

Osoby bez přístřeší ve Zlíně a uspokojování jejich potřeb

Bc. Barbora Palánová

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Barbora Palánová**
Osobní číslo: **H11383**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Osoby bez přístřeší ve Zlíně a uspokojování jejich potřeb**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení základních pojmů vztahujících se k bezdomovectví a potřebám člověka.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DRAPELA, Victor J. Přehled teorií osobnosti. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0040-6.

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

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

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

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

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

15. ledna 2014

Termín odevzdání diplomové práce:

18. dubna 2014

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně16.4.2014



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 nahlázení 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 odevzdáním 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 užít 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 jím 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 přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá potřebami osob bez přístřeší ve Zlíně a možnostmi jejich uspokojování. Teoretická část práce je věnována problematice bezdomovectví obecně, specifikům života osob bez přístřeší, potřebám těchto osob a pomoci sociálních služeb. Praktická část pak přibližuje realizovaný výzkum zaměřený na vnímání potřeb osobami bez přístřeší ve Zlíně a možnosti jejich uspokojování.

Klíčová slova: bezdomovectví, potřeby, život na ulici, sociální služby,

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the needs of homeless people in Zlín and possibilities of their satisfaction. Theoretical part of this thesis is dedicated to issue of homelessness in general, specifics of homeless life, needs of these people and to help of social services. Practical part then approaches field research focused on perception of needs of homeless people in Zlín and possibilities of satisfying them.

Keywords: homelessness, needs, life on the street, social services.

Mé poděkování patří v první řadě doc. PhDr. Lence Haburajové Ilavské za její odborné vedení a cenné rady v průběhu vypracovávání mé diplomové práce.

Zároveň velmi děkuji respondentům, kteří mi ochotně poskytli rozhovor a umožnili mi tak nahlédnout do jejich nelehkého života na ulici.

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

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 BEZDOMOVECTVÍ JAKO SOCIÁLNÍ PROBLÉM	14
1.1 VYMEZENÍ POJMU BEZDOMOVECTVÍ.....	14
1.2 VYMEZENÍ OSOB, KTERÝCH SE BEZDOMOVECTVÍ DOTÝKÁ	15
1.3 TYPOLOGIE BEZDOMOVECTVÍ.....	17
1.3.1 Zjevné, skryté a potenciální bezdomovectví.....	17
1.3.2 Typologie ETHOS	19
1.4 ZÁKONNÉ NORMY VZTAHUJÍCÍ SE K BEZDOMOVECTVÍ	19
2 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ A JEHO VLIV NA OSOBNOST ČLOVĚKA	22
2.1 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	22
2.2 PROCES POBYTU NA ULICI	23
2.3 BEZDOMOVECTVÍ V KONTEXTU VÝVOJOVÉ PSYCHOLOGIE	26
2.3.1 Mladí bezdomovci do 26 let.....	26
2.3.2 Bezdomovci v produktivním věku	27
2.3.3 Bezdomovci v postproduktivním věku	28
2.4 GENDEROVÉ ASPEKTY BEZDOMOVECTVÍ.....	29
2.4.1 Bezdomovectví žen	29
2.4.2 Bezdomovectví mužů.....	31
3 SPECIFIKA ŽIVOTA NA ULICI	33
3.1 VZHLED A OBLEČENÍ	33
3.2 ZPŮSOBY BYDLENÍ	34
3.3 ZDROJE OBŽIVY	35
3.4 DENNÍ RYTMUS A TRÁVENÍ VOLNÉHO ČASU	36
3.5 ZDRAVOTNÍ STAV	37
4 POTŘEBY OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	40
4.1 POTŘEBY ČLOVĚKA ÚVODEM	40
4.2 PRÁCE S POTŘEBAMI OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	41
4.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY ÚVODEM.....	43
4.4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	44
4.4.1 Sociální poradenství jako prevence bezdomovectví	46
4.4.2 Služby zaměřené na naplnění základních potřeb	47
4.4.3 Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost	49
4.5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ VE ZLÍNĚ.....	50
II PRAKTICKÁ ČÁST	53
5 POPIS VÝZKUMU	54
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	54
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	54
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	54
5.3.1 Respondent Ladislav	55

5.3.2	Respondent Eduard	55
5.3.3	Respondent Radek.....	56
5.3.4	Respondent Jan.....	56
5.3.5	Respondentka Ivana	56
5.3.6	Respondentka Alena.....	56
5.4	METODA SBĚRU DAT	57
5.5	PŘÍPRAVA DAT PRO ANALÝZU	58
5.6	ANALÝZA DAT.....	58
6	PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU- OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	61
6.1	KATEGORIE 1: POTŘEBA BEZPEČNÉHO MÍSTA KE SPÁNKU	61
6.2	KATEGORIE 2: POTŘEBA NEZÁVADNÉHO JÍDLA	63
6.2.1	Restaurace	63
6.2.2	Jídlo vyhozené supermarkety	63
6.2.3	Kontejnery.....	64
6.2.4	Krádeže jídla	64
6.2.5	Sociální služby	65
6.3	KATEGORIE 3: POTŘEBA DOSTATEČNÉ MOŽNOSTI PÉČE O SVŮJ ZEVNĚJŠEK.....	66
6.3.1	Potřeba pravidelné hygieny.....	67
6.3.2	Potřeba čistého ošacení	67
6.4	KATEGORIE 4: POTŘEBA UDRŽENÍ USPOKOJIVÉHO ZDRAVOTNÍHO STAVU	69
6.5	KATEGORIE 5: POTŘEBA DOSTATEČNÉHO MNOŽSTVÍ FINANČÍ A SMYSLUPLNÉHO HOSPODAŘENÍ S NIMI.....	70
6.5.1	Potřeba mít alespoň nějaké finance.....	71
6.5.2	Možné způsoby získávání peněz.....	71
6.6	KATEGORIE 6: POTŘEBA VYPLNĚNÍ VOLNÉHO ČASU.....	72
6.6.1	Potřeba režimu dne.....	72
6.6.2	Potřeba náplně dne o víkendu	73
6.7	KATEGORIE 7: POTŘEBA USPOKOJIVÝCH VZTAHŮ S OSTATNÍMI NA ULICI.....	74
6.7.1	Samotářský způsob života nebo život ve skupině.....	74
6.7.2	Partnerské vztahy na ulici	76
6.8	KATEGORIE 8: POTŘEBA USPOKOJIVÝCH VZTAHŮ S RODINOU	77
6.9	KATEGORIE 9: POTŘEBA ZAMĚŠTNÁNÍ JAKO MOŽNOSTI K NÁVRATU DO SPOLEČNOSTI.....	79
6.10	KATEGORIE 10: POTŘEBA MÍT ZÁVISLOST POD KONTROLOU	81
6.11	KATEGORIE 11: POTŘEBA POMOCI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	82
6.11.1	Získávání informací a první kontakt se sociálními službami.....	82
6.11.2	Potřeba dostupné a pravidelné pomoci	84
6.12	KATEGORIE 12: POTŘEBA NEPODLEHNOUT SITUACI A BOJOVAT.....	85
6.12.1	První pocity	85
6.12.2	Odhodlání.....	86
7	PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU- AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ.....	88
8	PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU- SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ.....	90
	SHRNUTÍ.....	92
	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	96

ZÁVĚR	99
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	100
SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ	104
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	105
SEZNAM OBRÁZKŮ	106
SEZNAM PŘÍLOH.....	107

ÚVOD

Bezdomovectví je v současné době stále diskutovanější sociální problém, až by se mohlo zdát, že je to téma pouze posledních let. Bezdomovectví je však v různých podobách staré snad jako lidstvo samo. Osoby bez přístřeší, tedy lidé, kteří v současné době nemají domov v pravém slova smyslu, jsou velmi specifickou skupinou lidí. S těmito lidmi již tři roky přicházím každodenně ve své práci do styku, protože pracuji jako sociální pracovníce azylového domu pro muže bez domova, a mám zkušenosti i s prací v nízkoprahovém denním centru, do kterého každodenně přicházejí lidé z ulice. Za tu dobu jsem se setkala s poměrně velkým počtem lidí, kteří naši pomoc potřebovali, ale stejně mě nikdy nepřestanou překvapovat jejich životní příběhy. O to víc si pak uvědomuji to, jak tenká je hranice mezi tím, někde bydlet, a tím, aby se „domovem“ člověka stala ulice.

Přesto, že se s těmito lidmi setkávám každý den, je při řešení jejich situace velmi málo prostoru na to poznat skutečný život na ulici, a v souvislosti s tím také to, co člověk potřebuje, i to, jaké má možnosti toho dosáhnout. Pracovník velmi často zaměřuje pozornost na to, jak pomoci klientovi současnou situaci změnit, řeší kroky kupředu, a přitom mu chybí potřebné pochopení celé složitosti problému, dané současnou situací. Přitom právě vzhled do života klienta jej může velmi obohatit a pomoci individualizovat nabízenou pomoc.

Právě poznání specifických potřeb lidí bez domova je smyslem této diplomové práce, protože právě zjištění nedostatků v možnostech jejich uspokojování pak dává prostor pro zamýšlení se nad dalšími možnostmi rozvoje pomoci a podpory klientovi dané služby, či celkovému rozvoji nabízených služeb.

V teoretické části práce shrnujeme poznatky o problematice bezdomovectví. Nabízí různé pohledy autorů na tuto problematiku, a vymezujeme základní pojmy, zmiňujeme nejčastější typologie bezdomovectví, a uvádíme také příčiny a dopady bezdomovectví. Nechybí ani náhled do života osob bez přístřeší, jak jej nabízí autoři pracující s touto cílovou skupinou, na základě jejich každodenních zkušeností. V této části práce je také dán prostor vymezení pojmu potřeby, a to nejprve všeobecně, z pohledu psychologů, a poté se zaměřujeme na potřeby přímo osob bez přístřeší a práci s těmito potřebami. V souvislosti s tím je zde uvedena také část věnována sociálním službám, které výraznou měrou pomáhají potřeby těchto lidí uspokojovat.

Praktická část pak seznamuje čtenáře s realizovaným kvalitativním výzkumem, kdy na základě rozhovorů s osobami bez přístřeší bylo zjišťováno, jaké jsou potřeby osob bez přístřeší ve Zlíně, jaké mají možnosti k jejich uspokojování.

Práci vnímáme jako přínosnou nejen pro osoby bez přístřeší, také pro práci pracovníků, kteří s těmito lidmi často přicházejí do kontaktu, a nemají přitom možnost a čas se blíže těmito potřebami zabývat, a tímto jim nabídnout jiný pohled na jejich klienty a jejich potřeby a možnosti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZDOMOVECTVÍ JAKO SOCIÁLNÍ PROBLÉM

Úvodní část teoretické části práce je věnována bezdomovectví obecně. Nejprve jsou vymezeny potřebné pojmy, poté jsou uvedeny nejčastěji využívané typologie bezdomovectví, díky kterým máme možnost si uvědomit rozsáhlost tohoto problému, a nechybí ani zákonné normy související s problematikou bezdomovectví.

1.1 Vymezení pojmu bezdomovectví

Pro začátek je potřeba ujasnit si, co vůbec obnáší pojem bezdomovectví. Jeho vymezení je však obtížné, protože, jak uvádí také Barták (2004, s. 13), v současnosti neexistuje žádná obecně přijatelná definice, která by umožňovala zjišťovat rozsah bezdomovectví, identifikovat jeho příčiny a možné důsledky, i souvislost s vývojem současných společností. To přináší řadu problémů jak pro sociální práci, zabývající se přímo prací s osobami bez přístřeší, tak zejména pro veřejné a sociální politiky, vytvářející rámec a podmínky pro realizaci sociální práce s touto skupinou klientů.

Ve Slovníku sociální práce (Matoušek, 2008, s. 31) nalezneme zmínku o tom, že nejširší v Evropě užívaná definice bezdomovectví zahrnuje mezi bezdomovce kromě osob bez střechy nad hlavou i osoby žijící v nedůstojných podmínkách, v ústavech a sociálních zařízeních, a také osoby, které nemají vlastní bydlení, či osoby, jimž hrozí ztráta bydlení, třeba pro neplacení nájmu.

Sociologický slovník (Jandourek, 2001, s. 39) vymezuje pojem bezdomovectví jako: „Právní situace lidí, kteří nemají občanství (státní příslušnost) žádného státu, nebo situace lidí, kteří nemají místo trvalého pobytu.“ Zároveň také říká, že je to také životní situace lidí, kteří sice z úředního hlediska trvalý pobyt mají, ale nežijí v něm, a postrádají tedy pevný, pravidelný a přiměřený příbytek k přenocování. Toto vnímání pojmu bezdomovectví je pak bližší tomu, jak jej vnímá převážná většina autorů literatury zabývající se touto problematikou.

Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 316) označuje bezdomovectví za situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova. Výraz domov dle ní souvisí s určitou úrovní jistoty a bezpečí, a nejen s místem, kde přespát v technickém slova smyslu. Proto záměrně nemluví o přístřeší, protože tento pojem nevystihuje hlubší vazby a odpovídající emoce, jako v případě pojmu domov. Dostupné zdroje a schopnosti osob žijících bez domova pak neumožňují řešit tento problém svépomocí.

Významnou roli hraje FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci), která vypracovala a přijala typologii bezdomovství ETHOS (Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení), která se snaží poskytnout jednotnější přístup k porozumění bezdomovectví a vyloučení z bydlení na evropské i národní úrovni, a představuje kompromis různých národních perspektiv a reálných situací. (Hradecký et al, 2007, s. 31).

V Koncepti prevence a řešení problematiky bezdomovectví (*Koncepce*, 2013, s. 5) je uznáno bezdomovectví jako závažná forma sociálního vyloučení, představující kontinuální společenský fenomén, a jehož řešení vyžaduje komplexní přístup. Je zde uvedeno, že bezdomovectví není stav, ale dlouhodobý a složitý proces od ohrožení sociálním vyloučením, přes extrémní sociální vyloučení, až po návrat do obvyklého životního stylu, tedy po bydlení. Sociální práce a navazující podpora proto musí být promyšleně realizována ve všech fázích procesu bezdomovectví.

Průdková (2008, s. 7) se dívá na problém bezdomovectví také z pohledu vnímání člověka, a upozorňuje, že výrazně postihuje všechny dimenze člověka, ovlivňuje celou společnost a má značný přesah do všech oblastí života.

Všichni autoři se shodují na tom, že se jedná o složitý problém, proces, ne pouhý současný stav, který je potřeba řešit, ať už budeme mluvit o tom, jak bezdomovectví předcházet, tak o tom, jak jej účinně řešit. Tak jej budeme vnímat i my, a v tomto smyslu bude také tento pojem v práci používán.

1.2 Vymezení osob, kterých se bezdomovectví dotýká

Jak bylo uvedeno v podkapitole 1.1, vymezení pojmu bezdomovectví je stále nejasné, stejně tak chybí i jednotné pojmenování osoby, které se bezdomovectví dotýká. Jejich pojmenování je různé a jsou mezi nimi mírné odlišnosti.

Nejprve, pokud se podíváme na to, jak se na bezdomovectví dívá český právní řád, zjistíme, že používá pojem bezdomovec, ale v jiném významu, než v jakém bychom ho očekávali, a sice jako označení člověka bez státní příslušnosti a bez domovského práva. (Schwarzová, in Matoušek, 2005, s. 317). Zákon o sociálních službách č. 108/2008 Sb., který upravuje podmínky poskytování sociální pomoci a podpory osobám v nepříznivých životních situacích, pak mluví o osobách bez přístřeší, nespecifikuje však blíže, kdo osobou bez přístřeší je, a kdo už ne. (Vrtišková, 2009, s. 48) (Průdková, 2008, s. 10)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 16), prosazující spíše používání pojmu bezdomovec, uvádějí, že velká část autorů se domnívá, že pojem bezdomovec je nevhodnější, přestože je spojen s negativním vnímáním veřejností, a jedině tím, že se bude o tématu bezdomovectví více mluvit, ztratí pojem své negativní zbarvení. Tito autoři podporují vznik celonárodní definice bezdomovectví, která by znamenala uznání bezdomovectví jako komplexního problému, který nelze redukovat pouze na aktuální sociální problém klienta. Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 315) zmiňuje také, že ne na pojmy, ale na vnímání a hodnocení marginality, ať je nazývána jakkoliv, se váží stereotypy.

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) upozorňuje na to, že bezdomovectví lze vymezit úzce, a zahrne tak pouze osoby přežívající venku bez střechy nad hlavou, ale za mnohem vhodnější považují, aby bylo bezdomovectví chápáno v širším pojetí, které kromě lidí bez střechy zahrnuje také lidi bez bytu spolu s dalšími osobami žijícími v nejistém nebo nevyhovujícím bydlení nebo ubytování, protože úzké vymezení bezdomovectví, zahrnující pouze lidi přežívající venku bez střechy nad hlavou, brání v přijetí a aplikaci potřebných postupů, které by vedly z bezdomovectví ven. (Pěnka, in Gojová, 2009, s. 382)

Hradecký se spolu s dalšími autory pokusil o aplikaci evropské typologie ETHOS do českého prostředí, a zamýšleli se také nad co nevhodnějším pojmenováním osob, které nemají domov. Pojem osoba bez přístřeší považují za zcela nevhodný, protože je jeho obsah nepřesný, nikde nedefinovaný, a forma tří slov je dle nich vhodná pouze pro oficiální projevy. Jako nevhodnější pojem uvádí pojem bezdomovec, ale upozorňují na to, že je často vnímán negativně, a u běžné populace evokuje nejčastěji pouze osoby přežívající venku, a dochází tak ke zjednodušení, což má vliv i na způsob pomoci těmto lidem. Navrhují proto, že možným řešením by mohlo být nalezení nebo vytvoření jednoslovného výrazu, který není negací zatížen, což by ale vyžadovalo informační kampaň, který by veřejnosti nový pojem a jeho rozsah vysvětlila. (Hradecký et al., 2007, s. 4, 46),

My jsme se rozhodli v této práci používat jak pojem bezdomovec, tak osoba bez přístřeší či člověk bez domova bez jakýchkoliv odlišností. Všechny tyto pojmy jsou vnímány na stejné úrovni, a v práci mezi nimi nejsou dělány rozdíly.

1.3 Typologie bezdomovectví

V odborné literatuře se můžeme setkat s různými typologiemi bezdomovectví, které poukazují na jeho různorodost a určují rozdílnost postupu sociální práce při kontaktu s daným typem bezdomovce. V této podkapitole jsou uvedeny typologii nejužívanější, členící bezdomovectví na zjevné, skryté a potenciální, a také typologii ETHOS, užívanou především odbornou veřejností.

Zajímavou typologií, která stojí za zmínku, uvádí Kraus a Hroncová (2007, s. 269-270), a to typologii, která rozděluje bezdomovce do dvou skupin podle způsobu přežívání. První skupinou jsou ti, kteří využívají nabízené pomoci různých institucí a organizací, druhou pak tvoří lidé, kteří volí alternativní způsoby přežívání, ke kterému využívají inženýrských sítí, opuštěných domů, dopravních prostředků (například odstavených vagónů na nádražích), a pokud to počasí to počasí dovolí, tak nejčastěji přežívají pod „širým nebem“, tedy v parcích, lesích či na různých prostranstvích.

1.3.1 Zjevné, skryté a potenciální bezdomovectví

Nejčastěji se v literatuře můžeme setkat s typologií podle způsobu bydlení, která rozlišuje zjevné, skryté a potenciální bezdomovectví. Tato typologie je výsledkem vztahu bezdomovců k veřejnému prostoru, ve které jsou zohledněny viditelné znaky bezdomovectví. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 14)

Jak však uvádí Průdková (2008, s. 13), každá kvalifikace je vždy zjednodušující a není možné životní příběhy a situace všech osob bez domova vměstnat do těchto tří základních forem bezdomovectví, i přesto má však tato typologie svůj velký význam.

My jsme se jí rozhodli uvést, protože je všeobecně nejznámější, a to především mezi laickou veřejností, a umožňuje tak utvořit si alespoň rámcovou představu o rozsáhlosti problematiky bezdomovectví.

a) Zjevné bezdomovectví

Skupina zjevných bezdomovců je nejviditelnější, i když zároveň také nejredukovanější částí bezdomovecké populace. Můžeme je poznat většinou na první pohled podle zanedbaného zevnějšku, zápachu, znečištěného oděvu, nepřiměřené obuvi, a chovající se nepřiměřeně. Tato skupina bezdomovců někdy vzbuzuje odpor či strach, a laickou veřejností je právě ona vnímána nejintenzivněji, a na základě této zkušenosti si vytváří mylnou představu o bezdomovectví a dochází ke zjednodušování tohoto složitého jevu. (Průdková, 2008,

s. 13, 14) Veřejnost je považuje za bezdomovce a oni sami nejsou své bezdomovectví schopni zastírat. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 14)

Hradecký et al. (2012, s. 20) uvádějí, že tito lidé zpravidla přespávají na veřejných místech, v parcích, v dopravních prostředcích, na nezákonně obsazených pozemcích a nezákonně obsazených domech. Baláš (2010, s. 3), který se zabýval sčítáním bezdomovců Brně, uvádí, že právě tuto skupinu lze jako jedinou seriózně monitorovat.

b) Skryté bezdomovectví

Skrytí bezdomovci volí strategii odlišnou od zjevných bezdomovců, po právní stránce jsou ale přesto bezdomovci, protože nepřespávají v oficiálním bydlení a uchylují se do ubytoven, nocleháren, ke známým. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 14)

Šimeček (In Nedělníková, 2007, s. 175) uvádí, že skryté bezdomovectví zahrnuje skupinu lidí bez možnosti trvalého bydlení, kteří jsou však schopni, například díky pravidelnému příjmu, využívat nabídky dočasného ubytování v komerčních ubytovnách, u přátel či příbuzných. Zpravidla se za bezdomovce nepovažují a většinou nevyužívají sociálních služeb, nabízených pro tuto cílovou skupinu.

Jak dodává Průdková (2008, s. 14), skrytí bezdomovci snaží se svůj životní styl tajit a problémy skrývají, o svůj vzhled na rozdíl od zjevných bezdomovců dbají. Jejich přesné počty neznáme, ale je jich zřejmě mnohem více než zjevných bezdomovců.

c) Potenciální bezdomovectví

Jako o potenciálních bezdomovcích mluvíme o lidech, kteří prozatím bydlí, ale stálé bydlení je v nedohlednu a riziko bezdomovectví je pro ně aktuální. Tito lidé často nepřijímají bezdomovecké znaky, nejsou součástí veřejného prostoru, a nestarají se tak o ně terénní a ambulantní služby, protože ty se zabývají ve většině případů pouze bezdomovci zjevnými a skrytými, služby pro bezdomovce potenciální u nás zatím chybí. (Marek, 2012, s. 14-15) Podle Hradeckého et al. (2012, s. 20) se jedná o lidi, kteří si ani nemusejí uvědomovat, že je jejich bydlení ohroženo. Hradecký a Hradecká (1996, s. 32) sem řadí i ty, kteří čekají na propuštění z různých ústavů, vězení, na opuštění dětského domova, a také ty, kteří tvoří skupinu migrační a exilní.

1.3.2 Typologie ETHOS

Evropská observatoř bezdomovectví stanovila tři oblasti, které tvoří domov, jehož absence může být považována za vymezení bezdomovectví. Mít domov dle Evropské observatoře bezdomovectví znamená:

- a) mít slušné obydlí (či prostor), které je způsobilé k naplňování potřeb dané osoby a její rodiny (fyzická doména)
- b) mít možnost uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy (sociální doména)
- c) mít výluční vlastnictví, jistotu užívání a právní nárok (právní doména) (Hradecký et al., 2007, s. 11)

Typologie ETHOS pak pomocí fyzických, sociálních a právních rozměrů „domova“ kvalifikuje čtyři hlavní životní situace jako bez střechy nad hlavou, bez bytu, nejisté bydlení, a nevyhovující bydlení. (Hradecký et al., 2012, s. 18)

V rámci projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v České republice (realizovaného v letech 2005-2007) se pracovní skupina tvořená odborníky zabývala definicí a typologií ve snaze dosáhnout harmonizace s evropskou typologií ETHOS. Operační kategorie a generické definice, které jsou závazné, doplnili relevantními národními kategoriemi, které se mohou dle potřeby dále dělit dle speciální problematiky, věkové skupiny, původu, případně se mohou slučovat. (Hradecký et al., 2007, s. 31)

1.4 Zákonné normy vztahující se k bezdomovectví

Pokud se podíváme na to, jak nahlíží na bezdomovectví zákonné normy, zjistíme, že problematika bezdomovectví je zde řešena spíše okrajově, a chybí v nich zákon, který by byl této problematice věnován.

