hamburger Journal Für Kulturanthropologie*

(HJK) [online]. 2013(6), 111-126 [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://journals.sub.uni-hamburg.de/hjk/article/view/1081>

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

Bezdomovci a vybrané sociálně patologické jevy, 2009. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/4-2009-bezdomovci-a-vybrane-socialne-patologicke-jevy.aspx>

Co je to bezdomovectví, 2020. In: *Azyláky.cz* [online]. [cit. 2024-04-20]. Dostupné z: <https://azylaky.cz/co-je-to-bezdomovectvi/>

Kde se berou lidi bez domova? In: *Bezdomovectví* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.bezdomovectvi.cz/progres/kde-se-berou-lidi-bez-domova/>

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, 2012. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-cr-do-roku-2020>

Lidé bez domova - Armáda spásy. *Armáda spásy - Srdce Bohu, ruce lidem* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz/pomahame-vam/socialni-sluzby/lide-bez-domova/>

Lidé bez domova, 2021. In: *NADĚJE* [online]. [cit. 2024-04-20]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/integracni_program

Obdachlosigkeit hat viele Gesichter. In: *Caritas Gruft* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.gruft.at/ueber-uns/obdachlosigkeit>

Wärmestuben, 2021. Online. Wir helfen: Caritas Wien. Dostupné také z: <https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/zusammenleben/pfarrcaritas-und-naechstenhilfe/aktiv-in-den-pfarren/waermestuben>.

Wohnungslosigkeit in Zahlen, 2023. In: *Neunerhaus* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.neunerhaus.at/blog/wohnungslosigkeit-in-zahlen/>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Poznámky k rozhovorům

PŘÍLOHA P I: POZNÁMKY K ROZHOVORŮM

- o Můžete mi popsat svou minulou zkušenost s bezdomovectvím a tím, jak jste se dostali do této situace?
- o Jak jste se setkali s rakouskými sociálními službami a jaký byl Váš první dojem nebo zkušenost?
- o Jaké služby jste v minulosti v Rakousku využívali, a jaký byl jejich vliv na Vaši situaci?
- o Jak jste se cítili v průběhu Vaší interakce se sociálními službami v Rakousku? Jaká byla pozitiva a negativa této interakce?
- o Můžete popsat nějaký konkrétní okamžik nebo zážitek, kdy Vám sociální služby v Rakousku byly zvláště nápomocné?
- o Jaká byla Vaše zkušenost s hledáním bydlení v Rakousku a s podporou v oblasti bydlení?
- o Jak jste vnímali svou situaci v oblasti zaměstnanosti a jaký byl Váš kontakt s programy na podporu zaměstnanosti?
- o Jaký je Váš názor na to, jak mohou sociální služby v Rakousku zlepšit podporu pro lidi s minulou zkušeností života bez přístřeší?
- o Jaké jsou Vaše naděje a plány pro budoucnost? Jak by mohly sociální služby v Rakousku přispět k vašemu úspěchu?

Albert, 43 let, muž

- Vážný úraz zad, brání léků na bolest -> závislost -> ztráta bydlení
- 4 roky na ulici
- Nízkoprahová denní centra, noclehárny, poradenské služby
- Názor na sociální služby – smíšené pocity, ze začátku nedůvěra, postupné uvědomění ochoty pomoci ze strany sociálních pracovníků
- Zážitek – pomoc sociálního pracovníka získat nocleh v chladném počasí
- Úspěšné nalezení stabilního bydlení a práce
- Momentálně peer pracovník v nízkoprahovém denním centru – poskytování pomoci lidem ve stejné situaci
- Jeho osobní zkušenost – cenný zdroj pro poradenství
- Poskytuje naději a motivaci lidem v podobné situaci

- Zlepšení sociální služeb – zlepšení podpory lidí s minulou zkušeností života na ulici, větší zapojení jich samotných do jejich procesu zotavování

Boris, 51 let, muž

- Drogová závislost, rodinné problémy, ztráta opory rodiny a přátel
- Délka pobytu na ulici -7 let
- Sociální služby dojem – neindividuální přístup, byrokracie
- Nízkoprahová denní centra
- Nedostatečné poskytování individuální pomoci ze strany programů na podporu zaměstnanosti
- Trh bydlení – pro něj nedostupný
- -> hledání práce a bydlení velice obtížné
- Cíle do budoucna – stabilní zaměstnání, vlastní bydlení, návrat do běžného života

Cyril, 58 let, muž

- alkoholismus -> ztráta zaměstnání -> ztráta bydlení
- délka pobytu na ulici – 2 roky
- dosažení absolutního dna
- první dojmy ze sociálních služeb – pozitivní, pracovníci empatičtí, ochotní
- přístup k odborné léčbě a rehabilitaci závislosti
- možnost využití dočasné ubytovny
- cítil se podporován a respektován
- negativa – omezená dostupnost některých služeb z důvodu nedostatku zdrojů a personálu
- využití programů na podporu zaměstnanosti -> nalezení nové práce
- zlepšení sociálních služeb – investování do prevence a včasné intervence
- cíle – nalezení stabilního bydlení, úplné překonání závislosti

Daniel, 63 let, muž

- ztráta zaměstnání -> finanční tíseň -> ztráta domova
- délka pobytu na ulici – 12 let
- První setkání se sociálními službami – pozitivní, byl překvapen jejich ochotou a podporou

- získal přístřeší v noclehárně
- získal přístup k základním potřebám
- sociální služby mu pomohly při hledání práce a bydlení
- interakce s pracovníky sociálních služeb mu dodávala sílu a naději
- zážitek – získání zaměstnání, které mu otevřelo dveře do nového začátku
- nalezení cenově dostupného ubytování v komunitním bydlení
- získání přechodné práce a pomoc při registraci do programu pro rekvalifikaci -> získal nové dovednosti, zlepšení sebevědomí
- hledání bydlení – obtížné
- získal přístup k základní zdravotní péči a poradenství
- zlepšení sociálních služeb – zlepšení komunikace a koordinace mezi organizacemi poskytujícími sociální služby
- cíle – získání stabilního zaměstnání a vlastního bydlení

Evžen, 47 let, muž

- vážné zranění -> finanční nestabilita -> ztráta bydlení
- délka pobytu na ulici – 5 let
- první setkání s rakouskými sociálními službami – překvapivě pozitivní
- překvapen množstvím programů a služeb dostupných pro lidi bez domova
- noclehárny, stravovací služby
- smíšené pocity během interakce se sociálními službami – byl vděčný za pomoc, ale cítil se zranitelně a nesvobodně
- získání přístupu k programu podpory hledání zaměstnání -> získání nových dovedností a nasměrování k samostatnosti
- negativa – přeplněné a nedostatečně vybavené noclehárny, byrokratické překážky při získávání trvalého bydlení
- oblast zaměstnanosti – obtížná, předsudky a nedůvěra ze strany zaměstnavatelů
- zlepšení sociálních služeb – poskytování komplexnější podpory, více individuálního přístupu
- cíle – nezávislý a stabilní život, pokračování ve vzdělávání se, stabilní zaměstnání