Přestože existuje řada mezinárodních smluv i spousta zákonů České republiky, dotýkající se, někdy pouze lehce, bezdomovectví, rozhodli jsme se uvést pouze ty, se kterými se v praxi mohou lidé, pracující s touto cílovou skupinou, setkat nejčastěji.

Hradecký et al. (2012, s. 77) uvádí, že základním východiskem je ústava, ústavní zákony a mezinárodní smlouvy, kterými je Česká republika vázána. Listina základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky, zaručuje dle článku 3 základní práva a svobody všem bez rozdílu mimo jiné také sociálního původu a majetku.

Článek 30 uvádí, že „občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele.“ Také je zde uvedeno, že: „Každý, kdo je

v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.“ Článek 31 pak zaručuje každému právo na ochranu zdraví. (Listina, 2006)

Nejdůležitějším právním předpisem, který ovlivňuje řešení problematiky bezdomovectví, je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V něm je uvedena typologie sociálních služeb s taxativním výčtem jejich druhů, a to včetně těch, které jsou důležité pro pomoc osobám bez přístřeší. (Hradecký et al., 2012, s. 79) Více o tomto zákoně je uvedeno v podkapitole 4.3.

Dalšími důležitými zákony, které upravují pomoc bezdomovcům a bezdomovectvím ohroženým domácnostem a jednotlivcům, je zaprvé zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, dále zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a v neposlední řadě zákon č. 117/2006 Sb., o státní sociální podpoře. (Hradecký et al., 2012, s. 80)

Zákon o pomoci v hmotné nouzi upravuje poskytování pomoci fyzickým osobám prostřednictvím dávek k zajištění jejich základních životních podmínek, tedy těch, které zabezpečují základní biologické, psychické a sociální potřeby osob v hmotné nouzi. (Beck et al., 2012, s. 16)

Zákon o životním a existenčním minimu pak mimo jiné stanovuje částky životního a existenčního minima, jejich valorizaci, a také upravuje způsob, jakým posoudit, zda příjmy osob dosahují těchto částek, a zároveň, které příjmy jsou a nejsou započitatelné, a také stanovuje okruh společně posuzovaných osob. Tento zákon má spíše kritériální povahu a neupravuje vlastní způsob pomoci osobám s příjmy nedosahujícími těchto částek. (Beck et al., 2012, s. 18)

Hradecký et al. (2012, s. 80) však upozorňují, že podmínky pro nárok na různé druhy finanční podpory jsou nastaveny někdy natolik striktně, že se dostávají do rozporu s možnostmi a schopnostmi velké části bezdomovců, zejména té části, která je nejvíce na veřejnosti viditelná, a tou jsou chroničtí a zjevní bezdomovci.

Za velmi důležité považujeme uvést Koncepti prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, která byla schválena Vládou České republiky v roce 2013. Tato Koncepte má přispět k plnění cíle v oblasti chudoby, ke kterému se Česká republika zavázala v rámci národních programů reforem. Tímto cílem je udržení hranice počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby do roku 2020 na úrovni roku 2008. (Koncepte, 2013, s. 5)

Tato Koncepce byla zpracována mimo jiné také v souladu s písemným prohlášením Evropského parlamentu, a to ze dne 16. prosince 2010 o Strategii Evropské unie pro bezdomovectví. Bezdomovectví je ve Strategii Evropa 2020 uvedeno jako jedna z nejextrémnějších forem chudoby a sociálního vyloučení. (*Koncepce*, 2013, s. 5)

Vznik této Koncepce vnímáme jako důležitý krok v hledání způsobů prevence a řešení problematiky bezdomovectví a je velkým úspěchem, že se tento problém začíná řešit i na úrovni Vlády České republiky. Na vzniku koncepce se podílely osobnosti jako je Ilja Hradecký (Naděje) či Antonín Plachý (Armáda spásy), které mají bohaté zkušenosti s prací s touto cílovou skupinou a svou práci velmi často směřují právě na problematiku bezdomovectví. Považujeme to tedy za velmi důležitý krok, a věříme, že již brzy bude bezdomovectví věnován větší prostor také v zákonech, a dojde tak k ujasnění potřebné terminologie.

2 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ A JEHO VLIV NA OSOBNOST ČLOVĚKA

2.1 Příčiny bezdomovectví

Při sociální práci s osobami bez přístřeší často neřešíme příčinu tohoto stavu, většinou ani není možné ji zjistit, a zabýváme se tím, co je nyní, a jak můžeme danému člověku pomoci, aby vše bylo v budoucnu lepší. Průdková (2008, s. 15) však vysvětluje, že je důležité také zabývat se příčinou bezdomovectví, protože právě znalost příčin bezdomovectví je tím základním předpokladem všech snah o řešení tohoto problému. Samotné odstraňování následků bezdomovectví je dle ní značně neefektivní a neumožní nám mu předcházet.

Janebová (1999, cit. podle Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, 18) uvádí, že počátek bezdomovectví má většinou dvě fáze, obvykle ztrátě domova předchází krize s běžným průběhem, která jedince může vykolejit a on se přestane starat o ekonomické záležitosti. Proto má každý dvě sociální sítě, bránící pádu na ulici. První z nich je síť osobních sociálních kontaktů, kterou si člověk vytváří kolem sebe. Pokud ji má člověk chudou, nebo jej nepoddrží, je na řadě síť sociálních služeb, jež by mu měla zajistit bydlení, a státní podpora, které jsou důležité pro to, aby neskončil na ulici. Pokud však osoba nemá silnou síť sociálních kontaktů, nebo nesplňuje podmínky pro získání státní pomoci, skončí pak na ulici.

Ztráta domova je většinou výsledkem spolupůsobení řady vnějších i vnitřních faktorů, na základě toho pak rozdělujeme příčiny bezdomovectví na vnější a vnitřní. (Průdková, 2008, s. 15)

Vnější příčiny bezdomovectví (příčiny objektivní, strukturální) jsou výsledkem interakce ekonomicko- politické situace země a celkového společenského klimatu. (Průdková, 2008, s. 15). Jak uvádí Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 317), svou roli hraje především politika zaměstnanosti, bytová politika, postavení etnických minorit, postoj většinové společnosti k marginálním skupinám, sociální politika státu a další faktory.

Haasová (2005, s. 13) upozorňuje také na institucionální příčiny, protože část bezdomovců tvoří také mladí lidé propuštění po dovršení plnoletosti ze zařízení ústavní výchovy, nepřipravení na samostatný život. Podobně obtížná je také situace pro osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, které přišly vinou uvěznění o bydlení a rodinu, a po letech věznění nemají kam jít a těžce si zvykají na život ve společnosti.

Vnitřní (subjektivní) příčiny bezdomovectví spoluvytvářejí celkovou sociální situace jednotlivce, která je podmíněna především úrovní jeho vlastních schopností sociální adaptace. (Schwarzová, in Matoušek, 2005, s. 318)

Hradecký a Hradecká (1997, s. 33-34) uvádějí, že faktory subjektivní můžeme uspořádat do čtyř kategorií, a to:

- a) faktory materiální, kam patří například ztráta bydlení, nejisté bydlení, ztráta zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost, zadluženost, neschopnost obhospodařovat vlastní rozpočet, nebo třeba tragická událost ve formě ztráty živitele nebo majetku;
- b) faktory vztahové, kam můžeme zařadit například změny struktury rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminaci ženy, porušené vztahy mezi partnery, nebo mezi rodiči a dětmi, rozvod manželů, rozchod partnerů žijících v konkubinátu, rozdělení nebo rozpad rodiny, násilí v rodině, sexuální zneužívání a znásilňování, osamělost;
- c) faktory osobní, zde řadíme mentální retardaci, duševní či tělesné choroby, nesamostatnost, osamělost, invaliditu, alkoholismus, hráčství, sociální nezralost;
- d) faktory institucionální, kam patří například propuštění z ústavu, z vězení či opuštění dětského domova.

Na základě našich zkušeností můžeme říci, že se lidé většinou ocitnou bez domova na základě několika důvodů, které se nakumulují ve stejnou dobu. Jedna příčina je doplněna další, a záchranná síť v podobě rodiny a přátel pomalu selhává. Je otázkou, zda existuje nějaký způsob prevence, který by na základě výše zmíněných příčin dokázal výrazně omezit vznik bezdomovectví, nebo zda je to natolik individuální záležitost, kterou systémově řešit nedokážeme.

2.2 Proces pobytu na ulici

V návaznosti na příčiny bezdomovectví se dostáváme k důsledkům pobytu na ulici. V této podkapitole se zaměříme na to, co pro člověka znamená, když se ocitne bez střechy nad hlavou, a jak se na tuto změnu adaptuje.

Doba pobytu na ulici je při práci s osobami bez přístřeší důležitou informací, jak upozorňují Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 102). Ti uvádějí, že jinak bude svůj život vnímat člověk, který je na ulici dva měsíce, a jinak ten, který je zde dva roky nebo dokonce deset let. Člověk na ulici je pod permanentním stresem, který způsobuje deformaci jeho osob-

nosti. Dle Pěnkavy (In Gojová, 2009 s. 401) dochází k devastaci somatické, duševní i duchovní složky člověka. Lidé bez domova si vytvářejí jakýsi subkulturní způsob uvažování a jednání, a postupem času se vliv zjevného bezdomovectví na jedinci projeví v negativním slova smyslu.

Začátek života na ulici bývá dost často stresující, a to zejména první noc. Člověk, který se zde ocitne, většinou nezná nikoho, na koho by se mohl obrátit, cítí se osamocený, bezmocný, a chybí mu informace o charitativních institucích, kde by mu mohla být poskytnuta potřebná pomoc, kde by dostal najíst a kde by mohl přespat. (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 69)

Mikulášek a Šivlová (In Prinz a Burešová, 2010, s. 18-20) dodávají, že člověk, který se dostane na ulici, se musí vyrovnávat se zde panujícími extrémními podmínkami. Propad na ulici je přitom většinou náhlý a nedá se na něj připravit. Člověk najednou nemá možnost uspokojovat své biologické potřeby, a i ty nejdůležitější věci musí dělat na veřejnosti. Autoři dodávají, že ti, kteří ještě mají zbytek peněz, se nají a chodí po městě a shání peníze, doufají, že se z této situace musí přece jen dostat. U těch, kteří už peníze nemají, se pak setkáváme s tím, že hledají jinou možnost, jak své potřeby uspokojit, a ve většině případů se rozhodnou kontaktovat ostatní lidi bez domova, protože doufají, že od nich zjistí, jak venku přežít.

Pěnkava (In Gojová, 2009, s. 401) uvádí, že období do jednoho roku představuje nejnáročnější období pro osoby bez přístřeší. Po počátečním šoku ze ztráty bytového, vztahového či finančního zázemí přichází postupné seznamování s novou realitou. Podle autora jde v tomto období poměrně úspěšně navázat s klientem důvěru. Období do jednoho roku je charakteristické tím, že osoba bez přístřeší si klade předsevzetí, hledá mesiáše, který by za něj všechny problémy vyřešil, také hledá viníka a svůj podíl na situaci zlehčuje, a konstruuje si scénáře všemožného spiknutí osudu, lidí a okolností, které za jeho situaci stojí.

V období do pěti let pak už u lidí na ulici psychický tlak postupně ztrácí na intenzitě, dochází k postupnému přivykání si. Jedinec získává určitou jistotu a začíná se orientovat v prostředí a vztazích subkultury, opouští pozici nováčka. V případě, že jedinec žije záměrně mimo danou subkulturu, získává jistotu v „samostatnosti“. Tato doba má zásadní vliv také na úroveň hygieny, vzhledu a projevu jedince, část osob bez přístřeší si zachovává stabilní úroveň jako důkaz jejich odhodlání pokusit se o návrat do společnosti, druhá část začíná tuto úroveň ztrácet. V tomto období dochází k souběžné eskalaci různých kom-

binací problémů, jako jsou například zhoršující se zdravotní stav, dlužné pohledávky a s nimi spojené exekuce, v některých případech i trestná činnost a vztahová odloučenost od vazeb na rodinu, známé a přátele z doby předtím, než se dostali na ulici. (Pěnkava, in Gojová, 2009, s. 402-403)

V období nad pět let již člověk postupně rezignuje jak na reálnou, tak i hypotetickou snahu se znovu vrátit, autor se přiklání k názoru, že přibližně po pěti letech dochází k druhému zásadnímu zvratu v životě osob bez přístřeší. V tomto období již můžeme pozorovat trvalé závažné změny v zdravotním stavu, pokročilý alkoholismus, vysoké dlužné pohledávky, ztotožnění se s životním stylem osob bez přístřeší, narůstající pasivitu a rezignaci na pokusy změnit svoji sociální situaci. (Pěnkava, In Gojová, 2009, s. 403)

V souvislosti s délkou pobytu je zajímavá typologie dle Janebové (1999, cit. podle Haasová, in Prinz a Burešová, 2011, s. 7-8), která zohledňuje délku pobytu na ulici a typ integrace do bezdomovecké komunity. Ta rozděluje bezdomovce do čtyř skupin. V první řadě se jedná o nedávno dislokované bezdomovce, takzvané nováčky, stále ještě sdílející hodnoty majoritní společnosti, kteří špatně snášejí nový status bezdomovce a velmi je traumatizuje stigmatizace a fyzická nejistota spojená s běžnými problémy, které musejí řešit, tedy možnost hygieny, spánek v teple a suchu, přístup k pitné vodě a jídlu, k toaletě. Kontakt s ostatními bezdomovci se snaží vyhnout.

Další skupinu pak tvoří izolovaní- nedávno dislokovaní, ocitající se mimo kontrolu sociálních sítí a institucí, u kterých dochází ke ztrátě identity na dvou úrovních, a to na úrovni vytvořené sociální identity (styl bydlení, stálost adresy) a na individuální rovině (nepřemýšlejí o identitě, hlavní je přežít). Následuje skupina identifikovaných a současně izolovaných, kteří žijí na ulici řadu let, a jsou osamělí a nevyhledávají kontakt s ostatními bezdomovci. Poslední skupinu pak tvoří identifikovaní bezdomovci, žijící ve skupině, u kterých se jedná se o vysoký stupeň začlenění do bezdomovecké subkultury a současně vysoké vyčlenění z tradiční majoritní společnosti. (Janebová, 1999, cit. podle Haasová, in Prinz a Burešová, 2011, s. 7-8)

Na základě výše uvedených informací je zřejmé, že délka pobytu na ulici výrazně snižuje šance na návrat do společnosti. Mikulášek a Šivlová (In Prinz a Burešová, 2010, s. 24) zdůrazňují, že je potřeba se při práci s lidmi bez domova zaměřit na vyhledávání a kontaktování těch, kteří jsou na ulici teprve krátce, a nedošlo tak u nich ještě k uvyku a chronicizaci, a je zde tak možná účinná intervence. Zároveň však upozorňují, že je těžké se

k těmto lidem dostat, protože jsou těžko rozpoznatelní a je tak na to příliš málo času, protože k uvyknutí na život na ulici dochází již v řádu týdnů.

2.3 Bezdomovectví v kontextu vývojové psychologie

Zajímavé je podívat se na odlišnosti u bezdomovců různého věku. Můžeme tak zaznamenat jednak rozdíly v příčinách bezdomovectví, tak i ve způsobu vnímání této situace. Pokud se podíváme na bezdomovectví z pohledu vývojové psychologie, zjistíme, že ztráta domova a propad na společenské dno je vnímána jako důsledek selhání v několika po sobě jdoucích krizích. Toto selhání má svoji genezi, a nejprimárnější příčiny můžeme nalézt už v dětství, při zvládání, případně nezvládání prvních krizí. Ke generalizovanému selhání v podobě bezdomovectví pak dochází v průběhu života a v různém věku. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 91-92)

2.3.1 Mladí bezdomovci do 26 let

V případě bezdomovectví mladých lidí souvisí tato situace téměř vždy s rozpadem a nefunkční orientací rodiny. Mladí bezdomovci nic odchodem na ulici neztrácejí, nemají doposud vybudované vlastní zázemí, ale přicházejí pouze o zázemí, v němž byli vychováni, a to si většinou nevybírají, proto pak tak silně nevnímají pocit ztráty, jako je tomu u starších bezdomovců. (Marek, Strnad a Hotovcová 2012, s. 93)

Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 58) uvádějí, že mladí bezdomovci často utíkali z domova již dětství, což můžeme chápat jako signál narušené jistoty a pocitu bezpečí, který by měl domov poskytovat, případně i jako projev nestandardní socializace a s ní související neschopnost jednat v souladu s běžnými pravidly.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 92-95) uvádějí, že pro některé se stává ulice náhradním prostorem pro realizaci potřeb, pokud cítí, že rodinné prostředí jim toto neumožní, ulice se pro ně stává zdrojem slasti a toužené svobody. Skupina lidí na ulici mladému bezdomovci nahrazuje rodinu, oslovují se také jako máma, táta, brácha a podobně, podle toho, do jaké role jsou členové pasováni. Skupina se rychle mění, vztahy podléhají silné orientaci na přítomnost, jsou plné emocí, ale také účelové a povrchní. Páry vznikající na ulici jsou často účelové a mimo ulici nefungují, tento pár pak prověří těhotenství, které je často silnou motivační silou pro změnu života, většinou však dítě končí v kojeneckém ústavu nebo v adopci, a žena dává roli partnerky přednost před rolí matky.

U mladých bezdomovců je velmi rizikové nadměrné užívání nelegálních drog, ty se mohou stát jak primární příčinou bezdomovectví, tak příčinou sekundární. Naopak alkoholiků je mezi mladými bezdomovci relativně málo, protože závislost na alkoholu se vytváří až po několika letech nadměrného užívání. Často dochází k různému kombinovanému užívání drogy. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 94)

Po nějaké době dochází u mladých bezdomovců ke ztrátě iluze ze života na ulici a většina dojde k poznání, že jim tento způsob života nevyhovuje, mezitím se však v jejich životě může vyskytnout, které jim v návratu brání. Nejvážnější jsou infekce hepatitidy C nebo viru HIV, další bariérou jsou pak také narůstající dluhy, nedokončené vzdělání, nebo konflikt se zákonem, ke kterému často na ulici dochází. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 95)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 95) uvádějí, že činnost sociálního pracovníka je zaměřená při práci s mladými bezdomovci především na zajištění dobrého vstupu klienta do dospělého života. Během bezdomovecké epizody mladého člověka je potřeba se zaměřit na minimalizaci rizik, bránících jedinci vrátit se do společnosti. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 314) dodávají, že šance k návratu do společnosti jsou v případě mladých lidí větší než u těch starších, ale upozorňují, že i u nich platí, že čím déle člověk žije na ulici, tím je jeho resocializace obtížnější.

2.3.2 Bezdomovci v produktivním věku

Další skupinou jsou bezdomovci v produktivním věku, tedy přibližně do šedesátého roku věku. Jedná se o lidi ze širokého spektra a původem z různých společenských vrstev. V tomto věku je bezdomovectví značně stigmatizující, jedinec se hůře adaptuje na podmínky ulice než mladší bezdomovec, protože ztrácí nejen fyzické zázemí, ale i dosavadní role a společenské postavení, a cítí se tak hluboce ponížen. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 96-97)

Vágnerová (2004a, s. 748) mluví o bezdomovectví v produktivním věku jako výsledku generalizovaného psychosociálního selhání jedince.

Produktivní věk zahrnuje lidi v rozmezí od zhruba dvaceti pěti let do šedesáti let, což je poměrně dlouhá doba třiceti pěti let, proto Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 96-98) dále upozorňují na specifika jednotlivých věkových skupin. Autoři uvádějí, že třiceti a čtyřicetiletý člověk se umí lépe než člověk starší orientovat a adaptovat na novou situaci, prochází

však různými podobami krize středního věku. Nejmenší možnosti k návratu do společnosti pak mají lidé kolem padesáti let, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní a bez nároku na důchod, a hůře se adaptují na jakoukoliv změnu, pro ně je pak v případě ztráty veškerého zázemí obtížné začínat od začátku. Lidé před šedesátým rokem se pak jakoby vzdávají profesní kariéry a řešení vidí v důchodu.

Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 98) uvádějí, že se v této skupině nacházejí také lidé s psychiatrickou diagnózou, o které se doposud staraly osoby, které nyní zemřely, a tyto lidé tak nejsou zvyklí se o sebe starat, jsou zmatení, uzavírají se do sebe a potulují se. Patří sem však také lidé, u kterých psychická porucha propuká až v dospělosti, nebo také ti, kteří doposud byli dlouhodobě vězněni, nebo léčeni v nemocnicích a léčebnách.

Úkolem sociálního pracovníka je při práci s touto skupinou vrátit osobě bez přístřeší ztracenou důvěru a víru. Doba pro obnovení samostatnosti klienta je závislá na době strávené na ulici a na handicapech získaných na ulici. Motivací klienta ke změně životního stylu může být „pád až na dno“, nebo také znovuoobnovení dávno ztracených kontaktů, což mu může dodat ztracenou sebedůvěru. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 99)

2.3.3 Bezdomovci v postproduktivním věku

Počet bezdomovců v postproduktivním věku v posledních letech narůstá. Na ulici jsou lidé, kteří mají důchody mezi 4 000 Kč až 6 000 Kč, ale také lidé s důchodem 12 000 Kč. Lidem s nízkým důchodem často nestačí peníze ani na nejlevnější ubytování. Z důvodu nedůvěry v úřady tak často nevyužijí možnost finanční podpory ze strany státu. Mezi bezdomovci jsou i senioři, kteří již mají důchodový věk, ale důchod si nevyřídili, protože je to pro ně příliš složitá administrativní operace, přinářející stresové situace. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 99-101)

Matýsková (In Sýkorová, Chytil, 2004, s. 46-52) uvádí, že důvodem, proč starý bezdomovec zůstává na ulici, je odmítání vzdát se jistého druhu autonomie. Autonomie je dle autorky jistým druhem svobody, skládající se z několika částí. Zdravotní autonomie znamená to, že zdravý neomezuje fungování jedince, a to hlavně jeho mobilitu. Součástí osobní autonomie je pak soběstačnost. Psychologická autonomie se pak týká rozhodování a orientace v situaci a v reálných možnostech řešení. Sociální autonomie bývá omezena výběrem lidí, s nimiž může komunikovat. V domovech pro seniory se naopak člověk části své osobní, psychologické i sociální autonomie musí vzdát.

Časový harmonogram této věkové skupiny je během dne strukturovaný a jakákoliv změna je stresuje. Někdy je však nutná, jakmile schopnosti seniorů slábnou a přestávají situaci na ulici zvládat, a je pak potřeba řešit ubytování na ubytovně nebo v azylovém domě. Problém nastává, pokud klient není vhodný pro sociální službu z důvodu zdravotního stavu, ale zároveň je odmítán zdravotnickými institucemi, protože jeho stav není natolik vážný a je hodnocen jako problém sociální. Úkolem sociálního pracovníka je zajistit klientovi důstojný zbytek života, což ale neznamená násilně klienta umístit do domova pro seniory, ale tuto možnost mu nabídnout, a rozhodnutí přenechat na něm. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 101-102)

S tímto problémem se při práci často setkáváme, a vzhledem k narůstajícímu počtu bezdomovců- seniorů je právě řešení této problematiky velmi aktuálním, protože právě počet osob, jejichž zdravotní stav již nebude umožňovat využívání sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, bude v nejbližších letech stále vyšší.

2.4 Genderové aspekty bezdomovectví

V následující podkapitole se blíže zaměříme na to, jaké můžeme pozorovat rozdíly mezi bezdomovectvím žen a mužů, ať už v tom, jaké jsou příčiny v závislosti na pohlaví, i jaké projevy u nich můžeme pozorovat. Zaměříme se také na rozdíly mezi muži a ženami při práci na řešení jejich situace.

2.4.1 Bezdomovectví žen

Pěnkava (In Gojová, 2009) udává, že kontinuálně s nárůstem bezdomovectví se v procentuální škále drží mužská populace mezi 80-90 %, mírný nárůst bezdomovkyň byl zaznamenán od počátku 21. století. Dle sčítání bezdomovců v Praze, provedeného v roce 2004, bylo zjištěno, že v bezdomovecké populaci je okolo 14% žen. (Hradecký, 2005, s. 7)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 107) pak uvádějí, že v současnosti se počet žen využívajících služeb pro bezdomovce blíží k 20%, z toho nejvyšší zastoupení mají ženy mladé (kolem 30%), počet žen pak ubývá s narůstajícím věkem. Průdková (2008, s. 24) upozorňuje, že vzhledem k tomu, že u žen se většinou jedná o bezdomovectví skryté, mohou být poznatky o jejich počtu značně zkreslené. Souvisí to také s tím, že ženy jsou společností odsuzovány mnohem více, než bezdomovci- muži, a proto mohou tvrdit, že mají kde bydlet, i když to pravda není.

Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 316) vysvětluje menší podíl žen mezi bezdomovci také větší orientací žen na mezilidské vztahy, z čehož pak plyne to, že ženy mají bohatší sociální síť a většinou jsou schopny vytěžít její zdroje a v krizi se obrátit na někoho, kdo se o ně postará.

U žen často bývají příčinou bezdomovectví faktory vztahové (problémy v partnerských vztazích, ve většině případů doprovázené násilím). U žen je charakteristické bezdomovectví skryté, svůj partnerský problém často řeší bydlením u přítele, přítelkyně, rodičů, případně se po nějakém čase vrací. Ženy s sebou často mívají také své děti. (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 34-35).

Mikulášek (In *Kontaktní práce 2010*; 2010, s. 32) uvádí, že většina žen na ulici, na rozdíl od mužů, žije v partnerském vztahu, u mladších žen jde většinou o krátkodobější vztahy s partnerem s vyšším společenským statutem v rámci bezdomovecké kultury, u žen starších jde naopak o dlouhodobé vztahy, tyto ženy své partnery tyto motivují k budování stabilního zázemí.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 107-108) dodávají, že o bezdomovkyně je na ulici velký zájem, a to vzhledem k jejich menšímu počtu než kolik je na ulici mužů. Dle zkušeností autorů často žena na ulici otěhotní, a v průběhu těhotenství většinou svůj životní styl nijak nemění a ohrožuje plod zneužíváním návykových látek, pokud je na ně zvyklá. Bezdomovkyně se pod vlivem prostředí přizpůsobují mužům- bezdomovcům, a proto často zhrubnou, zdrsní a rezignují na péči o sebe.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 108) se dále na základě svých zkušeností zmiňují, že dívky zažily často při výchově v rodině autoritativní režim, který dle nich mohl hraničit až s týráním, a to byl také důvod, proč relativně brzy opustily rodinné zázemí, aby zůstaly na ulici, nebo vstoupily do nepevného vztahu. Mezi staršími bezdomovkyněmi pak jsou často oběti domácího násilí, nebo ženy, které odcházejí na ulici z důvodu konfliktních vztahů. Velkou část žen- bezdomovkyň tvoří ženy závažně psychicky narušené.

Co se týká sociální práce s bezdomovkyněmi, Hradecký a Hradecká (1996, s. 45) uvádějí, že mají často více sebekázně, kooperativnosti, adaptability a solidarity, ale zároveň je u nich častější plachost, nesmělost, bázlivost a tréma. Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 107-108) pak doplňují, že pro ženu je prostředí ulice větším nebezpečím než pro muže, a proto v nouzi vyhledávají pomoc a jsou za ni vděčnější.

2.4.2 Bezdomovectví mužů

Hradecký a Hradecká (1996, s. 34) uvádějí, že příčinou bezdomovectví mužů bývají faktory materiální (ztráta bytu, ztráta zaměstnání, nedostatečný příjem) a osobní (nemoc, osamělost, stáří, alkoholismus či závislosti), méně často pak o faktory vztahové a institucionální. Bezdomovectví mužů je více veřejné, mužům je dle autora přirozenější tendence své bezdomovectví demonstrovat tím, že aktivně vyhledávají nabízené služby, anebo se předvádějí na veřejnosti.

Hradecký a Hradecká (1996, s. 45) upozorňují, že muži, kteří se objevují na ulici či nádraží, vykazují nižší stupeň schopnosti spolupracovat, nižší stupeň spolehlivosti, ochoty a vůle jednat a nižší stupeň cílevědomosti než ženy. Můžeme u nich pozorovat podrážděnost, úzkostnost, zaujatost, často také nepřátelství vůči jiným osobám, egocentrismus. Muži cítí křivdu na nich spáchanou, cítí se poníženi a skepticky zatrpknou po relativně krátkém čase setrvání na ulici.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 110-111) se zamýšlejí nad tím, že bezdomovci v produktivním věku ztrácejí všechny společensky přijatelné příležitosti, v nichž by mohli demonstrovat své mužství. Tito muži ztrácí roli živitele rodiny, roli partnera či manžela, roli zaměstnaného a další. V důsledku toho se cítí, že jako muži zklamali, berou svůj stav jako trest za toto selhání. Společnost má větší nároky na výkon muže než na výkon ženy, a pokud tyto nároky nespĺňuje, společnost jej sankcionuje sociálním vyloučením. Domnívají se, že se z ulice musí dostat pouze vlastním úsilím, a přijetí nabízené pomoci vnímají jako známku slabosti. Je však pro ně přijatelnější přijetí pomoci od neznámého pomáhajícího pracovníka, než pomoc rodiny. Muž má často pocit, že pokud si nedokáže pomoci sám, přestává být plnohodnotným mužem, což má pak negativní vliv na jejich reintegraci. S žádostí o pomoc vyčkávají a často pak přicházejí pozdě, kdy je poskytnutí pomoci obtížné, a očekávají často nespĺnitelné. Při zklamání z neposkytnutí pomoci dle jeho představ pak často na jakoukoliv sociální pomoc rezignují.

Muži často vidí naplnění mužského smyslu života v práci, proto se tak často při práci s nimi pracovníci setkávají s žádostí o pomoc při hledání práce, přestože mají jiné problémy, bez jejichž vyřešení je hledání zaměstnání nesmyslné. Častěji než u žen se u nich také setkáváme se závislostí na alkoholu, a také je mezi nimi více osob se zkušeností výkonu trestu ve vězení. Právě dlouhodobý pobyt za mřížemi být jednou z příčin bezdomovectví. Bezdomovci sami však závažnou kriminalitu zpravidla nepáchají, bývají odsouzeni

nejčastěji za drobné krádeže, výtržnictví, maření úředního rozhodnutí, nedovolené obsazení budovy či nesplnění obecně prospěšných prací Často se jedná také o tresty za neplacení výživného, přestože z důvodu své životní situace peníze na výživné nemají. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 111-113)

3 SPECIFIKA ŽIVOTA NA ULICI

Život lidí, jejichž domovem je v současnosti ulice, se v mnohém od života většinové populace liší. Proto bychom zde rádi zmínili některá specifika tohoto života. Uvedená specifika se týkají zejména bezdomovectví zjevného, naopak u lidí, kteří pobývají na azylových domech nebo ubytovnách, tak výrazné odlišnosti pozorovat většinou nemůžeme, zejména pokud jsou bez domova pouze krátkou dobu a snaží se zachovat si určitou úroveň chování.

3.1 Vzhled a oblečení

Vzhled bývá u osob bez přístřeší často prvním rozlišovacím prvkem, protože na ulici je dodržování hygieny obtížné. U osob, které jsou na ulici teprve krátce, je možnost uchovat si každodenní hygienické návyky důležitá i pro pocit hrdosti, a odmítají se tak identifikovat se subkulturou ostatních bezdomovců. Také u mladých osob, u lidí provozujících prostituci či nějakou formu kriminality, je zřejmá poptávka po hygienických službách. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 62-63)

Hradecký (in *Chudoba*, 2010, s. 82) doplňuje, že také uživatelé sociálních služeb jsou neseznamovatelní od jiných obyvatel města. Dodává, že jednou z možností je také provedení hygieny ráno v hypermarketech, někteří se zase myjí ve svých obydlích, do kterých si vodu donášejí v nádobách, ať už z veřejně přístupných vodovodních zdrojů, nebo třeba potoka nebo rybníka. O svůj vzhled se tak v rámci možností, které mají, snaží dbát.

Naopak, u dlouhodobého chronického bezdomovectví bývá míra hygieny hodně nízká. Hygiena a vzhled tak zásadně rozděluje ty, kteří se snaží skrýt své bezdomovectví, a ty, kteří již rezignovali a veřejně demonstrují svůj stav. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 63)

Důležitou součástí vzhledu bývají různé igelitové tašky a batohy, které skrývají veškerý majetek vlastníka. Někteří pak nosí všechny věci s sebou po celý den, aby eliminovali riziko ztráty či krádeže. Čím větší náklad pak mají, tím viditelnější je demonstrace bezdomovectví. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 63)

Důležitou roli pak hraje také oblečení, zvláště u mladých bezdomovců je kladen důraz na značkové oblečení, které je znakem určitého postavení, i když ve skutečnosti tomu tak není. Oblečení je tak jejich psychologickou obranou vlastního sebepojetí. Oblečení často nalézají bezdomovci v popelnících, nebo jej získávají v charitativních organizacích, mladí je také někdy kradou nebo získávají za zlomek ceny na černém trhu. Málokdo si pak může

oblečení prát v pračce, proto ho musí měnit za nové, tedy čisté, nebo si ho prát v ruce. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 62)

Naše zkušenosti jsou totožné s těmi, které uvádí tito autoři. Možnost se osprchovat využívá většina uživatelů nízkoprahového centra, ale často spíše nepravidelně, mnohem méně často než je v populaci běžné. Co se pak týká praní oblečení, často, i když nízkoprahová denní centra možnost praní oblečení nabízejí, tuto možnost využívá jen malá část bezdomovců. Mnohem častěji špinavé prádlo vyhodí a seženou si nové, čisté, nejčastěji v charitním šatníku.

3.2 Způsoby bydlení

Bezdomovectví je způsob života, spojený se zásadním omezením soukromí a s kontinuálním pobytem ve veřejném prostoru. Neexistence stálějšího místa k přenocování, spaní v dopravních prostředcích, na lavičkách či na nádraží je spojeno s vysokým rizikem okradení či jiné újmy, a obvykle i se spánkovým deficitem. S tímto způsobem trávení noci se setkáváme především u lidí na začátku bezdomovecké kariéry, nebo u těch, jejichž úpadek už natolik pokročil, že bezpečnější místo ani nehledají. (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 85-86)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 66) uvádějí, že tito lidé mají často převrácený denní režim a dohánějí spánkový deficit během dne, a to často v nákupních centrech, knihovnách, na některých úřadech či v nízkoprahových centrech, v letních dnech pak často pospávají na lavičkách. Pro tyto osoby je typická nestálost a nezakotvenost, oni sami tvrdí, že je pro ně svoboda důležitou hodnotou, ale spíše se jedná o obranu před zklamáním. Marek, Strnad a Hotovcová mluví v tomto případě o bydlení nestálém.

Kromě výše zmíněného bydlení nestálého rozlišují Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 67-69) také bydlení stálé. Oblíbeným stálým místem pro přespávání jsou podmostí či výklenky, v přírodě postavené stany, také různé kůlny a boudy, nebo obydlí jeskyně. Také sem patří bydlení třeba v opuštěných továrních halách, garážích, trafostanicích, vodojelech, tunelech a podchodech, kapličkách, hrobkách, kanálech, parovodech (v zimě) či mobilních karavanech. Oblíbené jsou také chaty v zahrádkářských koloniích.

Potřeba iluze domova nezaniká, i když se člověk dostane takzvaně na ulici, a dle něj se dá vyjádřit třemi základními aspekty: fyzické místo, kde se člověk pohybuje, lidé, s nimiž se setkává, a denní režim, tedy určitý stereotyp vyvolávající pocit bezpečí. Tyto aspekty jsou

vzájemně propojeny. Kvalita bydlení se na jednotlivých místech může značně lišit, někteří si jej dokážou zařídit tak, že kvalita jejich bydlení se příliš neliší od standardního bydlení, naopak, jiní bydlí mezi odpadky a vyprazdňovat se chodí jen pár metrů od místa spaní. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 67-71)

3.3 Zdroje obživy

Pro přežití na ulici je důležité především jídlo, nocleh a bezpečí. Mohou jim je poskytnout různé charitativní organizace, ale potřebné věci mohou lidé najít také v odpadcích či ve vyřazeném zboží, žebráním, krádeží nebo jako odměnu za sexuální či jiné služby. (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 72)

Jednou z možností je tedy i žebrání či somrání, zatímco žebrák žádá o pomoc pasivně, tedy prostou přítomností v místech, kde je hodně lidí, somrák aktivně vymáhá pomoc tím, že lidi v okolí obchází a oslovuje je s historkou a požadavkem na pár drobných. Většina historek je však jen zástěrkou a peníze slouží na nákup alkoholu či drog. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 72-73)

Pro mnoho bezdomovců je alternativním zdrojem obživy vybírání popelnic a sběr surovin. Jídlo mohou kromě popelnic získat třeba v odpadkových koších u stánků s občerstvením, nebo v kontejnerech u obchodů, kam jsou vyhazovány potraviny s prošlou záruční dobou. V popelnicích je možné najít také věci, které se dají zpeněžit či jinak zužitkovat, třeba oblečení, deky, nádobí nebo nábytek. Další možností je také sběr surovin, jako je měď, železo, slitiny, vratné lahve, autobaterie a podobně, ve sběrnách pak vymění věci za peníze. Sběr surovin se občas pohybuje na hranici legality, často se může jednat o kradené předměty. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 74-76)

Osoby bez přístřeší využívají také služeb charitativních organizací, a to především možnost se zdarma najíst a provést hygienu. Dlouhodobí klienti si často plánují den podle nabídky sociálních služeb, a navštíví jich během dne několik, pokud jsou v místě jejich pobytu k dispozici. Právě rozdávání jídla je jednou z nejzákladnějších, a zároveň také nejvděčnějších služeb, a to nejen charitativních organizací, ale také určitých církví nebo třeba jako součást předvolební kampaně. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 76-77)

Možným příjmem jsou sociální dávky, jejich problémem však je, že v některých případech na ně bezdomovec nedosáhne, pro některé je také sociální systém natolik složitý, že se

nároku raději vzdávají. Někteří pomoc od státu odmítají kvůli své hrdosti. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 77-78)

Dalším způsobem příjmu je práce či brigáda, řada faktorů však bezdomovce při žádosti o práci diskriminuje, ať už jsou to ztracené doklady, záznam v rejstříku trestů, nedostatečná kvalifikace, status bezdomovce, nestálost bydlení, i vzhled, špatná komunikace i pověst bezdomovce coby nespolehlivého pracovníka. Spousta osob bez přístřeší chodí pracovat, na trhu práce jsou však zneužíváni a zaměstnavatel ví o jejich zranitelnosti. Nejčastější problém je především u lidí pracujících takzvaně na černo. Práce bez pracovní smlouvy znamená práci bez placení daní a zdravotního i sociálního pojištění, a často tito pracovníci dostávají pouze zálohy, a zaměstnavatel má u sebe jejich doklady. Tato práce je mnohdy jedinou možností přivýdělku při nařízené exekuci nebo pro zahraniční dělníky bez potřebných dokladů. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 79-80)

Na ulici jsou také bezdomovci, kteří jsou schopni si nalézt trvalý pracovní poměr a udržet si jej, ale již nedokážou ušetřit si peníze a posunout se k vlastnímu bydlení nebo nájmu. Jejich výdaje jsou vysoké kvůli závislosti či dluhům. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 81)

Mezi způsoby obživy osob bez přístřeší musíme zmínit také krádeže a jiné nelegální činnosti. Nejoblíbenější činností jsou krádeže v obchodech, a to především mezi mladými bezdomovci. Málodky se však uchylují k násilným činům nebo k loupežím. Nebývá však výjimkou okrádání mezi sebou navzájem. Vidina snadného přivýdělku také vede k provozování prostituce, mladí bezdomovci bývají často v pokušení nechat si za sexuální služby platit. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 83-84)

Štechová (In Prinz, 2013, s. 21) však upozorňuje, že bezdomovci jsou nejen pachatelé, ale také jako oběti zločinu. Mezi lidmi bez domova dle ní najdeme vysoké procento propuštěných vězňů, a těm, co dosud trestání nebyli, hrozí ve zvýšené míře riziko, že trestný čin spáchají.

3.4 Denní rytmus a trávení volného času

Člověk, který se ocitne na ulici, musí řešit uspokojování potřeb, které dříve považoval za samozřejmé, kromě potřeby spánku ztrácí soukromí, pravidelnou možnost hygieny, a denní rytmus a denní režim se mu zcela obrátí. Život ztrácí řád a hranice, a je potřeba, aby si jedinec ve svém zájmu opět strukturu denního režimu vybuchoval. Lidé bez domova tráví čas

buď ve skupině, což je často spojeno s užíváním návykových látek, nebo ve dvou či o samotě. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 84-86)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 86-87) dále popisují, že mnoho osob bez přístřeší spojuje zájem o okolí místo zájmu o vlastní vnitřní problémy. Velmi často se zajímají o politiku a společenské dění. Trpí také ve vztahu ke světu paranoidními bludy a obviňují ho za stav, v němž se nacházejí, často nemohou zapomenout někomu, že jej okradl, podvedl, a pěstují si nenávisť vůči osobě či osobám, které mohou za jejich situaci. Autoři dále uvádějí, že bezdomovci při kontaktu s pracovníky často změní směr rozhovoru k vyšším, obecnějším principům, pokud se téma přiblíží k intimním tématům, o kterých nechtějí mluvit.

Velký vliv na život na ulici má aktuální roční období. Nejtěžším obdobím je pro osoby bez přístřeší zima, a tak stoupá zájem například o vystavení občanských průkazů nezbytných pro přijetí na ubytovnu, a také alkoholici a narkomani projevují snahu léčit se, a strávit tak zimu v teple. Zátěžovým obdobím jsou Vánoce, které připomínají lidem na ulici ztrátu rodiny. Na jaře pak dochází k početnějším úmrtím osob vyčerpaných, které při životu držela pouze vůle přežít, a mají pocit, že nejhorší mají za sebou, ale s případným ochlazením již nemají sílu bojovat. Azylové domy, léčebny a nemocnice opět začínají být prázdnější. Léto pak svádí k pasivitě a k neřešení situace, dochází k zanedbávání hygieny i zdravotního stavu. (Marek Strnad a Hotovcová, 2012, s. 88-89)

Z toho plynou také specifika jednotlivých ročních období z pohledu sociální práce s osobami bez přístřeší, během jara a léta se terénní sociální pracovníci snaží především klienta motivovat k návratu do společnosti, naopak v zimě jde o záchranu životů, a není důležitý klient motivovaný, ale ohrožený na životě. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 89)

3.5 Zdravotní stav

Důležitým tématem ve spojitosti s bezdomovectvím je zdravotní stav. Život na ulici výrazně ovlivňuje zdraví jedince, a to jak po tělesné, tak po duševní stránce. Průdková (2008, s. 20) rozlišuje zdraví fyzické a duševní, a poukazuje na to, duševní zdraví většiny bezdomovců je oproti fyzickému velmi oslabené, a také na to, že zatímco špatný fyzický stav je velmi zřídka příčinou bezdomovectví, v důsledku podlomeného duševního zdraví se však na ulici ocitlo již mnoho lidí.

Šupková (2007, s. 22) upozorňuje na to, že ze způsobu života bezdomovce vyplývá těžká udržitelnost zdravé životosprávy. Rozdíly pak můžeme pozorovat mezi bezdomovci, kteří mají možnost náhradního domova v podobě ubytovny či azylového domu, a těmi, kteří tuto možnost nemají, nebo nevyužívají.

Martinek (2008, s. 111-112) připomíná, že zdravotní potíže mohou být jak příčinou, tak i důsledkem bezdomovectví. V některých případech mohou být zdravotní komplikace dokonce základní příčinou, a to zejména u lidí s psychickými potížemi.

Nemalý vliv na zdraví lidí má alkohol a jiné návykové látky, které způsobují tělesné a psychické poškození organismu člověka. Mladí lidé často experimentují s nelegálními drogami, u bezdomovců zhruba od třicátého roku věku se setkáváme s problémy s alkoholem. U alkoholu vzniká závislost obvykle v řádu pěti až deseti let nadměrné konzumace, u drog, jako je třeba heroin, se mluví o vznikající závislosti hned při prvním užití. Díky běžné dostupnosti alkoholu je obtížnější vyvarovat se návykovému chování v době, kdy se jedinec snaží abstinovat, zatímco u toxikomanů, kteří konzumují nelegální drogu skrytě, je možné se rizikovému prostředí vyhnout. (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 51; Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 27)

Martinek (2008, s. 112) uvádí, že právě alkohol může být jednoduchou zvládací strategií v dané situaci a zamýšlí se nad tím, zda je jeho konzumace pak znakem svobodného rozhodnutí nebo lékem na společenský krach.

Velkým problémem jsou psychické potíže a nemoci u osob bez přístřeší. Na základě realizovaných výzkumů je možno říci, že velká část bezdomovců měla psychické potíže již v době, kdy bydleli a pracovali, a právě ty se pak zřejmě podílely na tom, že se ocitli na ulici. Mezi nejčastěji se vyskytující duševní choroby u bezdomovců jsou uváděny závislosti, psychotická onemocnění, depresivní a úzkostné poruchy, posttraumatická stresová porucha, pokusy o sebevraždy, poruchy chování a poruchy osobnosti. Velmi častá je také komorbidita, tedy kombinace duševních poruch. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 41)

V souvislosti se zdravotním stavem bezdomovců je potřeba také zmínit problém, se kterým se při práci s touto cílovou skupinou můžeme setkat, a sice odmítání ošetření bezdomovce, i přesto, že každý má právo na zdravotní ošetření. Průdková (2008, s. 33) upozorňuje, že se někdy v praxi zdá, jakoby toto právo pro bezdomovce neexistovalo, a to zejména pokud nemá občanský průkaz. V případě zdravotní péče, kdy jim schází ke všemu také průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny, a zároveň mají dluhy na pojistném na zdravotním postiže-

ní, pak dochází často také k situaci, že lékař odmítne bezdomovce, i pokud jeho stav akutní, ošetřit.

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 49) zdůrazňují, že povinností lékaře je příznaky nemoci u tohoto člověka prověřit. Připomínají, že každý občan České republiky je povinně pojištěn, a to i v případě, že si pojištění neplatí, a vzniká mu na pojistném automaticky dluh. Šupková (2007, s. 11- 12) dodává, že v případě, že je bezdomovci odepřeno právo na základní zdravotní péči, má pak často toto odmítnutí za důsledek nevyhledávání další pomoci. Možností, jak těmto situacím předcházet, jsou specializovaná zařízení specializovaná na tuto cílovou skupinu, těch je však prozatím jen několik, osoby bez přístřeší je však vítají.

4 POTŘEBY OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Potřeby jsou v této práci důležitým pojmem, protože právě její praktická část bude věnována jejich uspokojování u osob bez přístřeší. Na úvod je tedy vymezen pojem potřeba, následně je popisována práce s potřebami, konkrétně u osob bez přístřeší, a nechybí zmínka o sociálních službách, prostřednictvím kterých je možné uspokojování potřeb.

4.1 Potřeby člověka úvodem

Různí psychologové sestavili různě početné seznamy (indexy) potřeb. Velmi oblíbeným se stal hierarchický systém potřeb amerického psychologa Abrahama Harolda Maslowa, který seřadil potřeby podle míry naléhavosti té které kategorie- od základních potřeb k vyšším se tato naléhavost snižuje. (Nakonečný, 2011, s. 388)

Nolen- Hoeksema (2012, s. 565) uvádí, že Maslow předpokládal, že existuje hierarchie potřeb, počínající základními biologickými potřebami, a pokračující k složitějším psychologickým motivacím, které získávají na důležitosti teprve, pokud jsou uspokojeny základní potřeby. Nejprve musí být uspokojeny potřeby na jedné úrovni, a to alespoň částečně, a teprve potom přebírají motivační úlohu potřeby na další úrovni. Nejvyšší motivace- sebe-realizace, pak může být naplněna teprve tehdy, pokud jsou uspokojeny všechny ostatní potřeby.

Maslow tyto potřeby uspořádal hierarchicky do pyramidy, a seřadil je směrem od základny takto:

1. potřeby fyziologické
2. potřeby bezpečí a jistoty
3. potřeby lásky
4. potřeby úcty a uznání
5. potřeby sebeaktualizace (seberozvoje, vyniknutí) (Topinka, in Janoušková a Nedělková, 2008, s. 332)

Fyziologické potřeby jsou základními potřebami, přítomnými v každé lidské bytosti od začátku života- potřeba kyslíku, výživy, určitých nerostných látek atd. Jestliže jsou tyto potřeby frustrovány, působí mocným tlakem na všechny osobnostní funkce. Tenze musí být odstraněna a homeostáza obnovena (Drapela, 2011, s. 139)

Vágnerová (2004b, s. 178) dodává, že fyziologické potřeby slouží k přežití, uchování biologické existence, a jsou tak velmi významné a mají značnou intenzitu. Pokud není po delší dobu některá z fyziologických funkcí dostatečně uspokojována, stává se na přechodnou dobu osobně dominantním motivem, a ovlivňuje celkové hodnocení situace i chování, které z něho vyplývá. V důsledku dlouhodobého strádání se intenzita příslušné potřeby zvyšuje, roste úsilí a rozšiřuje se okruh způsobů zaměřených na dosažení žádoucího cíle. Člověk si zdroj uspokojení, ani způsob, jak jej dosáhnout, příliš, nebo vůbec nevybírá a akceptuje postupně jakoukoliv přijatelnou variantu.

Potřeba bezpečí a jistoty je pro jedince také velmi důležitá, a to po celý život, k bezpečí patří také struktura, řád, stanovení mezí a ochrana před poraněním. Potřeba náležitosti a lásky se projevuje, jakmile jsou uspokojeny nižší potřeby, a jedinec tak začíná toužit po lásce a citovém vztahu, a chce někam patřit. Potřeba úcty a uznání se pak dle Maslowa dále dělí na potřeby související s vlastní zdatností a vědomím zvládnutí životních nároků (sebeúcta) a s pověstí, prestiží, a uznáním (úcta druhých). V případě potřeby sebeaktualizace již jedinec postupuje výše, na B-úroveň a touží se stát vším, čím se stát může. Sebeaktualizace je probíhající proces, člověk není nikdy plně sebeaktualizován, ale stále o to usiluje. (Drapela, 2011, s. 139-140)

Právě Maslowova hierarchie je v souvislosti s bezdomovectvím je používána nejčastěji a my ji také považujeme za nejvýstižnější. Důležité je především uvědomění si, že bez uspokojení fyziologických potřeb nemohou být naplňovány potřeby vyšší, a právě u osob bez přístřeší je práce zaměřena především na základní potřeby, protože jejich uspokojení je často nedostatečné.

4.2 Práce s potřebami osob bez přístřeší

Potřeby osob bez přístřeší hrají při práci s nimi významnou roli. Jak uvádí Průdková (2008, s. 51), první služby, které člověku při kontaktu nabídneme, musejí uspokojovat jeho základní životní potřeby. Právě zde můžeme využít Maslowovu pyramidu potřeb, a postupovat tak směrem od nezbytných potřeb k těm vyšším, fyziologické potřeby jsou zde vždy na prvním místě. Právě uspokojením těch nižších potřeb vytváříme podmínky, aby mohl klient uvažovat o možných změnách v životě, které povedou k uspokojení všech potřeb, definovaných Maslowem.

Hradecký (In Chudoba- záležitost nás všech, 2010, s. 83) upozorňuje na to, že právě na uspokojování základních fyziologických potřeb, starost o jídlo a pití musí člověka bez domova vynakládat každodenně velké úsilí.

Pěnkava (In *Metodická příručka pro sociální kurátory*, 2010, s. 98) však připomíná, že při práci s osobami bez přístřeší a jejich potřebami často dochází k mylnému dojmu, že lidé z ulice potřebují uspokojovat pouze základní životní potřeby, a dochází pak k opomenutí rozvoje navazujících psychosociálních a duchovních potřeb, a tím i ke stagnaci v resocializačním procesu.

Topinka (In Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 329-362) se zabývá důkladnou analýzou potřeb, kterou podrobně rozpracoval do jednotlivých kroků. Pomocí ní je možné zjistit potřeby a požadavky těch, jimž nabízíme či chceme nabízet sociální služby, a zjistit tak, zda naše nabídka potřebám odpovídá. Její využití v praxi je však poměrně obtížné, a jak přiznává sám autor, předpokládá teoreticko-metodologický rozhled a zkušenosti s výzkumem.

Vágnerová (2004a, s. 751) se dívá na změny v oblasti potřeb a jejich uspokojování u osob bez přístřeší z pohledu vlivu na psychiku člověka. Uvádí, že tito lidé mají mnohdy odlišné, a ještě častěji neuspokojené potřeby, a leckdy na ně pod vlivem nepříznivých zkušeností také rezignují, již nic nechtějí, neočekávají a domnívají se, že ani nemá cenu se o něco pokoušet. Autorka upozorňuje také na postoj naučené bezmocnosti, typický rezignací, apatií a fatalismem.

Potřeba stimulace a získávání nových zkušeností je u osob bez přístřeší snížena, nová zkušenost je považována za nežádoucí a obtěžující. Pro lidi, kteří selhali natolik, že se z nich stali bezdomovci, nemá nová zkušenost žádný smysl a bývá naopak považována za nežádoucí a obtěžující. (Vágnerová, 2004a, s. 751)

Také potřeba citového vztahu, jistoty a bezpečí nebývá uspokojována, protože většinou tento člověk nemá žádné stabilní a citové vazby, a nemá ani jistotu soukromí domova. Výsledkem tohoto strádání je pak otupělost, v lepším případě sentimentalita, která je jen povrchním emočním projevem. Mezi osobami bez přístřeší je vysoká četnost emočně depriovaných lidí, kteří nikdy neměli kvalitní domov a nezažili spolehlivý vztah. Dlouhodobé citové strádání vede až k vyhasnutí této potřeby, a k náhradnímu uspokojování na úrovni nižších potřeb, například orální aktivity. U těchto lidí se také jako obranná reakce objevuje idealizace minulosti, dětství a domova, která může mít charakter bájevé lhavosti.

V některých případech je potřeba citové vazby uspokojována díky zvířeti, které plní roli společníka, blízké bytosti, která není k člověku kritická, přizpůsobí se životnímu stylu pána a projevuje za všech okolností přízeň, tedy to, co by mu žádný člověk neposkytl. U lidí bez domova je častým společníkem pes. (Vágnerová, 2004a, s. 751-752)

Potřeba seberealizace pak bývá potlačena nebo zcela schází, člověk nemá velkou naději, že by mohl získat lepší postavení, a s tím pak souvisí nízké sebevědomí a sebeúcta. Aspirační úroveň bezdomovců bývá hodně redukována, obvykle omezená pouze na nejbližší konkrétní cíle. Mnozí pak zaujímají rezignovaný postoj bez očekávání čehokoliv, ti si zvykli na submisivní pozici a prostředky k životu získávají žebráním nebo vymáháním. (Vágnerová, 2004a, s. 752)

Potřeba otevřené budoucnosti je opět potlačena, bezdomovci žijí přítomností, jsou schopni uvažovat jen v krátkém časovém horizontu, a do budoucnosti nemají mnoho naděje, jeví se jim nepříznivá. Tento přístup pak souvisí s jejich neschopností řešit vlastní život jiným způsobem. (Vágnerová, 2004a, s. 752)

4.3 Sociální služby úvodem

Při práci s lidmi bez domova se nejčastěji zaměřujeme právě na to, jak jsou uspokojovány jejich fyziologické potřeby, protože jejich uspokojení teprve umožňuje práci na dalších, vyšších potřebách. Než se však budeme věnovat službám určeným osobám bez přístřeší, je potřeba vymezit, co vůbec jsou sociální služby, k čemu slouží, komu a jak pomáhají uspokojovat potřeby člověka.

Na úvod tedy vymezení pojmu sociální služba. Ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je sociální služba je: „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 3)

Tento zákon byl dlouho očekávaný, protože do té doby se pracovníci museli řídit pouze právními úpravami vzniklými před rokem 1989. (Matoušek, 2007, s. 35)

Čamský, Sembdner a Krutilová (2011, s. 16) upozorňují na výraznou změnu, kterou tento zákon přinesl, a to v oblasti vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli. Místo dosavadních paternalisticko-direktivních vztahů vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů založených na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důrazně individuálním přístupem a na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí ze společnosti.

Zákon č. 108/2006 Sb., upravuje podmínky poskytování sociální pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci. Zákon vymezuje sociální služby a stanovuje profesní předpoklady pro výkon povolání sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. (Vrtišková, 2009, s. 48)

Jak uvádí Gulová (2011, s. 31), poskytovaná pomoc a podpora má být podle zákona:

- a) dostupná, to jak územně, tak informačně a finančně
- b) efektivní, tedy vyhovovat potřebám člověka
- c) kvalitní, to znamená, že způsob a rozsah odpovídá poznání a možnostem společnosti
- d) bezpečná, neomezující práva a zájmy lidí
- e) hospodárná, kdy veřejné i osobní výdaje v maximální možné míře pokrývají rozsah služeb

Zákon o sociálních službách dělí sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Zároveň dělí formy, v jakých tyto služby mohou být poskytovány, a to na služby pobytové, ambulantní a terénní. (Matoušek a Koldinská, 2007, s. 43)

Pro úplnost považujeme za důležité uvést, že sociální služby v užším, reálném pojetí jsou součástí státního systému sociálního zabezpečení v České republice. Legislativa je zařazuje do oblasti takzvané sociální pomoci, ta kromě sociálních služeb zahrnuje také finanční a věcné dávky, poskytované lidem, kteří se ocitli ve stavu hmotné nouze. Dalšími součástmi systému sociálního zabezpečení jsou pak sociální pojištění a státní sociální podpora. Sociální služby mohou být poskytovány i mimo státní sociální pomoc a mohou být hrazeny příjemcem na základě kontraktu, jako jakákoliv jiná služba. Jejich poskytovatelem může být i nestátní subjekt, který je uživateli poskytuje bezplatně. (Matoušek a Koldinská, 2007, s. 10)

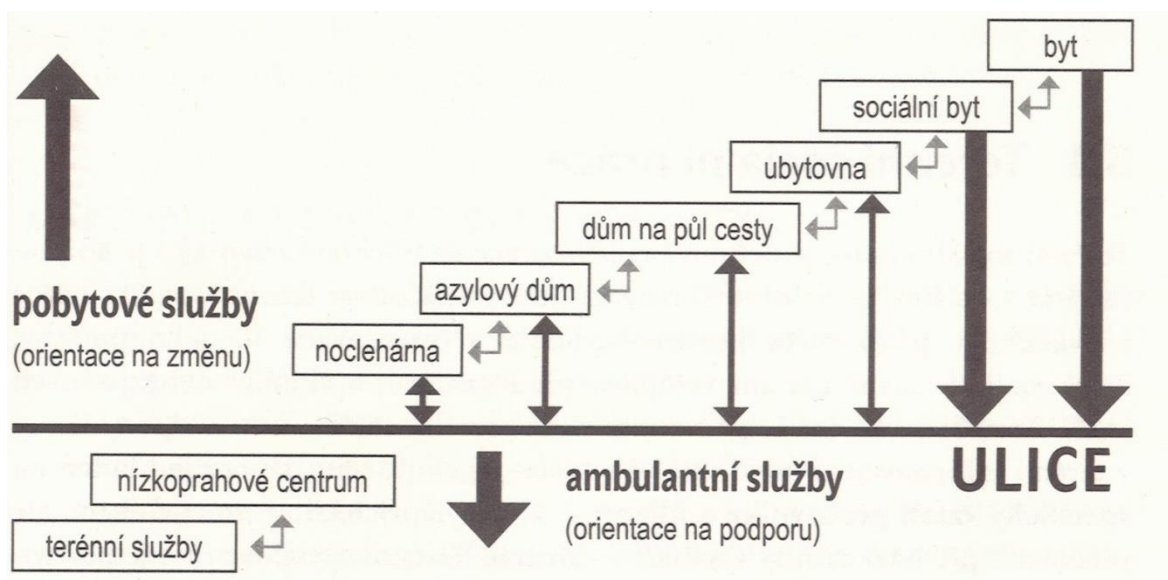
4.4 Sociální služby pro osoby bez přístřeší

V této podkapitole uvádíme sociální služby, které pomáhají osobám bez přístřeší s uspokojením jejich potřeb a jejich krátkou charakteristiku.

Sociální služby pro tuto cílovou skupinu jsou řazeny dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mezi takzvané služby sociální prevence, kromě sociálního poradenství, které je samo o sobě základním druhem sociálních služeb. Služby sociální prevence jsou

zaměřeny na jevy a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení a nejsou prvořadě způsobeny neschopností pečovat o sebe z důvodu věku nebo zdravotního stavu. Cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (Arnoldová, 2011, s. 255; Zákon č. 108/2006 Sb., § 53)

Marek (In Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 304) uvádí, že se u nás rozděluje systém sociálních služeb určených pro bezdomovce do tří rovin, nejnižším stupněm je rovina terénní práce, následovaný stupněm nízkoprahových středisek a systémem pobytových sociálních služeb. Každý z těchto stupňů pak vyžaduje vždy vyšší formu spolupráce – čím výše se klient pohybuje v rovině ubytovacích služeb, tím je sociální kontrola a požadavky vyšší. Těmi je už pouhá ochota přijetí pomoci až po náročné řešení vlastních financí a pracovních a jiných povinností. Systém má být nastaven tak, aby se klient naučil fungovat ve společnosti v rámci hranic, které si vytvořil během plnění těchto požadavků. Marek však upozorňuje, že často v důsledku neakceptování těchto požadavků opouští spousta lidí reintegrační program dříve, než je u konce.



Obr. 1. Model reintegračního systému pro bezdomovce používaného v České republice (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115)

Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 320) rozděluje praxi sociální práce zacílenou na klienty bez domova na preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost. Protože toto členění považují za přehledné a pro potřeby mé práce vhodné, rozhodla jsem se jej s pouze drobnými úpravami použít.

4.4.1 Sociální poradenství jako prevence bezdomovectví

Sociální poradenství hraje významnou roli v prevenci bezdomovectví. Dle Průdkové (2008, s. 64) důležitá, ne-li nejdůležitější součástí prevence vzniku bezdomovectví je základní a odborné sociální poradenství, které má klientovi osvětlit možnosti, které ve své situaci má, a jejich možné důsledky tak, aby se klient mohl odpovědně rozhodnout. Sociální poradenství by jej mělo zorientovat v jeho sociální situaci.

Právě na význam prevence poukazuje také Barták (2004, s. 7), který uvádí, že na základě zahraničních zkušeností se ukazuje, že je daleko přínosnější než řešení následků bezdomovectví mu v co možná největší míře předcházet eliminováním jeho příčin a rizikových faktorů. Hradecký (1996, s. 55) pak dodává, že prevence nese sice ovoce pomalu, ale že právě proto je nutné neodkladně s ní začít. Průdková (2008, s. 63) však upozorňuje, že je obtížné předpovědět, jak bude která preventivní metoda účinná, a že naléhavějším úkolem se zdá řešení současného stavu, kdy na ulici je velké množství zubožených lidí, a že právě proto je prevenci věnována tak malá pozornost.

Ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 37), pak zahrnuje sociální poradenství základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace, odborné sociální poradenství je pak poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné sociální poradenství zahrnuje sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Právě zde by bylo možné zařadit také osoby bez přístřeší.

Hartl (In Matoušek, 2003, s. 84-85) uvádí, že poradenství na základní úrovni může poskytovat nejlépe sociální pracovník nebo pracovník obecního úřadu, který projde speciálním školením, a je zde důležité, aby bylo dostupné i lidem v menších obcích. Odborné sociální poradenství pak bývá většinou ve větších městech, a je poskytováno pracovníky mnoha profesí, jako jsou sociální pracovníci, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové,

sociologové, často také lékaři různých odborností, právníci a další. Odborné sociální poradenství je charakteristické používáním speciálních odborných postupů, jejichž cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné situaci, kterou se mu nepodařilo řešit vlastními silami nebo s pomocí rodiči či přátel.

Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 321-322) uvádí, že právě včasné řešení problémů je nejlepší prevencí bezdomovectví. V pomoci osobám bez domova se uplatňují oba typy sociálního poradenství, u nás je poskytováno zpravidla v občanských poradnách a v nízko-prahových kontaktních centrech organizací, které bezdomovcům poskytují i další služby, ve všech případech je poskytováno bezplatně. Důležitá je úzká spolupráce s úřady, kam se lidé aktuálně ohrožení ztrátou domova jako první zpravidla obracejí, protože poradenství postavené na doporučení jiných klientů neplní dostatečně preventivní funkci.

4.4.2 Služby zaměřené na naplnění základních potřeb

Služby, patřící mezi ty, zaměřené na naplnění základních potřeb, reagují na to, že lidem, kteří ztratili domov, chybí základní zázemí pro kvalitní zabezpečení základních životních potřeb, což je podmínkou úspěšné reintegrace. Tito lidé potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu a ošacení. (Schwarzová, in Matoušek, 2005, s. 322)

Služby zaměřené na naplnění základních potřeb jsou historicky nejstarší formou sociální práce a mají tu výhodu, že výsledek je okamžitě viditelný. Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 324) však upozorňuje, že právě „transparentnost výsledků“ způsobuje, že je tomuto typu služeb věnována větší pozornost a proudí do nich více finančních prostředků než do služeb reintegračních.

Terénní program

Ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 69) jsou terénní programy terénními službami poskytovanými osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Jsou určeny problémovým skupinám osob, pro uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osobám bez přístřeší, osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem terénních programů je vyhledávat tyto osoby a minimalizovat rizika jejich způsobu života.

Terénní sociální práce bývá označována jako streetwork, v překladu práce na ulici. Jejím hlavním posláním je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat

rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. (Goldmann, 2006, s. 106)

Specifikem terénní sociální práce je to, že pomáhající vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v terénu, a společná setkání tak obvykle probíhají mimo organizaci, které terénního sociálního pracovníka zaměstnává. Tento způsob práce tak umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají, případně ji z počátku i odmítají. (Nedělníková, 2007, s. 13) Terénní sociální pracovník má dle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 117) za úkol vybudovat nebo obnovit důvěru v pomáhající organizaci.

Nízkoprahové denní centrum

Nízkoprahové denní centrum poskytuje podle zákona č. 108/2006 Sb., §61, ambulantní, případně terénní služby pro osoby bez přístřeší. Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 129-130) dodávají, že je určeno těm, kteří nevyhledávají oficiální cesty pomoci, a proto nízkoprahová denní centra nabízejí prostředí co nejvíce podobné prostředí klienta. Služba je, jak název napovídá, nízkoprahová, a tedy pro klienty co nejdostupnější, i když ne bezprahová, jako je terénní sociální práce. Klienti sem většinou docházejí kvůli materiálním službám, tedy najíst se, vysprchovat, odpočinout si, a mohou se zde obrátit také na sociálního pracovníka, psychologa, lékaře a další.

Autoři dále uvádějí, že klienti, kteří se obrací na sociálního pracovníka, potřebují nejčastěji pomoci ve třech základních oblastech, tedy s vyřízením dokladu totožnosti s fotografií, hledáním alespoň minimálního pravidelného příjmu, a s nalezením bezpečného místa k nocování. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 133)

Noclehárna

Noclehárny ve smyslu zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, § 63, poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zázemí a přenocování. Tyto služby bývají poskytovány za úhradu.

Nocleh je poskytován na jednu noc, ale klient může docházet opakovaně. Standard bydlení v noclehárně je nízký, klient ráno odchází a vrátit se může až večer. Noclehárny vyhovují zejména lidem, kteří žijí na ulici již dlouho, a nebyli by schopni, nebo dokonce ani ochotni přizpůsobit se nárokům azylového domu. (Průdková, 2008, s. 44)

Hlavním cílem noclehárny je snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života klientů. Těm jsou v případě zájmu poskytnuty také informace o návazných sociálních službách, s jejichž pomocí lze řešit jejich nepříznivou sociální situaci. (Arnoldová, 2011, s. 306)

Azylový dům

Ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 57, poskytují azylové domy pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Vyhláška č. 505/2006 Sb., pak upřesňuje, že ubytování v azylovém domě zpravidla nepřevyšuje jeden rok.

Azylový dům plní funkci reintegračního zařízení, které zachycuje, ubytovává a za pomoci širší meziinstitucionální spolupráce pomáhá hledat další uplatnění či zakotvení pro lidi bez přístřeší a pro lidi v nouzi. U klientů azylového domu se předpokládá aktivní spolupráce a dodržování pravidel, zakotvených v domácím řádu zařízení. (Novosad 2004, s. 74-75)

Matoušek (2008, s. 30) uvádí, že azylový dům by měl prostřednictvím svých služeb umožnit integraci do společnosti, a v některých azylových domech proto klienti procházejí takzvanými integračními stupni, tedy fázemi pobytu, během kterých si klient klade postupně náročnější cíle.

Novosad (2004, s. 76) však upozorňuje, že velká část klientely azylových domů má sezónní charakter, a tito lidé, běžně žijící na ulici, preferující existenční „volnost či zakotvenost“, a do azylových domů přicházejí opakovaně, ale pouze v době, kdy na ulici či v příležitostných úkrytech zůstat nemohou, třeba v zimních měsících. U těchto lidí je kontinuita jejich podpory narušena, a spolupráce i perspektiva sociální reintegrace bývá velmi problematická.

Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 324) dále do skupiny služeb zaměřených na naplnění základních potřeb řadí také **cvičné a chráněné byty**, nejbližší reálnému prostředí, i nárokům reálného života. Klienti se začleňují do přirozeného okolního prostředí, a jejich izolace i stigmatizace jsou nižší. V České republice jich však je velmi málo, a pro většinu klientů jsou nedostupné.

4.4.3 Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost

Podle Schwarzové (In Matoušek, 2005, s. 324) služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost nabízí výcvik v potřebných dovednostech, především v dovednostech sociálních, a služby

podporující zaměstnanost, kam patří chráněná, podporovaná místa a sociální služby. Reintegraci a soběstačnost podporují také služby azylového bydlení, kde klient automaticky přejímá určitou míru spoluodpovědnosti a skrze plnění svých povinností se učí novým dovednostem klíčovými pro reintegraci.

My osobně se domníváme, že nelze jednoznačně určit, zda služby azylového domu označit jako zaměřené na naplnění základních potřeb nebo na reintegraci a soběstačnost, a považujeme to za velmi individuální, zda klient spíše využívá možnost uspokojení základních potřeb, a nebo, zejména při delším pobytu na azylovém domě, využije možnost pomoci a podpory pracovníků při reintegraci a soběstačnosti.

Schwarzová (In Matoušek, 2005, s. 326-328) mezi služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost dále řadí chráněná zaměstnání realizovaná v podobě chráněných dílen a tréninkových pracovišť, poskytující ochraňující a co nejméně zátěžové pracoviště, a také podporovaná zaměstnání, což je jakousi přípravou ke vstupu na otevřený pracovní trh. V neposlední řadě jsou to také sociální firmy, snažící se být produktivní a konkurenceschopné, ale zaměstnávající lidi se zvláštními potřebami.

4.5 Sociální služby pro osoby bez přístřeší ve Zlíně

Na následujících řádcích bychom rádi uvedli stručný přehled sociálních služeb, zahrnující jak služby poskytující sociální poradenství široké veřejnosti, tak služby určené především právě osobám bez přístřeší. Seznam zcela určitě není úplný, možnosti, především v sociálním poradenství, jsou jistě širší, uvádíme však služby, se kterými se při práci s osobami bez přístřeší setkáváme nejčastěji.

Občanská poradna Charity Zlín

Občanská poradna, provozovaná Charitou Zlín, poskytuje službu ve formě sociálního a psychologického poradenství, a to jak ambulantní, tak terénní formou. V rámci poradny je provozován také tzn. Charitní šatník, který je veřejnosti otevřen vždy v úterý od 8:00 do 10:00, a ve čtvrtek od 15:00 do 17:00, a každý týden kromě prázdnin. (Katalog, 2013, s. 20)

STROP, o. p. s.

Občanská poradna zřizovaná obecně prospěšnou společností STROP, poskytuje bezplatné poradenství a pomoc v obtížných životních situacích, a to především v oblasti sociálně-

právní, v oblasti bydlení, rodiny, mezilidských vztahů, majetkových vztahů a v problematice zadlužování. (Katalog, 2013, s. 57)

Charita sv. Anežky Otrokovice- Dluhové poradenství Samaritán

Dluhové poradenství, jak už název napovídá, poskytuje bezplatně pomoc a podporu lidem v nepříjemné sociální situaci, která je způsobena především dluhy. Pomáhá uživatelům služby zorientovat se v pohledávkách od věřitelů, zprostředkovává kontakt s věřiteli a jinými institucemi, pomáhá při zpracování Návrhu na povolení oddlužení, asistuje při zpracování konsolidace úvěrů, a celkově tedy k nasměrování k další pomoci, a celkové stabilizaci sociální situace uživatele. Zároveň také směřuje uživatele k vyřešení jeho zadluženosti a zodpovědnému hospodaření s finančními prostředky. (Katalog, 2013, s. 17-18)

Charita sv. Anežky Otrokovice- Terénní program Samaritán

Terénní program Samaritán pomáhá mj. také ve Zlíně, a to v přirozeném prostředí uživatele služby. V rámci pomoci a podpory poskytuje základní materiální pomoc, informace, vedoucí k pozitivním změnám v dosavadním způsobu života a také poskytuje doprovody do institucí a organizací, kde mohou uživatelé hledat další pomoc. (Katalog, 2013, s. 18)

Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín- Nízkoprahové denní centrum

Nízkoprahové denní centrum poskytuje osobám bez přístřeší denní zázemí v bezpečném prostředí. Uživatelé si zde mohou připravit jídlo, provést osobní hygienu nebo třeba přijmout nabízenou individuální podporu v jejich nepříznivé sociální situaci. Služba pomáhá zmírnit sociální a zdravotní rizika vyplývající ze způsobu života osob bez přístřeší. Je poskytována každý všední den od 8:00 do 11:00, v úterý a ve čtvrtek také od 13:00 do 16:00. Služba je poskytována bezplatně. (OS ČČK Zlín, 2014)

Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín- Noclehárna

Noclehárna nabízí možnost přenocování a také provedení osobní hygieny. Řeší tak především aktuální krizovou situaci zabezpečením přenocování, a snižuje tím rizika sociální i zdravotní. Služba je poskytována za úhradu, a to 60 Kč za jedno využití a je zde k dispozici šest lůžek. (OS ČČK Zlín, 2014)

Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín- Azylový dům

Azylový dům je pobytovou sociální službou pro muže, a uživatelé tak mohou jeho služeb využívat po dobu nejdéle jednoho roku, a to nepřetržitě, 24 hodin denně. K dispozici je 14 lůžek ve tří nebo čtyřlůžkových pokojích. Úhrada je stanovena ve výši 90 Kč/den. Služba

usiluje prostřednictvím individuálního plánu o snižování závislosti uživatelů na systému sociální pomoci a směřuje uživatele k návratu do běžného života, zpět na trh práce, k nalezení samostatného bydlení i ke snížení sociálních a zdravotních rizik. (OS ČČK Zlín, 2014)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 POPIS VÝZKUMU

V následující kapitole jsou přehledně popsány jednotlivé kroky realizovaného výzkumu.

5.1 Výzkumný problém

Život osob bez přístřeší se v mnohém vymyká běžnému životu většinové společnosti. Lidé, kteří tento způsob nezažili, si jen sotva mohou představit, jaké je to nemít najednou soukromí, které jim poskytuje domov, nemít možnost provádět věci, které většina z nás automaticky dělá, a nepřemýšlí nad tím, jaké by to bylo, nemít najednou ledničku plnou jídla, sprchu, postel, a především to své soukromí.

Lidé na ulici mají v mnohém omezené možnosti uspokojovat své potřeby. Ty jsou zredukovány zejména na základní fyziologické, a i ty je možné uspokojit často jen s obtížemi. Právě možnosti, jak je uspokojit, jsme se rozhodli zmapovat ve výzkumu, a výzkumný problém je tedy: **Vnímání potřeb osobami bez přístřeší ve Zlíně a možnosti jejich uspokojování.**

5.2 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka je: Jak vnímají osoby bez přístřeší ve Zlíně své potřeby a možnosti jejich uspokojování?

Specifické výzkumné otázky:

- Jaké potřeby pociťují osoby bez přístřeší ve Zlíně?
- Jaké mají osoby bez přístřeší možnosti k jejich uspokojování?
- Jak jsou vnímány jednotlivé možnosti uspokojování těchto potřeb?

5.3 Výzkumný soubor

Respondenty výzkumu jsou osoby bez přístřeší, které mají zkušenosti s životem na ulici, a mohou tak poskytnout potřebné odpovědi na výzkumné otázky. Respondenti byli kontaktováni v ambulantní nebo pobytové sociální službě určené pro tuto cílovou skupinu. Kvůli hrozícím rizikům a rozsáhlosti rozhovoru nebyli oslovováni respondenti v jejich přirozeném prostředí.

Respondenty autorka výzkumu zná osobně, přichází s nimi v rámci svého zaměstnání do pravidelného kontaktu. Švaříček, Šed'ová a kol. (2007, s. 76-77) označují tuto roli výzkumníka jako roli zasvěceného, kdy se člověk stýká s respondenty i mimo rámec výzku-

mu. Jako velkou výhodou tohoto vztahu vnímáme velkou otevřenost respondentů při výzkumů, které je dosaženo dlouhodobým kontaktem a profesionálním vztahem.

Pro výběr respondentů byla zvolena metoda záměrného výběru, jak o něm mluví Miovský (2006, s. 135), kdy respondenti museli splňovat dvě podmínky, tedy být osobami bez přístřeší, a mít zkušenosti s pobytem přímo na ulici. Řada osob bez přístřeší má zkušeností s pobytem na ulici pouze minimální, protože se jim v krátké době podařilo získat ubytování na ubytovně nebo v azylovém domě, a jejich základní potřeby jsou tím tak do určité míry uspokojeny. Pro výzkum však bylo důležité zvolit respondenty, kteří pobývali nebo pobývají na ulici delší dobu, a mohou tak poskytnout pohled na možnosti uspokojování potřeb u člověka, který nemá vhodné ubytování (ubytovna, azylový dům, příp. noclehárna), a možnosti uspokojení i fyziologických potřeb jsou neuspokojivé.

Osoby byly oslovovány v nízkoprahovém denním centru pro osoby bez přístřeší a v azylovém domě pro muže bez přístřeší.

Výzkumný vzorek tvoří čtyři muži a dvě ženy různého věku. Dva respondenti byli v době realizace rozhovorů uživateli azylového domu, čtyři respondenti využívali služeb nízkoprahového denního centra. Pro bližší seznámení s jejich sociální situací uvádíme jejich krátkou charakteristiku.

5.3.1 Respondent Ladislav

Ladislav je šedesátí pěti letý pán, který se pohybuje pomocí berle. Je velmi otevřený a rád vypráví. Dříve pracoval jako horník v dole, poté jako svářeč kovů nebo v obuvnickém průmyslu nebo stavebnictví. Bez bydlení je od roku 2005 poté, co mu zemřela manželka a on kvůli jejím dluhům, o kterých nevěděl, přišel o bydlení. S pobytem na ulici má bohaté zkušenosti, nyní již však bydlí na azylovém domě a pobírá částečný invalidní důchod. Má dceru, se kterou však v kontaktu není, a ani o to nemá zájem.

5.3.2 Respondent Eduard

Dvačtyřicetiletý respondent Eduard je bez domova asi čtyři roky. Nyní bydlí v azylovém domě, ale většinu času pobýval na ulici. Zimu přečkával v sociálních službách, nejčastěji na takzvané sedárně, tedy bezplatné službě provozované přes zimu, v létě pak přespával, kde se dalo. Nyní bydlí na azylovém domě. Dříve pracoval jako řidič z povolání, později jako pomocný dělník na stavbě. Pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi, je svobodný, bez dětí.

5.3.3 Respondent Radek

Radek je třiceti dvouletý velmi komunikativní a otevřený muž, který má bezdomovectvím na svůj věk již bohaté zkušenosti. Bez bydlení se ocitl již potřetí, a právě nynější pobyt na ulici je prozatím nejdelší, trvá již asi sedm měsíců. Radek naposledy pracoval jako hlídač placeného parkoviště, nyní je již delší dobu bez práce. Respondent nepochází ze Zlína, ale právě zde se rozhodl i se svou přítelkyní po druhém pobytu na ulici přestěhovat, a využít tak možnosti začít znovu. To se však opět nepodařilo. V současné době dochází do nízko-prahového denního centra a využívá služeb noclehárny, pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi.

5.3.4 Respondent Jan

Janovi je čtyřicet sedm let a pohybuje se po ulicích Zlína již zhruba deset let. Dříve pracoval jako číšník, zaměstnanec bezpečnostních agentur a naposledy ve výrobě pneumatik. Jan trpí epilepsií, léky na její léčbu si však nemůže ze svých omezených finančních prostředků dovolit. Většinu roku přebývá v bývalém vojenském bunkru, zimu pak přečkává na bezplatné sedárně. Práci se mu vzhledem k jeho onemocnění i věku nedaří najít, jeho situace mu připadá bezvýhodná. Jeho příběh je specifický v tom, že jeho pád na ulici byl díky vysoké finanční podpoře po ztrátě zaměstnání postupný, o to tvrdší však pak bylo uvědomění si závažnosti situace. Jan má šestnáctiletého syna a viděl jej naposledy před osmi lety. Rád by se synem kontakt navázal, ale za svou situaci se stydí a setkání se obává.

5.3.5 Respondentka Ivana

Ivana je padesátiletá žena, která je bez bydlení asi pět let. Po rozpadu manželství se po dohodě s manželem odstěhovala od něj a dvou synů bydlet k novému přítelovi, po rozchodu s ním se pak ocitla bez jakéhokoliv bydlení. Pomoc jí nabídli přátelé. Pracovala jako čalounice, poté, co firma skončila, pracovala jako uklízečka, pak v gumárnách, obě firmy zkrachovaly. Doposud měla uvedené trvalé bydliště v bytě, kde dříve bydlela s rodinou, a teprve nyní došlo k odhlášení z této adresy a bude tak mít konečně nárok na sociální dávky. Doposud byla střídavě bez finančních prostředků. Přebývá především u známých, případně ve squatu.

5.3.6 Respondentka Alena

Alena má třicet čtyři let, je matkou dvou dětí, které vychovává její matka, ale ona je s nimi v téměř každodenním styku. Na ulici je již čtyři roky, spolu se svým přítelem pobývají ve

squatu, kde mají vše, co potřebují, a za hygienou docházejí do nízkoprahového denního centra. Situace jí vyhovuje, je spokojená, měnit nic nechce. Její přítel je Polák, bez dokladů, a proto je pro něj obtížné si nalézt práci. Se získáním práce má problém i Alena, má pouze základní vzdělání.

5.4 Metoda sběru dat

S ohledem na charakter výzkumného problému byl jednoznačně zvolen kvalitativní výzkum, který nám umožňuje „získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu“ (Švaříček et al., 2007, s. 13). Jako metoda sběru dat byl zvolen hloubkový rozhovor, který, jak uvádí Švaříček et al. (2007, s. 159-160), je v kvalitativním výzkumu používán nejčastěji, a to rozhovor polostrukturovaný, vycházející ze seznamu předem připravených témat a otázek. Tyto otázky tvořily základní strukturu rozhovoru, a byly doplňovány dalšími otázkami, které umožnily získat bližší informace.

Schéma rozhovoru bylo vytvořeno po nastudování literatury k teoretické části, díky které bylo možné určit oblasti rozhovoru, a nastudování literatury k výzkumu. V rozhovoru byly využity různé typy otázek, jak je uvádí Švaříček et al. (2007, s. 163-169). Zároveň byly rozeznávány fáze tohoto rozhovoru podle Miovského (2006, 163-170), a to přípravná a úvodní, vzestup a upevnění kontaktu, jádro rozhovoru a závěr a ukončení.

Na začátku rozhovoru byly použity úvodní otázky, v nich byl respondentovi představen výzkumník a jeho projekt, respondent byl seznámen s cílem výzkumu, a požádán o účast na výzkumu a umožnění rozhovor nahrávat. Respondentovi byly otázky na participaci na výzkumu i na umožnění nahrávání položeny již před zahájením rozhovoru, jak doporučuje Švaříček et al. (2007, s. 163), a tyto otázky poté po zapnutí diktafonu byly znovu zopakovány a souhlas respondenta je tak zaznamenán. Zároveň byl každý respondent ujištěn o anonymitě výzkumu a jejich využití pouze pro potřeby výzkumu.

V úvodu rozhovoru jsou připraveny otázky na věk respondenta, dobu, po kterou je respondent již bez domova, a na způsob života před pádem na ulici. Zároveň je zjišťován současný způsob řešení situace. Díky těmto otázkám je navozena atmosféra vhodná k položení otázek hlavních a je upevněn kontakt s respondentem.

Hlavní otázky jsou páteří rozhovoru a na jejich základě mluvili respondenti o tématech, tvořících jádro výzkumu. Prostřednictvím těchto otázek byly především zjišťovány bližší informace o životě na ulici a potřebách osob v této situaci. Respondenti byli vybízeni

k vyprávění o svých zkušenostech s důrazem na fyziologické potřeby člověka, i potřeby vyšší. Respondenti se také v těchto otázkách vyjádřili k jednotlivým možnostem, jak potřeby uspokojovat.

Poté byly respondentovi položeny otázky, které jim dávají dostatek prostoru pro vyjádření vlastních nápadů, díky kterým by byl život na ulici „snažší“ a byly by ve větší míře zajištěny potřeby tohoto člověka. Respondent byl také vybidnut ke sdělení připomínek k současnému fungování sociálních služeb, prostřednictvím kterých je respondentům poskytována pomoc a podpora při zvládnání jejich sociální situace a uspokojování potřeb.

V závěru rozhovoru byl respondentovi poskytnut prostor k doplnění informací sdělených při rozhovoru nebo vyjádření se k tématům, která zůstala nezodpovězena. Poté byl rozhovor již ukončován poděkováním respondentovi za účast.

Rozhovor probíhal v prostorách nízkoprahového denního centra mimo provozní dobu, a bylo tak zajištěno klidné a nerušené prostředí pro rozhovor, které respondenti důvěrně znají. Rozhovor byl nahráván prostřednictvím mobilního telefonu programem Smart Voice Recorder by Smartmob Development, verze 1.7. Rozhovory trvaly přibližně 40-60 min, nejkratší z nich z důvodu malé otevřenosti respondentky pouze 20 minut.

5.5 Příprava dat pro analýzu

Získaný audiozáznam rozhovoru jsme přepsali doslovně do programu Microsoft Office Word 2010. Ačkoliv se jednalo o časově velmi náročnou činnost, byly přepsány všechny provedené rozhovory, protože jen tak je možné s daty poté lépe pracovat při jejich analýze. Zároveň přepis rozhovoru napomohl většímu pochopení sdělených informací a bylo možné si lépe uvědomit význam odpovědí respondentů.

5.6 Analýza dat

K analýze dat byla zvolena metoda zakotvené teorie, což je teorie induktivně odvozená od zkoumaného jevu, který reprezentuje, což znamená, že je vytvořena a prozatím ověřena prostřednictvím systematického shromažďování údajů o zkoumaném jevu a analýzy těchto údajů. Fáze shromažďování údajů, jejich analýza i samotná teorie se vzájemně doplňují. (Miovský, 2006, s. 226)

Jak uvádějí Strauss a Corbinová (1999, s. 40), analýza v zakotvené teorii se skládá ze tří hlavních typů kódování, a to:

- a) otevřené kódování
- b) axiální kódování
- c) selektivní kódování

Nejprve byla získaná data analyzována pomocí metody **otevřeného kódování**. Strauss a Corbinová (1999, s. 43) dále popisují, že otevřené kódování je „část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podrobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají reprezentovány. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.“

Otevřené kódování tedy bylo prováděno dle kroků, které doporučují Strauss a Corbinová (1999, s. 43-52):

1. Označování jevů, tedy konceptualizace údajů, to znamená rozbor pozorování, věty nebo odstavce a přidělení jména, poté postupné porovnávání případu s případem. Jednotlivé rozhovory byli autory výzkumu větu po větě a odstavec po odstavci pročteny, a jednotlivým myšlenkám, případům či událostem byla přidělena jména-kódů. Na základě doporučení Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 220) byly kódy zaznamenávány na list papíru, a u každého kódu vždy byl zaznamenán jeho výskyt v přepisu rozhovoru prvním písmenem jména respondenta a číslem řádku, ve kterém se vyskytuje.
2. Určování kategorií- pojmy, získané v prvním kroku, jsme poté seskupily podle toho, k jakému jevu přísluší, tím jsme snížili počet objektů, se kterými jsme následně pracovali.
3. Pojmenování kategorií- byla vytvořena pojmenování kategorií, které zahrnuly jevy získané při prvním kroku. Jejich pojmenování se vytvářelo postupně, aby co nejpřesněji odpovídalo zahrnutým jevům, a zároveň se týkalo potřeb osob bez přístřeší, jak ony samy je vnímají a co jako potřebu pocítují.
4. Rozvíjení vlastností a dimenzí kategorií- při výskytu kategorie v údajích bylo určováno také její umístění na dimenzionálních škálách, každá kategorie má několik obecných vlastností a každá vlastnost se mění v rozsahu nějaké škály, tak jak to doporučuje Strauss a Corbinová (1999, s. 48-49).

Postupnou analýzou dat podle výše popsaných kroků jsme získali kategorie, které jsou v kapitole 6 popsány blíže.

Po dokončení otevřeného kódování následovalo **axiální kódování**. To je, jak uvádí Miovský (2006, s. 229), souborem postupů, pomocí nichž jsou data následně znovu uspořádána prostřednictvím vytvářených spojení (vazeb) mezi kategoriemi. Jedná se o složitý induktivně-deduktivní proces, který probíhá v duchu kódovacího schématu, zahrnujícího podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání a interakce a následky. Byl vytvořen paradigmatický model znázorněn ve schématu. Bližší postup a výsledky jsou uvedeny v kapitole 7.

Selektivní kódování, které následovalo po axiálním kódování, je proces, kdy po výběru (identifikaci) centrální kategorie tuto kategorii systematicky uvádíme do vztahu s ostatními popsanými kategoriemi. Centrální kategorie je jev, kolem kterého se integrují všechny ostatní kategorie. (Miovský, 2006, s. 230)

Následoval tedy na základě doporučení Miovského (2006, s. 231) postup:

1. podrobné vyložení kostry příběhu
2. uvedení pomocných kategorií do vztahu k centrální kategorii
3. popis a výklad vzájemných vztahů mezi kategoriemi na dimenzionálních škálách
4. ověření popsaných vztahů konfrontací s původními údaji
5. doplnění, upřesnění či další rozvíjení kategorií

Výsledky selektivního kódování jsou uvedeny v kapitole 8.

6 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU- OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory a jejich následnou analýzou se podařilo sestavit kategorie, které zároveň reprezentují zjištěné potřeby osob bez přístřeší. Zdánlivě se jedná o potřeby, jak je rozdělují autoři v literatuře, avšak upravené přímo na tuto cílovou skupinu a vyvozené z informací získaných od respondentů.

6.1 Kategorie 1: Potřeba bezpečného místa ke spánku

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
dostatek spánku	obtížně dosažitelný
soukromí	nedostatečné
kvalita spánku	nízká

Každý člověk potřebuje mít místo, kde má zázemí pro spánek. U lidí na ulici je však nalezení takového místa velmi obtížné. A, i když místo, kde může v klidu přespát, nalezne, nikdy mu nemůže nahradit domov.

Eduard na otázku, co mu nejvíce scházelo oproti předešlému životu, odpověděl, že to bylo právě klidné spaní. Radek poukázal také na chybějící soukromí: „*Takový to prostě někam se zavřít a mít klid*“. O tom, jaké dopady pak má nedostatek spánku na člověka, mluvil respondent Jan. Ten zmínil, že pokud nemá možnost se v klidu vyspat, pak jej nic nebaví, usíná, a to, ať už při trávení volného času v knihovně, tak při pohovorech v práci. To potvrdil i Eduard: „*Tak ten spánek je dost důležitý, protože zívát někomu v kanceláři je takové... neestetické*.“ Také Radek poukázal v případě nedostatku spánku na flegmaticnost a především na fyzickou únavu, což komentuje „*Je to hodně vyčerpávající fyzicky*.“

Náročnost takto strávené noci potvrzuje také respondentka Ivana, která po noci venku využívala pomoci ostatních, kteří jí poskytli teplý čaj na zahřátí.

Respondenti- muži při rozhovoru se zmiňovali o zkušenostech se spánkem přímo na veřejnosti, v parku, často v souvislosti s tím uvedli, že při tom užívali také alkohol, který odboural zábrany a strach z nebezpečí, která zde hrozí. To potvrzuje respondent Ladislav, který na otázku, kdy se cítí nejvíce ohrožený, jestli je to právě ve spánku, odpověděl: „*Tož neuklid-*

ňuje to, ale, sprostě řešeno, jak máte vypité, tak je vám to všechno jedno, lehnu a snažím se usnout.“ Ženy zkušenost se spánkem na veřejnosti nemají, vždy využili možnost přespání ve squatu nebo u známých, tedy ne přímo na veřejnosti.

Respondent Jan si vzpomněl na doby, kdy bezdomovců ve městě moc nebylo, a lidé tak byli vůči nim tolerantnější, a kromě lavičky v parku přespával také v domech, kde nebyly zamčené hlavní vchody. Nyní již asi pět let bydlí ve starém vojenském bunkru, přes zimu dochází na sedárnu, bezplatnou službu přes zimu, provozovanou OS ČČK Zlín. Zároveň však říká, že pro případ, že by získal práci, je potřeba najít něco jiného: „*Kdybych něco sehnal, tak někdo mi řekne: na druhý den nastoupíš, jo, tak nemůžu spat nahoře v bunkru, musím mít aspoň jistotu, že přijdu večer někam...*“

Ivana několikrát spávala venku, ve squatu, nyní tráví noci u kamarádky. Uvědomuje si, že squat „*někdo bere takto, že jsou tam špíny...*“ Vysvětluje ale: „*Není to pravda, jsou tam spacáky, je tam dodržena nějaká ta hygiena...*“ Poukazuje na pomoc sociálních služeb, které tito lidé využívají. V parku nikdy nespala, „*Tak daleko ještě ne...*“, říká.

Radek v minulosti spával všude možně, mj. také ve stanu u vody. Poté byl na několika ubytovnách, v azylovém domě a nyní dochází pravidelně na noclehárnu a snaží se, aby noci venku už trávit nemusel. „*Není bezpečno moc v noci spát venku, a to je údajně Zlín jedno z nejbezpečnějších míst...*“

Je důležité poukázat na to, že řada lidí hledá místo k přečkání zimy, protože to, kde tráví většinu roku, jim neposkytuje před chladem potřebnou ochranu. Jednou z možností je protialkoholní léčba, tento způsob zvolil Radek. Ostatní respondenti volili pomoc azylových domů, ubytoven, nocleháren nebo bezplatné sedárny. Tento způsob přečkání zimy zmínil jak Jan, tak i Eduard a Ladislav. Po zimě se opět obvykle vracejí na zaběhlá místa ke spánku. Důležité je však mít k přečkání noci vše potřebné, třeba jako Alena, která bydlí celoročně ve squatu i se svým přítelem. Dle svých slov tam má vše, co potřebuje. „*Kafe se tam taky dá uvařit...*“, dodává. Na spaní mají také vše potřebné: „*Polystyrén, na tom máme matračku, na tom dvě deky, každý má svoji peřinu a ještě spacák.... Skříňku na věci...*“ Někdy se ovšem stane, že člověk o „vybavení“ ke spánku přijde, jako se to stávalo panu Ladislavovi, který si vždy svou prošivanou deku a spacák schovával, aby je nemusel nosit, a několikrát byl o tyto věci okraden.

Na základě odpovědí lze říci, že pokud se člověk ocitne na ulici, nejprve několik nocí tráví venku, třeba i v parku, nebo u známých, a po nějaké době hledá vhodnější řešení tak, aby

byl co nejméně viděn a mohl se v klidu a bezpečí vyspat. Protože právě spánek je pro další řešení situace zásadní a jeho nedostatek má velký vliv na chuť a rozhodnutí k dalšímu řešení.

6.2 Kategorie 2: Potřeba nezávadného jídla

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
množství	nedostatečné
kvalita	kolísající
zdroje	různorodé

Lidé žijící na ulici mají omezené možnosti k získání potravin, a to především kvůli omezeným finančním prostředkům. Hledají proto možnosti, kde potraviny získat zdarma, a uspokojit tak jednu z nezákladnějších potřeb.

Všichni respondenti zdůraznili během rozhovoru, že dbají na to, aby toto jídlo bylo nezávadné, jeho získávání se však velmi liší a nelze jednoznačně popsat, jak lidé bez domova jídlo získávají. Pro větší přehlednost jsou jednotlivé možnosti přehledně rozděleny, a jsou uvedeny názory respondentů na jednotlivé možnosti.

6.2.1 Restaurace

Jan získává jídlo z popelnic za hotelem, kde vyhazují jídlo z restaurace, které již nemohou dále prodávat. Zdůrazňuje, že jako bývalý číšník „*by do ničeho špatného nešel, a to mám sto procentní jistotu, že to jídlo je dělané ráno...*“ Také Ivana dbá na to, aby jídlo, které jí, bylo čerstvé, a získává maso v provozovně, kde se vykostují kuřata, a jehož zbytky jsou pak určeny k likvidaci. Díky známosti jej má pravidelně zdarma.

6.2.2 Jídlo vyhozené supermarketů

Další způsob získávání jídla, který využívají hned tři respondenti, je jídlo, které vyhazují supermarketů ihned po uplynutí minimální doby spotřeby. Ivana zmiňuje, že dokonce existuje domluva s manažery supermarketů, kteří lidem na ulici toto jídlo v určitou dobu předávají, avšak pod podmínkou, že vše proběhne v pořádku a nevznikne nepořádek. Jinak je možné získat jídlo přímo z popelnic u supermarketů, jak o tom mluví Jan: „*Tam se dá najít kompletně celý sortiment, co se tam prodává ve vnitřku, tak že, je to prošlé, ten den je to*

prošlé... “ Tímto způsobem se dá získat hodně ovoce a zeleniny, která je pouze potlučená, jak uvádí Alena.

6.2.3 Kontejnery

Způsob získávání jídla, který má veřejnost ve spojitosti s bezdomovectvím spojený asi nejvíce, je hledání jídla v popelnících. Tuto možnost využívá pan Ladislav. Ten upozorňuje, že: *„Nebral jsem, co jsem uviděl, jenom... No, už to nebylo kvalitní, ale...“* Poukazuje na to, že lidé vyhodí spoustu věcí, například: *„Dvě celé kuřata, ještě zmrzlé úplně na kost, celé. Nebylo kde udělat, to jsem nebral.“* Radek také hledá jídlo v popelnících, ale také dbá na to, aby jídlo nebylo zkažené, proto bere většinou pečivo, jogurty, i konzervy, nebo to, o čem ví, že tomu absolutně nic není. Dává si však pozor na to, aby byl spatřen co nejméně lidmi: *„Ráno mezi sedmou a osmou je všude svatej klid, nikdo mě nevidí, takže mezi tou hodinou to stihnu, a to jdu rychle...Když fakt vím, že je to ráno, a že nikde nikdo není, tak jo, se podívám.“*

Jsou však také odpůrci získávání jídla tímto způsobem. Eduard říká: *„No, abych vám řekl pravdu, tak se mi to vůbec nelíbí, protože to radši do toho obchodu, místo chlastu si koupím nějaký ten chleba nebo rohlíky a nějaký ten, já nevím, kousek salámu. Protože já, když vidím některé, jak vybírají popelnice, a ještě to cpou do sebe... Nee...“* Ivana to okomentovala slovy: *„Zas tak daleko jsem ještě neklesla.... Tu popelnici ne...“*

6.2.4 Krádeže jídla

Jednou z možností, jak získat jídlo, je nepochybně i krádež jídla v obchodě. Respondenti se však shodli na tom, že krádež jídla za správný způsob získávání jídla nepovažují, a upozorňují, že tím člověk zbytečně riskuje možné problémy. Radek k tomu prohlásil: *„No řeknu vám, že kolikrát jsem byl v takovém háji, ale že jsem v životě a od malička, a přísahám bohu, neukradl ani rohlík... Mě by chytili...“*

Jan, který dříve pracoval u bezpečnostní agentury, ví, že krádež je v dnešní době obtížná, že je vše dobře hlídáno. Říká, že by krádež z hladu dokázal omluvit, ale na základě svých zkušeností říká, že: *„Devadesát devět procent lidí prostě tu sociálku má na to, aby si koupil tabák, aby bylo na chlast, a proto se vymetají ty kontejnery.“* Jako jediný respondent však připustil, že v minulosti kradl: *„Byl jsem na tom jednu dobu tak jako, že... Ono, v uvozovkách, tenkrát to ještě šlo, nebyl problém půllitra jako vrazit do bočnice a koupit si dva rohlíky a paštiku a odejít, jo... A teď už to nejde, jo.“*

6.2.5 Sociální služby

Ve Zlíně mají osoby bez přístřeší možnost získání jídla také díky sociálním službám. V rámci nízkoprahového denního centra je k dispozici jídlo z vegetariánské restaurace, která jej službě daruje, a také je v pondělí vydávána polévka. Tuto možnost respondenti veskrze vítají, Radek říká: „*No vždycky po ránu je člověk hladný, nevybírám si, to jsem rád, že to je, to si myslím, že každé... Že to pomůže...*“ Podobně odpověděl i Eduard: „*No pomoc to byla dost velká, protože člověk měl střechu nad hlavou a teplé jídlo alespoň jednou denně.*“ Také Alena přiznala, že kromě hygieny je právě jídlo jedním z důvodů návštěvy nízkoprahového denního centra. Alena si pochvaluje také možnost připravit si v nízkoprahovém denním centru své vlastní jídlo: „*Když je možnost odpoledne, tak máme... Mamka mi něco dá, tak si uvaříme...*“

Naopak Ladislavovi příliš jídlo nechutná: „*Tady jsem bral málokdy... Já zeleninu moc nemusím, a tady je většinou zeleninové jídlo.*“

Další možností je, kde lze v rámci sociálních služeb získat jídlo, je polévka od Charity sv. Anežky Otrokovice- Samaritánu, ti dováží jednou za čtrnáct dní polévku na vlakové nádraží. Také tato možnost je velmi využívána, o její existenci vědí všichni respondenti. Ivana navíc zdůrazňuje, že „*nejde jenom o tu polévku, ale tam lidi se sejdou si povykládat...*“

Další možností je polévka vydávaná Charitou ve Zlíně, o které mluví respondenti jako o polévce v Domovince, podle místa, kde je vydávána, a to vždy v úterý. O této možnosti také respondenti vědí, ale již není tak často využívána. Ivana o polévce již slyšela, ale nevyužívá ji, protože jídlo v ten den získává v nízkoprahovém centru, a tuto možnost dle ní využívají především ti, kteří do něj nedocházejí. Naopak Ladislav si ji pochvaluje: „*Tam polévky jsou, a solidní, dá se říct, že solidní, a právě, hlavně takové, které já mám rád... Luštěninové...*“

Přestože respondenti znají možnosti, kde v rámci sociálních služeb mohou získat jídlo, jistou překážkou může být lidé, kteří tuto nabídku využívají. O tom se zmiňuje Radek: „*Tam chodí kolikrát takoví exoti, že prostě, já si tu polévku radši odpustím, abych nemusel mít kontakt s těma lidma...*“

Jídlo je tedy možné získávat různými způsoby a je zřejmé, že každý z nich má své příznivce i odpůrce. Důležité však je, že lidé bez domova vědí, kde jídlo mohou získat, a tuto potřebu se jim v rámci svých omezených možností naplňovat.

6.3 Kategorie 3: Potřeba dostatečné možnosti péče o svůj zevnějšek

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
důležitost	významná
dostupnost	velká
pravidelnost	možná

Veřejností je za poznávací znamení bezdomovce považován vzhled, přitom většina těchto lidí chodí upravených, v čistém oblečení, a to, že jsou bez bydlení, by tipoval málokdo. Právě podmínky pro provedení hygieny jsou pro lidi na ulici jedny z nejžádanějších.

Ivana vyzdvihuje, že lidé se sebe opravdu snaží dbát: „*Však si všimněte, že tady ti lidi nechodí špinaví.*“

Někteří dokonce mluví o tom, že právě možnost se pravidelně osprchovat jim chyběla po pádu na ulici nejvíce. Radek prozradil, že hygienu „dělal“ za každých okolností, ať už to bylo klidně v přírodě, a to za jakéhokoliv počasí. Ladislav přiznává, že možnost hygieny neměl na ulici tak často, jako dříve, ale upozorňuje: „*Aspoň jednou za týden jsem se sprchoval, aspoň jednou za týden... V rámci možností jsem tu hygienu dodržoval...*“

Eduard zdůraznil, že kromě spánku bylo nejnáročnější na ulici, aby „*člověk nechodil jak prase,*“ a připomíná význam dodržování hygieny také při řešení své situace: „*Jít na nějaké jednání a smrdět mi připadalo dost blbě, takže radši se okoupat a být čistý, okoupaný a nesmrdět.*“

I když je péče o zevnějšek na ulici náročnější, dle možností každého člověka se o něj snaží všichni respondenti dle svých slov dbát. Eduard vysvětluje: „*Ten člověk občas potká nějakého známého, tak abych nevypadal jak úplná ten.... No prostě abych nevypadal blbě...*“ Jan přiznává: „*Ze začátku jsem na to kašlal úplně. Vlasy na ramena, fousa až na břicho. No tak s přibývajícím věkem.... Spíš se to zlepšuje, možná s přibývajícím věkem mi to tady (ukazuje na hlavu) trošku začíná fungovat už líp než předtím...*“ A přiznává, že velký vliv na to má také omezení alkoholu.

6.3.1 Potřeba pravidelné hygieny

Možností, kde provádět pravidelnou hygienu, je na ulici více. Nejčastěji byla respondenty zmiňována možnost provedení osobní hygieny v nízkoprahovém denním centru. O této možnosti mluví jako o velké pomoci. Alena uvádí, že zejména kvůli hygieně sem dochází již několik let: „*Hlavně ta sprcha, ta pomáhá.*“

Jednou ze zmiňovaných a často využívaných možností, kde provést osobní hygienu, byly také veřejné sprchy umístěné v podchodě. Ty jsou však nyní mimo provoz. Ladislav také zmiňuje, že se dřív chodil sprchovat do městských lázní.

To Ivana poukázala na pomoc ostatních osob bez přístřeší, které nežijí již přímo na ulici, ale na ubytovnách, kteří jí nabídli, aby se osprchovala: „*Můžu říct, že jsme se dohodli, přijdi za mnou na ubytovnu, na návštěvu...*“ Alena, která má dobré vztahy se svou matkou, může využít i možnosti osprchovat se u ní, bohužel, její přítel tuto možnost nemá, takže převážně hygienu provádí v nízkoprahovém denním centru.

6.3.2 Potřeba čistého ošacení

V souvislosti s hygienou souvisí také možnost získání čistého oblečení, protože bez něj by hygiena neměla téměř žádný význam. O čisté ošacení je mezi lidmi bez domova velký zájem a využívají především pomoci neziskových organizací, které oblečení, které dostanou darem od občanů, dále rozdávají potřebným. Radek připomíná: „*Jak to říká pan Werich, šaty dělají člověka.*“

Nejčastěji zmiňovanou možností ohledně nového ošacení je jeho získání v Charitním šatníku, provozovaného Charitou Zlín. O této možnosti ví všichni respondenti, a až na respondenta Radka ji pravidelně využívají. Kromě Charitního šatníku je možné získat oblečení, i když ne v takovém rozsahu, v nízkoprahovém denním centru nebo od terénních pracovníků či sociálního kurátora, jak upozorňuje Ivana.

Jan vyzdvihuje význam šatníků pro něj samého, protože je to pro něj jediný způsob, jak oblečení získat: „*Momentálně jediné z těch šatníků, protože z těch dvou tisíc dvě stě, to v podstatě... Jednoduchýma počtama mám nějakých sedmdesát korun na den, tak to není moc, to není ani na jídlo, a kde by se do toho vešlo ještě oblečení...*“

Ivana upozorňuje na to, že lidé bez domova často oblečení neperou a berou si tak pravidelně v šatnících nové. Ona si to své pere pravidelně a bezplatně v nízkoprahovém denním centru, jiné možnosti však ve Zlíně nejsou. Ivana upozorňuje také na omezené možnosti na

ubytovnách: „*Nejhorší je to, že ti, co jsou na těch ubytovnách, tak ti za pračku musí zaplatit třicet korun...*“ Proto raději oblečení vyhodí a zajdou si pro nové.

Radek naopak pomoc Charitního šatníku po předchozích návštěvách již nevyhledává a jako jediný uvedl, že si oblečení kupuje: „*Na šatníku tady ve Zlíně, to je zabítý docela, tak tam už se ani nesnažím chodit a... Kupovat se sociálních dávek, aspoň u těch Vietnamců... Sice je to taková investice, o které by jiní pochybovali, ti, kteří si vezmou něco, vyhodí to špinavý, vemou si druhý, ale prostě. Já si to kupuju, peru...*“

Ladislav také zmínil ještě jednu z možností, jak oblečení získat, a sice jeho nalezení v kontejnerech: „*Když jsem něco našel v kontejnerech nebo tak, solidního, tak jsem si vzal...*“

Nároky na oblečení při jeho výběru jsou především takové, aby v něm bylo příjemně a, jak říká Jan: „*Praktičnost.*“ A na otázku, zda tedy nejde ani tak o ten vzhled, odpovídá: „*Ne, ne, to už nějak neřeším nijak zvlášť.*“ Podobně odpovídá také Alena: „*Mě je to jedno, hlavně, že je do čeho se převléct.*“ Kvalita je pak důležitá pro Ivanu: „*Hlavně, aby to byla bavlna, aby to nebyla umělina, aby to nebylo umělé, jak se člověk zpotí, tak je člověk takový...*“ Eduard dodává: „*No hlavně, abych v tom nevypadal jak trhan, i když jako tam prádlo roztrhané nedávali, ale tak... Abych se v tom cítil příjemně.*“

Pro celodenní pobyt na ulici je tedy potřeba především, cítit se dobře. Vzhled je většinou až na druhém místě, a lidé na ulici jsou rádi, pokud dostanou oblečení, které někomu jinému přebývalo ve skříni, a rozhodl se jej dát někomu, kdo si oblečení koupit nemůže. To potvrzuje i Ivana: „*Přijedou tam (myšleno do šatníku) podnikatelé a dovezou po děckách, co už jim, už vyšlo z módy... To vyšlo z módy, už oni, ty děcka tich, platově vyšších lidí už v tým chodit nebudou, tak to dovezou tam...*“

Na základě odpovědí respondentů je možné usuzovat, že možnosti, jak pečovat o svůj vzhled, tito lidé plně využívají a velmi si uvědomují, jak důležitou roli má vzhled při jednání s úřady, potenciálními zaměstnavateli i veřejností, a snaží se tak v rámci možností „zapadnout“ mezi běžnou populaci.

6.4 Kategorie 4: Potřeba udržení uspokojivého zdravotního stavu

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
lékařská péče	dostupná
přístup lékařů	uspokojivý
zdravotní problémy	výrazně omezující

V souvislosti s problematikou bezdomovectví se často mluví také o zdravotním stavu bezdomovecké populace, a v souvislosti se stárnoucí populací bezdomovců také s chybějící možností péče o tyto lidi. Pouze respondent Ladislav, který se pohybuje s pomocí berly, a to velmi obtížně, zmínil během rozhovoru problémy, které zhoršující zdravotní stav přináší v životě na ulici: *„Když jsem měl zdravé nohy, tak jsem prošel větší prostor, a tím pádem jsem našel aj víc, zajistil i víc, a... Aj jsem sehnal aj prácu... Že jsem si aj vydělal...“* Nyní již nezvládá ani chůzi na Charitní šatník pro oblečení, ani na nádraží na polévku, kterou vydává Terénní program Samaritán.

Celkově nás při rozhovorech překvapilo, že kromě nachlazení tito lidé netrpí žádnými vážnějšími zdravotními obtížemi. Omrzliny, které by se u těchto lidí daly očekávat, vzhledem k tomu, že jsou často za jakéhokoliv počasí neustále venku, respondenti, až na Alenu, nemají, je to však možná dáno tím, že rozhovory byly vedeny s lidmi, kteří v současnosti mají v rámci možností dostatečné zázemí pro přečkávání chladného počasí. Pouze Alena během rozhovoru zmínila, že má omrzlinu, a to na uchu. Jan na téma omrzlin říká: *„To se mi ještě nepovedlo... To mě čeká možná teprv...“* Ivana se jim snaží předcházet: *„Měla jsem kde byt a oblečení se vždycky snažím, abych nosila...“*

Vážné zdravotní problémy má pouze Jan. Trpí epilepsií, jak on říká, *„vypitou epilepsií“* a uvědomuje si nebezpečí tohoto onemocnění: *„Není radno si s tím zahrávat, protože těch záchvatů jsem měl tolik, že... Ted' už vím od doktorů, že ted' už každý může být poslední... Ještě před těma pár rokama jsem to tak nebral hrozně, ale s přibývajícima...“* Nyní se již frekvence záchvatů snížila, dle Jana je to tím, že se již ničím nestresuje, je už *„takový omlácený ulicí“*, a hlavně: *„Padesáti procentní je to, že nechlastám tak, jak jsem chlastal dřív.“* Léky, které by dokázaly zmírnit frekvenci záchvatů, jsou pro něj však finančně nedostupné: *„Je to drahé, já si nemůžu dovolit platit šest set za prášky, jo...“*

Respondenti nemají problém s návštěvou svého praktického lékaře, dle jejich slov se vždy setkali s příjemným přístupem, nemají však důvod k návštěvě. To je dobrá zpráva, protože u některých lidí se s odmítavým přístupem k návštěvám lékaře a nevhodným přístupem lékařů setkáváme, a o to je pak obtížnější jejich zdravotní problémy účinně řešit. U respondentů však komunikace s lékaři funguje bez problémů.

6.5 Kategorie 5: Potřeba dostatečného množství financí a smysluplného hospodaření s nimi

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
finanční zdroje	nedostatečné
hospodaření	obtížné
náklady	vysoké

Problematika hospodaření s penězi u lidí na ulici je často spojována s konzumací alkoholu. Velmi často se setkáváme s tím, že lidé hned po obdržení peněz, ať už dávek pomoci v hmotné nouzi, nebo důchodu, velkou část z těchto peněz utratí během prvních pár dní. Peníze tak neslouží k tomu, čemu jsou určeny. Poté přichází na řadu pomoc sociálních služeb či shánění obživy jiným způsobem.

„Pro mě je to v podstatě otázka financí, že, co já z těch dvou tisíc, dva dva, co já si můžu teda jít koupit někde, jo... A tak to jídlo se jakš takš dá, ale co si koupit v uvozovkách lepšího...,“ přiznává Jan, který právě kvůli nedostatku peněz využívá veškerých dostupných forem pomoci. Na otázku, zda to bere tak, že s částkou 2 200 Kč (existenční minimum) opravdu nejde nijak vyjít, odpovídá: *„Já to prostě беру tak, že to nejde.... Prostě, uznáte sama, že za sedmdesát korun na den, jo... Ono by to bylo něco jiného, kdybych měl zaplacený nájem, všechno, jo, takovéhle věci, kdyby všechno bylo v pohodě, tak sedmdesát korun by bylo zas o něčem jiném.“* Přiznává ale, že část peněz použije také na alkohol, i když už méně, než v minulosti.

Radek také přiznává, že jeho největší neřestí je alkohol: *„Já klidně utratím všechno... Jsem rád, že dostanu tady právě to jídlo...“*

Ladislav také připouští, že s penězi příliš vyjít neumí: *„Já su takové náтуры, když mám, tak užívám. A jak nemám, tak bohužel.“* Teď, když bydlí na azylovém domě, si peníze ukládá

do pokladny, a říká: „*Teď mi to vyhovuje. Vezmu si, kolik potřebuju, a podle toho se zařídím. Koupím si jídlo a takové, na svoji osobní potřebu, abych měl, abych vyšel ten měsíc. Nesmím mít peníze u sebe.*“

Alena se snaží problémům s nedostatkem peněz předcházet jejich úschovou k mamince, a říká: „*Tak já to mám vlastně pro svoji potřebu a domů dát tisícovku jako děckách, i když nemusím, no... Ale ať mají něco navíc... Já si nakoupím, no, tabák a takové.... A zbytek nechám u mamky.*“

Pro člověka na ulici je velmi důležité mít alespoň nějaký příjem financí, ať už je získává prostřednictvím dávek pomoci v hmotné nouzi, nebo přivýdělku.

6.5.1 Potřeba mít alespoň nějaké finance

Velkým problémem je sankční vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání Úřadu práce. Se sankčním vyřazením má zkušenost Eduard, Jan i Alena. V případě Eduarda to bylo z důvodu špatného pochopení pravidel, do kdy je potřeba hlásit brigádu: „*Ona mi řekla, že do osmi dní se to má nahlásit, a když jsem tam došel za tři dny, tak mi řekla: to jste měl hlásit hned ten den... No a potom mě vlastně vyřadili na půl roku, že jsem nedodržel jejich smlouvu...*“ Alena pro změnu zase zapomněla na schůzku: „*Tak jsem potom měla půl roku útrum.*“

Je otázkou, jak nastavit systém tak, aby uchazeči o zaměstnání své povinnosti plnili, ale také, aby v případě, že pozapomenou na schůzku, nebyli půl roku jen odkázáni na pomoc druhých, pomoc organizací, a aby jim nenarůstal dluh za to, že si nehradí ve většině případů zdravotní pojištění, které, v případě, že jsou vedeni na Úřadu práce, za ně hradí stát.

6.5.2 Možné způsoby získávání peněz

Způsobem, jak získávat peníze, je sběr železa. Tento způsob měl u respondentů své příznivce i odpůrce. Tento způsob volí třeba Alena: „*My chodíme po popelnicích, ale spíš ty káblíky a tak.... Aby bylo do sběrný, a z tama se dá už taky nakoupit...*“ Eduard také dříve sbíral pravidelně železo, přiznává však, že většina vydělaných peněz byla určena na nákup alkoholu, tak žil asi dva roky. Teď, když už využívá sociální služby, alkohol omezil.

U veřejnosti je také velmi často ve spojitosti s bezdomovci pozorován jiný způsob získávání peněz, a to vyptávání peněz od kolemjdoucích. Respondenti tento způsob získávání peněz nevyužívají, protože buď tento způsob neschvalují, nebo mají pocit, že by takto žádné peníze nezískali.

Jan uvádí: „*Jak se říká, já na to nemám ksicht. To jsem zkoušel, jestli třikrát nebo čtyřikrát, a to zas, to bylo spojené s tím, že jsem chlastal, a že jsem potřeboval teda mít na chlast... Už ten chlast nepotřebuju, zas tak jak to bylo předtím.*“

Alena na to nemá vyhraněný názor: „*Je to jejich věc, ale já bych to nedělala... Já to ani neumím...*“

Jarmila si myslí, že ten člověk, který takto poptává peníze, už ten život vzdal a zdá se jí, že tím říká: „*Spadl jsem do toho, tak budu...*“, komentuje to.

Radek vysvětluje svůj pohled na žebrání takto: „*Hrabat se v popelnicích je nedůstojný, ale žebrat je tisíckrát nedůstojnější...*“ Eduard na to říká: „*No tak já to neumím, ale.... Já když vidím některé ty, dejte mi to, dejte mi to, mě to připadá takové trapné... U některých, kteří mají sociálku... Zhruba za týden už nemají nic, a potom chodí a: pane, prosím vás, nemáte nějakou drobnou?*“

Získávání peněz prostřednictvím sběru železa či žebráním či somráním je i mezi bezdomoveckou populací velmi sporné téma, a stejně tomu je tak i mezi běžnou populací.

6.6 Kategorie 6: Potřeba vyplnění volného času

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
režim dne	potřebný
vyplnění dne	různorodé
zázemí	chybějící

Lidé bez domova jsou povětšinou bez zaměstnání, a mají tak volný čas, který je potřeba vyplnit. Část volného času jim pomáhají vyplnit sociální služby, jejichž pomoci mohou využít. K vyplnění toho zbývajících času má každý jiný návod, je však důležité nějak si den naplnit, aby člověku rychleji ubíhal.

6.6.1 Potřeba režimu dne

Jan popisuje, že o vytvoření denního režimu se snaží: „*Nevím, jak to mají ostatní kolegové, co jsou na ulici, jo tak, alespoň ráno v určitou dobu vstát a nezačít den tím, že do sebe naliju litr nějakého vína nebo alespoň půllitr kořalky nebo tak. Aspoň to ráno jsem vždycky*

šel sem (pozn. myšleno nízkoprahové denní centrum) spáchat nějakou tu hygienu, něco pojíst a tak, abych aspoň... Protože jako epileptik zas bych měl mít určitý režim, že...“

Radek to popisuje tak, že je potřeba „udělat si denní plán i z toho nic.“ Poté, co skončí provozní doba nízkoprahového denního centra, odchází si číst do knihovny a dodává: „Opravdu jdu číst, já tam nespím. (...) Já tam vydržím třeba pět hodin, a jako poctivě čtu...“

Ivana problém s vyplněním volného času nemá, poté, co využije možnosti zázemí nízkoprahového denního centra, vydá se shánět jídlo, nebo jde s ostatními na úřady nebo třeba navštívit kamaráda do nemocnice. „A to ten den se rozlítá,“ dodává.

Eduard říká, že jeho režim se změnil tím, že potkal určitou partii lidí a začal pít alkohol, od kterého se pak režim odvíjel. „Když se podařilo vstát vcelku dobře, tak vlastně člověk tady poběhal po Zlíně a zkusil se sehnat nějaké to železo do šrotu, a tam ho odevzdal, a potom se opět zasedlo k alkoholu,“ popisuje a dodává, že nyní už takový režim nemá.

Alena uvádí, že den má naplánovaný takto: „První sem (nízkoprahové denní centrum, pozn.), potom chvilku pochodovat, a když je odpoledne, tak zase sem... Potom odpočinout, za maminkou na večeři....“

Ladislav vzpomíná: „Když jsem měl peníze, první cesta byla do hospody. Dokad' byly peníze, bylo dobře. Jak peníze nebyly, tak jsem seděl v parku na lavičce, a buď nějakou knížku nebo časopisy jsem si četl. Zabít čas, jak se říká...“

Jan tráví hodně času v knihovně, především v hudebním oddělení, to jej baví. „Pro mě, když otevřou v deset a zavírají v šest, tak není problém tam odsedět těch osm hodin bez problémů.“ Pokud respektuje pravidla, obsluze knihovny takový návštěvník nevadí.

6.6.2 Potřeba náplně dne o víkendu

Podle některých jsou víkendy mnohem náročnější, protože nízkoprahové denní centrum je zavřené, knihovna je otevřená jen v sobotu dopoledne, a chybí tak místo, kam se schovat. Jan říká, že „nejhorší je to přes tu zimu, a když teda prší, no.“ A dodává, že dřív bylo možné trávit víkendy v obchodních centrech, po problémech, které tam nadělali ostatní, už to možné není. On proto jezdí do Malenovic do Tesca, kde, přestože jej už znají, nikomu nevadí.

Také Radek dodává: „Prostě ty víkendy, to je dvanáct hodin... To by nevydržel ani svatej, to je strašný, no...“ A vyzdvihuje pomoc nízkoprahového denního centra během dne:

„Ono, i když je to třeba já nevím, některý ten den od těch osmi do jedenácti, tak ty tři hodiny jsou obrovská pomoc, jenom ty hloupý tři hodiny...“

Eduard uvádí: „Tak v sobotu se dá do knihovny zašít, a někteří chodí, jak jsou čekárny na vlakovém, na autobusovém, tam jsou zašití... No a ti, co na to mají, tak jdou do hospody.... Knihovna je zavřená v neděli, ale... Oni stejně, abych řekl pravdu, oni si vždycky ty peníze na ten chlást najdou, takže...“

Ladislav naopak říká: „Dny jsou všechny stejné, jestli je všední den, nebo sobota, nebo svátek, to je úplně stejné. Zaháníte nudu a zabijíte čas podle svých nápadů.“

Ani Aleně nevadí víkendy: „Tak bud' ležím v posteli a mastíme karty, tak jak tady, a nebo někde... Když je teplo a už jsou hříby, tak na hříby... Když mamka jako nemá tam ještě bráchovy děcka, tak zajdeme tam, na kafičko...“

6.7 Kategorie 7: Potřeba uspokojivých vztahů s ostatními na ulici

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
důvěra	opatrná
konflikt	nežádoucí
spoléhání na sebe samého	nutné

Lidí, kteří jsou bez domova, je ve Zlíně spousta. Stejně, jako ve většinové společnosti, i zde je každý individualita, a právě tak se najdou mezi nimi lidé, kteří raději vyhledávají společnost ostatních, a ti, kteří jsou raději bokem a žijí spíše samotářský způsob života. Bez ohledu na to je však potřeba s ostatními vycházet a nepřicházet s nimi do zbytečných konfliktů, protože, ať chcete nebo ne, potkávejte se s nimi během celého dne.

6.7.1 Samotářský způsob života nebo život ve skupině

Ladislav je typický samotář, a sám říká: „S těmato... Radši ruky pryč. Řeknu to sprostě, moji kamarádi umřeli u Stalingradu... Prostě nějaké takové dobré kamarády nemám. Jen známé.“

Radek říká, že je celé dny sám, a pokud s ním mluvíte o důvodech, říká: „Většinou nemám náladu na lidi. Jako když někoho potkám, no tak občas jo, ale pak, prostě když chodí dva tři lidi, ne. Já můžu říct, že třeba vydržím celou sobotu neděli být sám. Já se snažím o ni-

koho neopírat, beru je jako známé. Absolutní důvěru nemám asi v nikoho, ale tak, jsou lidi, kteří jsou mi bližší...“

Také Jan mluví o tom, že po pádu na ulici se stáhl sám do sebe, a byl rád, že s nikým, určitou dobu, nepotřeboval komunikovat. Ve vojenském bunkru, kde v posledních letech bydlí, se mu vystříдалo několik spolubydlících, říká, že po zkušenostech je teď raději sám. S ostatními se baví normálně, ale nikdy „*nepatřil do nějaké partie bezdomovců*“. Přiznává ale: „*Jednu dobu jsem chodil s... Prostě jsme se scházeli na určitém místě v parku, jako samozřejmě, ale to bylo jenom o tom chlastu, že tam se sešlo lidí, a teď každý začal tahat, co kdo kde má, jo... A bylo to jenom o tom, že se tam prostě sedělo a chlastalo, tam se nepilo, tam se chlastalo...“*

Naopak, jsou i lidé, kteří jsou součástí skupiny a upozorňují naopak na nevýhody samotářského způsobu života. Eduard se svěřil s tím, že je raději ve skupině, a vysvětluje: „*Ten samotář, když to řeknu takhle, sedí na té lavičce, čučí do blba a: Kdyby tady někdo byl tak by s ním pokecal. Jenomže tady nikdo není, protože se se mnou nikdo nebaví.*“ A říká, že právě ve skupině je možné probrat různé věci. Zároveň však přiznává, stejně jako Jan, že nevýhodou skupiny je to, že většinou zde důležitou roli hraje alkohol.

Ivana v průběhu celého rozhovoru upozorňovala na důležitost vztahů mezi lidmi na ulici a vzájemné pomoci. „*Musím říct, že ti lidi se víc rozdělí... Že si dají, že víja, co je potřeba, co že je hlad....,*“ dodává. Vyzdvihuje stejnou výhodu, kterou uvedl Eduard, tedy sdílení problémů: „*Dostanou to ze sebe. Ten co má problémy a sedí sám, tak furt to má v sobě...“* Zároveň však uvádí, že se ve skupině najdou i takoví, „*kterí podrazí nohy.*“

Alena říká, že se spolubydlícími ze squatu vychází dobře, ale že je na ulici spousta lidí, kteří vlastně podle ní bezdomovci nejsou. „*Oni vlastně nejsou na ulici, ti, co tam po městě lítají. Oni jsou na ubytovnách... Oni si jenom hrají na bezdomovce...“* Upozornila tak na to, že i mezi bezdomovci je určitá hierarchie, což dokládá i odpověď Eduarda, který je v současnosti na azylovém domě, na otázku ohledně toho, jak vychází s ostatními na ulici: „*No já myslím, že dobře, zas... Do dneška se s nima bavím, a jako nemáme vůči sobě nějaké problémy, akorát... Někteří si myslí, že já už tady bydlím v teple, že já už se s nima neznám, což není pravda...“*

Stejně, jako vztahy mezi lidmi, kteří domov mají, i mezi bezdomovci se najdou takoví, se kterými si člověk může příjemně povykládat či dokonce se spolehnout, a ti, se kterými si nemá člověk co říct. Domníváme se však, že je udržení uspokojivých vztahů je nezbytnou

podmínkou poklidného života na ulici a je potřeba se navzájem respektovat a vyjít mezi sebou i přes určité výtky vůči sobě.

6.7.2 Partnerské vztahy na ulici

Při práci s osobami bez přístřeší se často setkáváme s partnerskými vztahy, které buď vznikly už před ztrátou bydlení, nebo se partneři setkali díky situaci, ve které se oba nacházejí. Pro práci s osobami bez přístřeší pro pracovníka tyto vztahy mohou být výhodou, práce s klientem je účinnější a je více motivován, nebo naopak si oba na situaci zvyknou a oba dva se podporují v pasivitě. Jak však vnímají tyto vztahy přímo lidé bez domova? A jaké s nimi mají zkušenosti?

Radek, který se nedávno rozešel s přítelkyní, se kterou se seznámil již před ztrátou bydlení, a mají tak společné bezdomovecké zkušenosti, říká, že nyní bere spíše jako výhodu jejich rozhod. *„Zase zodpovídám sám za sebe, říkám, já se o sebe sám postarám, takhle je to jednodušší, když su sám,“* vysvětluje. Přiznává ale, že přítelkyně mu však byla obrovskou oporou. Na vztahy, které vzniknou až na ulici, se dívá ze dvou úhlů: *„Výhra je, že ti lidi už mají před sebou rozdané, že si vidí do karet, že si nemusí nalhávat, že ví opravdu oba dva, jak na tom jsou.“* Na druhou stranu ale upozorňuje na riziko: *„Ani jeden, ani druhý už nemá tu vůli dostat prostě se nahoru, takže můžou tam stagnovat v tom, kde jsou...“* Říká tedy: *„Může to fungovat, ale...“*

Ivana, která zkušenosti s partnerem na ulici nemá, nahlíží na situaci podobně jako Radek, jako výhodu tedy vidí to, že drží více při sobě a neschovávají se za něco. Myslí si, že je to individuální a nedá se to nijak zevšeobecnit, závisí vždy na povaze člověka. Připouští, že fungování v běžném životě by bylo jen velmi obtížné, pokud by se jim z této situace podařilo dostat.

Alena má přítele, se kterým je už před příchodem na ulici, a myslí si, že jejich vztah by vydržel, i kdyby se situace úplně změnila a našli by si práci a bydlení. Šance na změnu jsou však komplikované tím, že partner je Polák a nemá občanský průkaz, proto pro něj je získání práce nereálné.

Jan si myslí, že muž se ženou tvořící pár na ulici je založen na tom, že ti dva jsou ve stejné situaci, a říká, že u dvojic, které zná, si nedokáže představit, že by někde obývali nějaký byt. *„Tam by to bylo stejně zas jenom o chlastu...“* dodává. Během svého pobytu na ulici měl vztah se ženou dvakrát, vždy však pouze několik dní. Tyto ženy si však dle něj pouze

hrály na bezdomovkyně: „Bohužel to bylo o tom, že měly doma nějaké problémy a potřebovaly se někam jenom uklidit, a pak, jak to přešlo, tak zas... Je to takové zvláštní řešení, tohle to...“

David, který vztah se ženou během svého pobytu na ulici neměl, říká, že vztahy na ulici vnímá jako partnerství stejné situace, a říká, že velkým problémem je u těchto párů alkohol. „On má nějaké peníze, ona nemá, ale musí spolu chlastat... A potom třeba ona má on nemá, tak zase...“

Dá se tedy říct, že partnerské vztahy na ulici mají svůj rub i líc. Spoustu nevýhod i výhod, ale především, je to vždy o těch partnerech a jejich osobnostech, kam budou společně směřovat.

6.8 Kategorie 8: Potřeba uspokojivých vztahů s rodinou

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
udržení kontaktu s rodinou	obtížné
komunikace s rodinou	výjimečná
stud za situaci	výrazný

Při rozhovoru s osobami bez přístřeší patří otázky na rodinu mezi ty nejcitlivější. Často v kontaktu s rodinou nejsou nebo rodinu nemají, a pokud už v kontaktu jsou, je tento vztah jejich současnou situací narušen.

Také při rozhovoru v rámci výzkumu se tato domněnka potvrdila. Při otázkách zaměřených na rodinu bylo zřejmé, že o tom respondenti příliš mluvit nechtějí, protože je to jednak důvěrné téma, a jednak právě při tomto tématu si nejvíce uvědomují dopady své situace.

Ivana rodinu zmínila hned při popisu svého života předtím, než se dostala na ulici, a při otázce na to, co se člověku „honí“ v hlavě, když najednou přijde o bydlení, bez váhání uvedla: „Myslím na děcka... Jít za něma, to byla pro mě...“ A při této odpovědi začala plakat. Nyní je se svými dvěma syny v pravidelném kontaktu, oba bydlí v Ostravě, a sem tam jí finančně pomohou, ale toto téma je pro ni velmi citlivé.

Také Jan, který již je na ulici deset let, a po celou dobu rozhovoru bylo zřejmé, že již je za ty roky z ulice zvyklý vše zvládat s nadhledem, při otázce na rodinu přiznal, že toto téma jej trápí, a pokud jej někdo vzpomene, a k tomu on to „*podpoří alkoholem, začne červíček vrtat.*“ Jan má šestnáctiletého syna, se kterým však již osm let není vůbec v kontaktu. Na jednu stranu by ho moc rád viděl, ale uvědomuje si překážky. „*Už má věk na to, že těžko bych mu něco nakecal, že pracuju nebo tak, že jsem neměl čas a takové. To zas jako... Pokud se z toho nevyhrabu, tak jako nemám ani chuť ho kontaktovat... Protože jednak jsme se neviděli tolik roků, jo, že si myslím, že... Prostě nedávám tomu žádnou naději na úspěch, jako jo... Že bych přijel a: Jé, Karle, já jsem tvůj táta, jo... Na takové, na takovéhle věci já nevěřím... Strašně rád bych ho viděl, toho ogaru, no ale... Zas už je to tolik let, že v podstatě.... Necítím nic, jako... Nechybí mi.*“

Ze začátku mu velkou podporou byla matka, díky které byl alespoň občas v kontaktu se synem, když s ním byla bývalá partnerka ochotna k ní přijet. Po její smrti však došlo k úplnému omezení kontaktů a Jan měl dokonce soudně zakázaný styk se synem.

To Alena má dvě dcery, patnáctiletou a osmiletou, a přesto, že je vychovává její matka, je s nimi dle svých slov v každodenním kontaktu. Také, podobně jako Ivana, říká, že nejvíce ji v okamžiku, kdy se ocitla na ulici, chyběly „*děčka*“. Každý den tam chodí i se svým přítelem na večeri, o víkendech, pokud tam matka nemá ještě děti od bratra Aleny, zajdou na kávu. Vzájemně však mají nastavena určitá pravidla, například takové, že Alena nemá klíče od bytu, a musí tak vždy počkat, než někdo bude doma, chodit tam však může každý den. Matka jí pomáhá také s hospodařením s penězi, a když byla Alena sankčně vyřazena z evidence Úřadu práce, pomohla jí také finančně. Dle jejich slov jsou vztahy „*pořád stejné.*“

Eduard udržuje pravidelný kontakt se svou matkou a přiznává, že jejich vztahy závisí na tom, v jaké je momentální situaci. K tomu, jak jeho matka vnímá jeho situaci, Eduard říká: „*Už vcelku dobře, protože jako už tady bydlím, takže jako se stýkáme, občas. Předtím jsme se stýkali, ale to bylo jenom takové jako pozdravení, ahoj, když jsme se potkali.*“ Nyní se na ni může podle potřeby obrátit.

To Ladislav rodinu nemá: „*Rodiče umřeli, jako ti adoptivní... První manželka, se kterou jsem měl dvě děčka, tak syn mi umřel, zůstala ta dcera, tu jsem viděl naposledy, když měla třináct roků, teď má čtyřiačtyřicet, s tou jsem, s tou vůbec jsem ve styku nebyl, to jsem měl*

zakázané soudem, že se mám vyhýbat. A jinak, o sourozencích nevím... Já jsem si zvykl, co mi rodiče umřeli, tak jsem byl zvyklý být sám.“

Radek na otázku rodiny odpovídá: *„Rodinu nemám.... A to doslova. Mám bráchu v Brně, kterýho jsem už neviděl asi dva roky, volal mi na mobil, který jsem ztratit, takže budu muset sehnat jeho číslo.... Rodiče nežijí...“* Uvědomuje si, že kdyby měl rodinu, tak by nedopadl až na to dno, na kterém nyní je, a ze kterého se snaží postupně dostat.

Udržení vztahu s rodinou i přes současnou situaci je pro osoby bez přístřeší velmi náročné, a nepochybně minimálně stejně náročná je tato situace i pro druhou stranu. Často tak dojde k úplnému odcizení, je však otázkou, zda opačný postoj, tedy bezmezná pomoc rodiny je také tím správným řešením.

6.9 Kategorie 9: Potřeba zaměstnání jako možnosti k návratu do společnosti

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
hledání zaměstnání	obtížné
skrývání situace	náročné
překážky	výrazné

Převážná většina bezdomovců je bez zaměstnání, a pokud někam dochází, jedná se často pouze o přivýdělek. Získání zaměstnání je často vnímáno jako první krok ke změně situace, protože díky vydělaným penězům pak teprve bude možné hledat bydlení a dostat se ze současné pasti.

Tito lidé si však jsou vědomi toho, že získat zaměstnání není nijak lehké, i pokud máte zázemí domova, natož, když jste na ulici. To potvrzuje také Radek: *„Prostě tady je ten problém, třeba na té noclehárně, že nemáte zázemí, že po práci se nemůžete jít natáhnout, že musíte vždycky čekat od do... To je největší problém. A jinak, tak člověk má právě strach, že Zlín není tak velký město a hodně lidí už člověka zná, jo, tohlenc to, nepokazit si renomé... Nebo to je tam ten, nebo todlenc. A nebo ten je nějaký divnej, jo, právě proto, aby člověk vypadal trochu k světu, a na tom mi hodně záleží prostě, aj na tom, co si lidi myslí, protože aby se to neobrátilo proti mně...“* Také při hledání jídla v popelnících se proto snaží, aby byl viděn co nejméně lidmi.

Ivana zase poukazuje na pohled potenciálních zaměstnavatelů na lidi, kteří jsou na ulici a také na to, že často jedinou možností je pak práce „načerno“: *„Tam je to, že i když aj tu prácu sháňáte, tak a oni ted' zjistí, aha, vy jste sociálka... To oni už berou tady to, že si myslí, že patříme do jedné skupiny, že do té práce nepůjdeme. A hodně lidí ted'ka nás dělá načerno, myslíte, že ne? Dělá. Však oni nás takto berou, berou načerno. Já taky chodím na černo. A můžu vám říct, dají nám čtyřicet korun na hodinu. Je to málo, ale je to zas k té sociálce... A ted' je ta nedůvěra, aby to na mě někdo nepráskl. Přijdu o to...“* Ivana se však nevzdává a říká: *„Pokud vidím, jak se rozvíjí ted'ka ten Zlín, tak ta příležitost bude... A oni, někdo tomu řekne, podřadná, ta uklízečka, ale ta uklízečka bude potřeba...“*

Alena upozorňuje na to, že velkou překážkou je pouze základní vzdělání. To je u lidí bez domova poměrně časté, a o to omezenější jsou pak možnosti, kde najít práci. Alena jako hlavní překážku tedy nevidí svou situaci, jako tomu bylo u Ivany, ale nedostatek pracovních nabídek. *„Já bych si vzala i nějakou brigádu, ale někde tady ve Zlíně, ne třeba až někde v Otrokovicích...“*

Možnou překážkou může být také věk, jako je tomu u bývalého číšníka Jana: *„Hospoda nebo to, to už vůbec ne, no a kamkoliv jinam přijdu, kde by snad něco bylo, tak mi řeknou, že mají dost mladších, než su já, o hodně mladších, no že já pro ně prostě nejsou perspektivní.“* Janovou velkou překážkou při hledání zaměstnání je také epilepsie, proto nemůže vzít jen tak nějakou nabízenou práci.

Zdravotní stav zhoršil také možnosti získání zaměstnání v případě Ladislava, také v kombinaci s věkem. Po prvním úrazu se mu dařilo alespoň krátce vždy někde pracovat, po zlomeném „krčku“ už jeho šance na získání práce byly minimální: *„Žádný zaměstnavatel nechal chlapa nad čtyřicet, potom aj pětáct jenom let, a absolutně zdravý. Že ti, co měli ty újmy na zdraví, nezaručovali, že budou chodit do práce...“*

Jan upozorňuje na další častou překážku, se kterou se potýká spousta lidí na ulici, a tím je chybějící mobilní telefon: *„Abych byl furt někde na příjmu, kdyby byla nějaká práce... Tady, já třeba rozdávám tady to vaše číslo, jo, ale taky tady, že, nejsou čtyřadvacet hodin na příjmu tady. A že mi to pak někdo vyřídí, jako to zas potencionálního zaměstnavatele... Ono to není přímo ideální...“*

Eduardovi nepřipadá, že by jeho situace pro něj byla překážkou při hledání zaměstnání, spíše si myslí, že je to dnešní dobou, a vysvětluje: *„V tuto dobu prostě každý řekne: já zavolám, já napíšu, a to už je znamení, že je zbytečné na něco čekat.“*

Pokud to tedy shrneme, možné překážky, které brání člověku v získání zaměstnání, a tím i díky lepším finančním možnostem ve změně jejich situace, vnímá každý z respondentů jinak. Určitě ale záleží na tom, jak člověk vypadá, vystupuje, i na tom, jaký je jeho věk a zdravotní stav. To jsou překážky, které nezáleží na tom, zda člověk žije či nežije na ulici. Předsudky, které však řada zaměstnavatelů má, však hrají nezpochybnitelnou roli, a vzhledem k velkému počtu nezaměstnaných si v dnešní době zaměstnavatel často rozmyslí, jakého člověka přijme, a pokud je bez domova, jeho šance to právě nezvyšuje...

6.10 Kategorie 10: Potřeba mít závislost pod kontrolou

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
nutkání	nezvladatelné
finanční náročnost	výrazná
zvládnutí závislosti	obtížné

Téma, které je s bezdomovectvím nepochybně spojeno, je alkohol. O alkoholu ve spojení s životem na ulici se zmínili hned čtyři respondenti, a to muži. Ženy se o tomto tématu během rozhovoru nezmínily, to však nevylučuje, že s alkoholem na ulici mají zkušenosti také.

Jan přiznal, že problémy s alkoholem měl již jako číšník, protože právě toto povolání je často spojováno také s alkoholem. Dokud však pracoval, vše zvládal: „*Měl jsem bydlení, do práce nebyl problém chodit, byť teda jsem, dá se říct, pil, už když jsem věděl, že mám epilepsii a neměl bych pít, no ale furt to tak nějak jako... Furt to bylo, v podstatě lepší v tom, že jsem se musel donutit jako jít do práce, prostě určitou dobu nekonzumovat...*“ Dále však vysvětluje, že se situace změnila a alkohol má funkci jakéhosi povzbuzovače: „*Tedka, za ty poslední roky, tak, jo, když člověk nemá žádné povinnosti nebo když nejdu sem a nehrozí to, že bych tady dýchal, jo... Tak není problém, jsem na tom bunkru, že prostě večer, když na to je, si koupit, aby bylo ráno... A ty rána, že když tam si mám udělat kafe nebo něco, tak si rozdělat oheň a to, tak abych u toho, aby na to byla chuť vůbec, na to, na nějakou tu práci... Podpořit to trošku no...*“ Zmiňuje však, že poté, co byl před lety na protialkoholním léčení, už na tom není tak zle, jak na začátku, ale z peněz, které dostává, stále část slouží na alkohol: „*Ne že by se ze mě stal abstinent, ale už to není prioritní záležitost ten alkohol.*“

To Eduard má také s alkoholem bohaté zkušenosti, zejména s jeho konzumací ve skupině, nyní jej však v posledních dvou letech omezil. Ladislav také přiznává problémy s alkoholem, nyní však, když pobývá na azylovém domě, s penězi hospodaří postupně, a na alkohol jich tak nezbývá tolik.

Radek, který se ocitl na ulici již potřetí, připouští, že to mohlo souviset s jeho problémy s alkoholem a flegmaticností, za alkohol je schopen utratit klidně celé sociální dávky, a zamýšlí se nad tím, jak tomu předejít: *„Kdyby byly nějaké peníze, za který se dá koupit všechno vyjma alkoholu... To bych bral... Někaké poukazy místo peněz, za který si můžu koupit od oblečení po mýdlo, ale vyjma alkoholu třeba. Já bych to bral, protože by byla páčka na mě. Já jsem si toho vědom, takže...“*

Alkohol je pro lidi na ulici velkým problémem, a ovlivňuje i možnosti návratu zpět do společnosti. Pokud má člověk natolik velké problémy, že nedokáže vyjít ani se sociálními dávkami, po obdržení výplaty ze zaměstnání, pokud by se mu podařilo jej získat, je vysoké riziko toho, že s penězi nevyjde a riziko návratu na ulici, k sociálním dávkám, je velmi pravděpodobné.

6.11 Kategorie 11: Potřeba pomoci sociálních služeb

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
nabídka	uspokojivá
zázemí	žádoucí
pomoc pracovníků	vítaná

Nedílnou součástí života na ulici jsou sociální služby. Hrají významnou roli v plánování jejich dnů, při řešení jejich každodenních záležitostí, i při uspokojování jejich fyziologických potřeb. Jsou místem k setkávání se s ostatními, a také místem, kde se jim dostane pomoci, pokud budou chtít svou situaci změnit, a budou potřebovat pomoc a podporu „zvenčí“.

6.11.1 Získávání informací a první kontakt se sociálními službami

Důležitost pomoci hned na začátku, po ztrátě bydlení, je nezpochybnitelná. Proto nás při rozhovoru zajímalo, za jak dlouho od pádu na ulici vyhledali respondenti pomoc, jak se o

ní dozvěděli, a co je k tomu vedlo, a po jak dlouhé době si uvědomili, že je potřeba vyhledat pomoc.

Alena začala využívat pomoci nízkoprahového denního centra, ještě když bydlela s matkou a svými dětmi. *„To můj bývalý mě sem dovedl, ještě když sem chodil... Ten byl taky bez práce, taky byl bez domova.“*

Radek se dostal do prvního kontaktu při svém druhém pádu na ulici. Když se ocitl na ulici poprvé, bylo to v Hulíně, kde jakákoliv pomoc chyběla. Po zimě na protialkoholním léčení a pobytu na ubytovně se spolu s přítelkyní ocitl znovu bez ubytování, tentokrát již v Kroměříži. Tam už je oslovila terénní sociální pracovnice a dostali se do nízkoprahového denního centra: *„Tenkrát jsme po dvou, po třech měsících viděli sprchu.“* Když se ocitl pak na ulici ve Zlíně, už věděl, že je potřeba vyhledat pomoc, protože byl bez prostředků a neměl kam jít.

Ladislav má pocit, že jsou sociální služby pomoci z druhé strany, na kterou nemůže spoléhat. Spíše by přijal pomoc spojenou se zaměstnáním a bydlením. Nicméně, za dopomoci terénní pracovnice přečkal dvě zimy na Azylovém domě Samaritán v Otrokovicích.

Jan pomoc vyhledal až poté, co byl hospitalizován s bércovými vředy, a bylo jasné, že *„s těma nohama někde litat po place jako číšník“* nebude. Sociální pracovnice v nemocnici mu pomohla se zařízením ubytování na azylovém domě. Po odchodu z něj si teprve uvědomil závažnost situace. Stále totiž čekal na to, že přijde práce, díky které by se z té situace dostal. Vzpomíná: *„Vždycky to bylo ještě o tom, že někdo mi nasliboval nějakou práci, tak jsem si říkal, ten měsíc ještě vydržím, nebo ty dva měsíce ještě vydržím, no a... Pak z té práce sešlo...“*

Ivaně velmi pomohla skupina, ke které se přidala, takže se díky ní dozvěděla spoustu informací, kde hledat pomoc i kde co získat. Zároveň také upozorňuje na to, že pracovníci na úřadech často nemají přehled, kam lidi odkazovat. *„Oni nemají přehled, oni vidí to, co mají v zákonech.... A nevidí to bokem...“* A vyzdvihuje naopak pomoc sociálního kurátora, který má se díky tomu, že často chodí do terénu, přehled o tom, kde se lidem jaké pomoci dostane.

Eduard přiznává, že ho na začátku nenapadlo kontaktovat organizaci či úřady s žádostí o pomoc při řešení situace, protože o této možnosti pomoci nevěděl. Kdyby však měl dostatek informací, reagoval by jinak.

Jak tedy dosáhnout toho, aby bylo větší povědomí o možnostech pomoci? A bude to stačit, když část lidí je přesvědčena, že svou situaci zvládne? Domníváme se, že i zaměření se na důkladnější informování potenciálních bezdomovců je cestou, jak účinnost pomoci zvýšit, i když by to nebylo řešení účinné u všech.

6.11.2 Potřeba dostupné a pravidelné pomoci

Jak již bylo uvedeno v předešlých kategoriích, k uspokojení řady potřeb je využívána osobami bez přístřeší pomoc sociálních služeb. Považujeme tedy za zbytečné znovu uvádět již uvedené informace, ale je zajímavé zamyslet se nad tím, jak jednotlivé služby respondenti vnímají, a co pro ně znamenají.

Alena uvádí, že služby nízkoprahového denního centra využívá pravidelně: *„Když je tady otevřené, tak vždycky...“* Nejčastěji z důvodu hygieny, jídla i odpočinku. Přiznává, že kromě této služby využívá i další možnosti, které se jí nabízejí, tedy i pomoc terénního programu ve formě pravidelné polévky, i polévku na „Domovince.“ Přivítala by však, pokud by bylo nízkoprahové denní centrum otevřené i o víkendu: *„Alespoň dopoledne by mohlo no...“*

Ivana si velmi pochvaluje pomoc terénního programu Samaritán: *„Aj ta Zuzka, ta terénní, můžu říct, to je pracovnice, která vyřídí občanky, všechno...Že aj tak, co spávají ti mladí venku, ta terénní pracovnice, ten Samaritán, ona se snaží jim ty spacáky, aby nebyli venku, aby nespali, aby nezmrzli.“* Vyzdvihuje i pomoc sociálního kurátora: *„Má to oblečení, má možnost sehnat ty boty, a tak... To je vlastně ten kurátor, který se stará vlastně aj o ty lidi v té nemocnici... Aby dostal doklad pro tu sociálku, že je v nemocnici...“* Pomoc Charity Zlín, který vydává polévku v „Domovince“, nevyužívá.

Poukazuje však na velký nedostatek ve městě Zlíně, tedy chybějící pobytovou sociální službu pro ženy, případně alespoň noclehárnu. Na otázku, zda by tuto služby využila, pokud by byla k dispozici, odpovídá jednoznačně: *„No samozřejmě, a daleko víc ženských...“*

Jan přiznává, že ví, kde a kdy se může obrátit pro pomoc. *„Ano, to mám velice dobře zmapované,“* říká a dodává, že využívá *„všechny možnosti, co jdou,“* a pochvaluje si, že nyní ta pomoc funguje a vzpomíná na to, jak nízkoprahové denní centrum ani polévky terénního programu ještě nebyly. Upozorňuje však na zneužívání nabízené pomoci: *„Když by se to*

zlepšovalo, tak na tu ulici přibude další, s prominutím, tuna lidí... Protože proč by se někdo měl starat, když si zjistí...“

Eduard i Ladislav zmínili během rozhovoru, že znají všechny nabízené služby. Ladislav však nyní, vlivem zhoršeného zdravotního stavu a obtížím s chůzí využívá pouze pomoci v rámci azylového domu.

Radek si pochvaluje pomoc nízkoprahového denního centra a říká: *„To je takové to psychologický, že se člověk přijde, trošku chvilku nevidí město, kde žije v uvozovkách, že potká lidi, s kterými může mluvit na rovinu, protože jsou ve stejný situaci, a může řešit problém, který je ve velkých uvozovkách normální, lidé prostě ani neví, že takový problém třeba je, nebo... Že tady sem člověk může... Jo, já myslím, že každý sem chodí rád...“*

Pomoc sociálních služeb zaměřená na osoby bez přístřeší tedy má smysl, jak dokazují výpovědi respondentů, a každá má jiný přínos pro své uživatele. Je však neodmyslitelnou součástí života na ulici, a i když se mnohdy může jejich pracovníkům zdát, že dali člověku „jen“ polévku, nebo „jen“ mu poskytli na krátkou dobu zázemí, pro člověka, který nemá domov, je to velkou pomocí.

6.12 Kategorie 12: Potřeba nepodlehout situaci a bojovat

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
pád	nečekaný
odhodlání	kolísavé
změna	obtížná

Lidé bez domova se nacházejí ve velmi nelehké situaci. K tomu, aby ji mohli změnit, je potřeba spousta síly a odhodlání, a ne vždy je lehké v tomto boji vytrvat. Pro člověka, který se ze dne na den ocitne bez bydlení, bez toho, na co byl každý den zvyklý a bral to naprosto automaticky, je to najednou úplně nová situace.

6.12.1 První pocity

Ladislav ji popisuje slovem šok a říká: *Mám všecko, a najednou nemám nic. Měl jsem střechu nad hlavou, postel, svoje věci, mohl jsem si doma dělat prakticky všecko, co jsem chtěl, a najednou nemám nic...“* A co chybí člověku nejvíce? *„Jistoty, jakékoliv...“* dodává.

„No člověk si připadá blbě, hlavně nemá pořádně kde spat, takže člověk přespává, kde se podaří...“ říká Eduard. Radek uvádí, že, když se to stalo podruhé, tak to šok nebyl, ale: „Pokud někomu se to stane poprvé, tak není schopen prostě domyslet následky a důsledky a vlastně, jak bude fungovat od těch úplně nejprimárnějších věcí, co člověk potřebuje k životu, těch základních potřeb. Byla v tom bezmoc, taková odevzdanost situaci, že, něco mezi tou bezmocností a no, stalo se to...“

Alena, která každý den dochází k matce, která se stará o její děti, říká, že jí se zdá život na ulici stejný, jako když bydlíte doma. „To si člověk zvykne,“ dodává. Pro Ivanu, která při pádu na ulici myslela především na děti, jsou vzpomínky na toto období bolestivé.

U Jana byla situace specifická v tom, že po odchodu z práce dostával rok podporu, a uvědomění si situace přišlo až mnohem později: „Člověk si to nějakým smyslem nepřipouštěl, to člověk opravdu začne asi připouštět, až musí brát, až bere těch dejme tomu těch dva tisíce dvě stě, nebo tři tisíce čtyřista, tak zjistí, že najednou nemá, jak se říká, na prdeli deset tisíc, a že je to o něčem jiném ten život, no...“ Nyní, s odstupem let říká, že kdyby ty peníze na začátku neměl, řešil by to asi jinak.

6.12.2 Odhodlání

Po letech strávených na ulici, jak tomu je u všech respondentů, je zajímavé zjišťovat, zda je u nich ještě vůbec nějaké odhodlání tu situaci řešit, nebo už rezignovali a berou vše tak, jak je, bez možnosti změny. Respondenti se rozdělili ve svých odpovědích do dvou skupin, Ivana s Eduardem stále doufají v to, že se situace dá změnit, naopak ostatní respondenti už svou snahu vzdali.

Ivana odpovídá na otázku, jestli člověk otupí po tolika letech: „Neotupí, tenkrát jsem si říkala, nějak bylo, nějak bude, ale tož... Ted' už vím, že člověk musí jít a chodit...“ A snaží se ještě víc než tehdy, kdy se na ulici dostala. Vše však závisí na tom, najít práci.

Také Eduard se nevzdává a říká ohledně toho, jak se jeho odhodlání mění: „No pomaličku, ale ted' už se jako snažím to úplně změnit...“ A vysvětluje, proč odhodlání nebylo hned na začátku: „No tak ono u toho alkoholu to bylo člověku jedno...“

U Radka bylo z počátku odhodlání, ale říká, že ted' je to spíš ve vlnách, jednou větší, jednou menší. Na to, jaké je ted', neodpověděl.

Alena na rovinu přiznává, že jí ted' tato situace vyhovuje: „Je to takový klídek...“ Jan se svěřuje s tím, že jej už odhodlání nějak přešlo. „Pro mě je problém ten, že já v mých letech

bohužel práci neseženu, jo...,“ vysvětluje. „Mě nic nechybí tak... Já jsem takový optimista, flegmatik...,“ dodává.

Ať už je jejich odhodlání jakékoliv, stále se potýkají se svou situací a nepodlehli jí. Stále dbají na svůj vzhled, stále ještě na svůj život nerezignovali. A myslíme si, že i přes deklarovanou ztrátu odhodlání je zde stále možnost, že se jejich situace změní, a že i oni ve skrytu duše doufají, že se tak stane.

7 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU- AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Po dokončení otevřeného kódování bylo přistoupeno ke kódování axiálnímu. Byl vytvořen paradigmatický model, který nám umožňuje o údajích systematicky a vzájemně je mezi sebou vztahovat složitými způsoby, jak to uvádí Strauss a Corbinová (1999, s. 72).

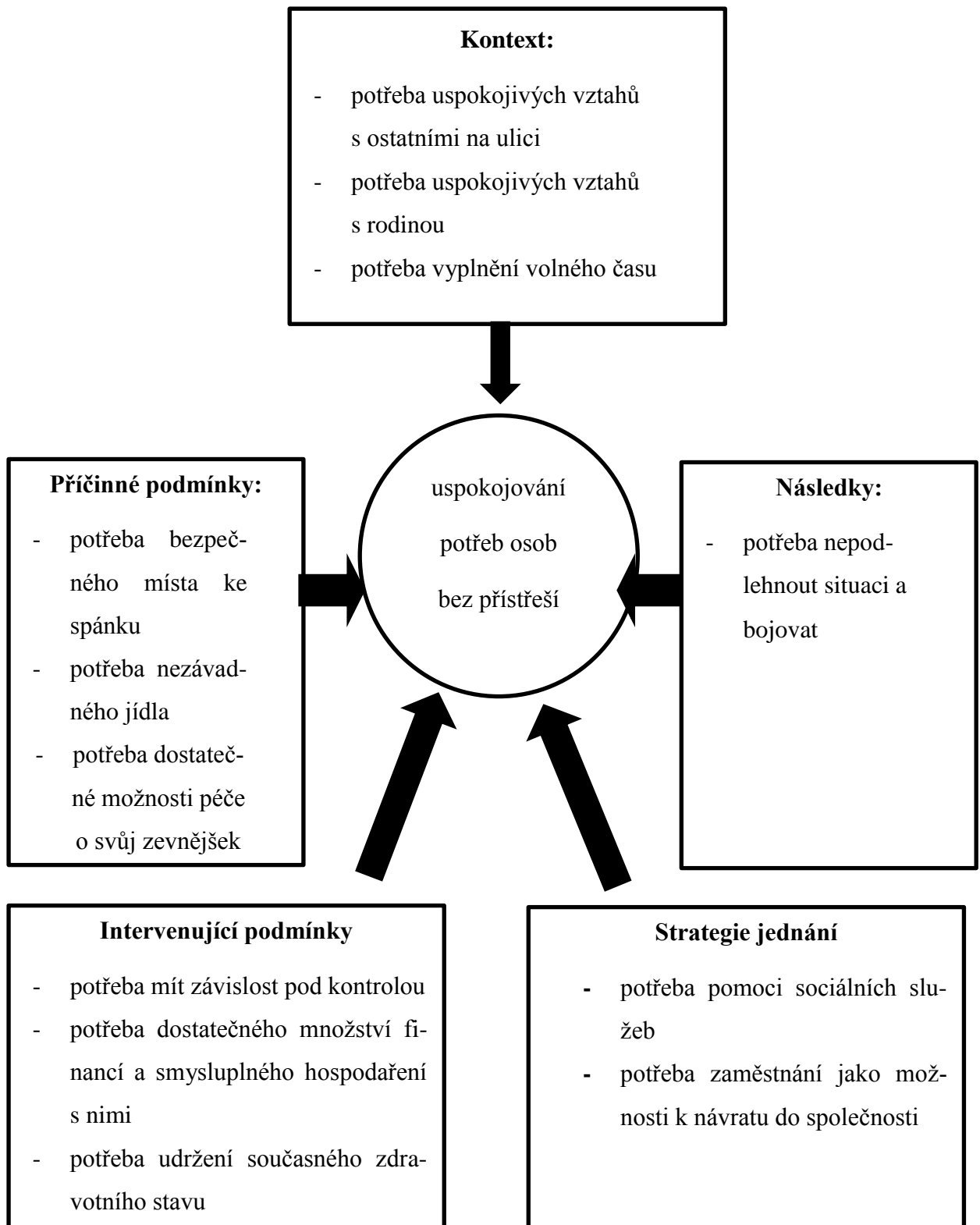
S použitím znalostí získaných od Strausse a Corbinové (1999, s. 72-78) a Hendla (2005, s. 250-251) byly dále přiděleny subkategorie k jednotlivým prvkům paradigmatického modelu a byly uvedeny do vzájemných vztahů.

1. Příčinné podmínky odkazují na události nebo případy, které vedou k výskytu nebo vzniku jevu. V případě výzkumu se jedná o kategorie: potřeba bezpečného místa ke spánku, potřeba nezávadného jídla, potřeba dostatečné péče o svůj zdravotní stav a potřeba udržení zdravotního stavu. Jedná se tedy o základní potřeby, které vyplynuly z rozhovorů s respondenty, a jsou nutné k tomu, aby vůbec mohly být uspokojovány potřeby vyšší. V tomto případě jsme je tedy označili jako příčinné podmínky a jsou základem pro potřeby vyšší.
2. Jev (fenomén) je ústřední myšlenka, událost, dění, případ, na která se zaměřuje soubor zvládajících nebo ovládajících jednání nebo interakcí, nebo má k němu tento soubor jednání nějaký vztah. V případě výzkumu se jedná o uspokojování potřeb osob bez přístřeší.
3. Kontext je konkrétní soubor vlastností, které jevu náleží, a zároveň je určitým souborem podmínek, za nichž jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce určené ke zvládání, ovládání, vykonávání nebo reagování na určitý jev. V případě výzkumu se jedná o kategorie: potřeba uspokojivých vztahů s ostatními na ulici, potřeba uspokojivých vztahů s rodinou, potřeba vyplnění volného času. To vše je dotváří možnosti uspokojování potřeb člověka, ale není to zcela zásadní.
4. Intervenující podmínky- ty usnadňují nebo naopak znesnadňují použití strategií jednání nebo interakce v určitém kontextu. K podporujícím intervenujícím podmínkám jsou přiřazeny kategorie: potřeba mít závislost pod kontrolou a potřeba dostatečného množství financí a uvědomování si nutnosti smysluplně s nimi hospodařit. To jsou podmínky, které výrazně ovlivňují další uspokojování potřeb u osob bez přístřeší.
5. Strategie jednání jsou cílené a záměrné aktivity, které jsou odpovědí na jev a intervenující podmínky. V případě tohoto výzkumu se jedná o potřebu pomoci sociál-

ních služeb a potřebu zaměstnání jako možnosti k návratu do společnosti. I pomoc sociálních služeb, i získání zaměstnání je možností, jak dosáhnout uspokojování alespoň základních potřeb osob bez přístřeší.

6. Následky jsou důsledky akcí a strategií, ať už úmyslných nebo neúmyslných. V našem případě sem patří kategorie potřeba nepodlehout situaci a bojovat.

Obr. č. 2: Paradigmatický model axiálního kódování na základě výzkumu (inspirovaný Hendlem (2005, s. 250))



8 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU- SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ

V rámci selektivního kódování byla vyložena kostra příběhu.

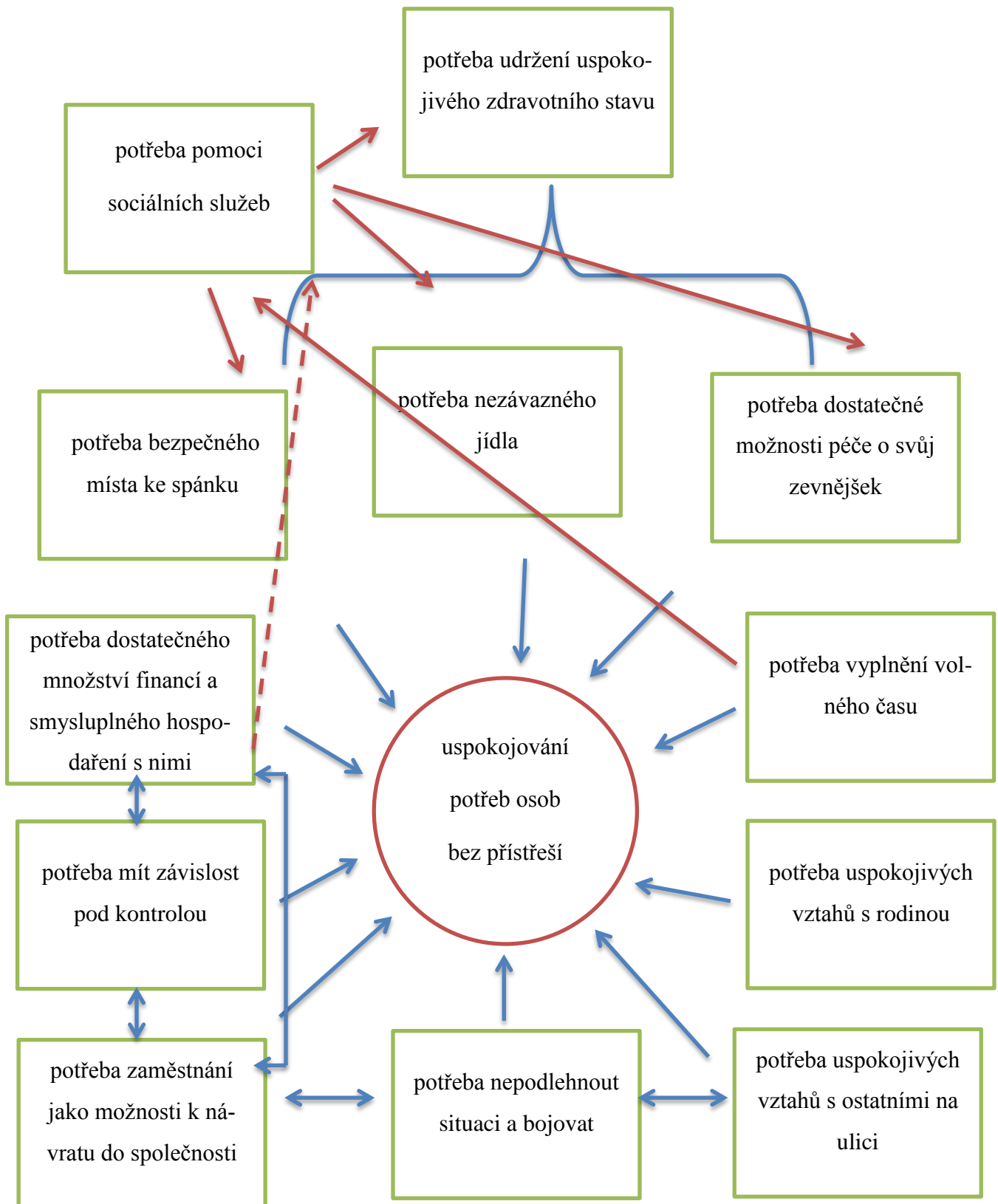
Kostra příběhu

Při ztrátě bydlení dochází u osob k výraznému zhoršení možností uspokojovat své potřeby. Nejvíce je vnímána ztráta možnosti provádění osobní hygieny a péče o svůj vzhled a ztráta možnosti bezpečného spánku. Také získávání jídla je mnohem obtížnější, a je zde zřejmý důraz na nezávadnost získávaných potravin, ať už volí jakýkoliv způsob získávání jídla. Uspokojování těchto základních potřeb má pak výrazný vliv na režim během dne, díky poskytovaným službám dochází k naplnění části volného času, kterého mají osoby bez přístřeší často nadbytek. Při uspokojování potřeb je zřejmý výrazný zájem o pomoc sociálních služeb, ať už terénních, ambulantních či pobytových. V případě jejich dlouhodobého neuspokojování je zřejmý vliv na zdraví osob, proto je jednou z potřeb osob bez přístřeší udržení uspokojivého zdravotního stavu, který nebude mít vliv na možnosti uspokojování dalších potřeb.

Osoby bez přístřeší přichází do každodenního kontaktu s ostatními lidmi na ulici, proto je potřeba s nimi udržovat uspokojivé vztahy. S tím souvisí také problémy s alkoholem, které často mají, a které souvisejí mnohdy také s členstvím v některé ze skupin bezdomovců na ulici. S alkoholem pak souvisí špatná finanční situace a nesmyslné utrácení peněz. V případě, že se mu s penězi nepodaří vyjít, často pak využívá pomoc sociálních služeb. K tomu, aby člověk současnou situaci řešil, je potřeba nepodlehnout situaci a bojovat. Důležité je odhodlání, na které má také velký vliv skupina lidí, která člověka obklopuje. Roli hraje také rodina, to, zda ji člověk bez domova má, a zda v ní má oporu.

Na základě vyložení kostry příběhu bylo sestaveno schéma, které přehledně znázorňuje vztahy mezi jednotlivými kategoriemi.

Obr. 3: Schéma selektivního kódování



SHRNUTÍ

Na základě rozhovorů byly při otevřeném kódování vytvořeny kategorie, které reprezentují jednotlivé potřeby člověka na ulici, sestavené na základě informací od respondentů. Axiálním a selektivním kódováním tak byly kategorie dále rozvíjeny. Výsledky bychom nyní rádi po jejich podrobném rozboru ve stručnosti reprezentovali a upozornili na vzájemné vztahy mezi nimi.

Potřeba spánku, a to především na bezpečném místě, je jednou ze základních potřeb, zmiňovanou všemi respondenty. Právě spánek je tím, co poté, co člověk přijde o bydlení, chybí často nejvíce. Na počátku respondenti zmiňovali pomoc přátel nebo přespávání na veřejných místech, postupem času se většinou podařilo najít místo ke spánku, kde je zaručené bezpečí a klid, ať už třeba ve squatu, bývalém vojenském bunkru nebo v některé sociální službě. Protože právě spánek úzce pak souvisí s odhodláním situaci dále řešit. Ukázalo se, že pokud přes rok přebývají respondenti na místech, které jim v zimě neposkytnou dostatečnou ochranu před mrazem, mají dobré povědomí o nabídce sociálních služeb i dalších možnostech, jako je třeba protialkoholní léčba či sedárna, služba, kterou zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nezná, ale hraje významnou roli při ochraně zdraví v zimě.

Co se týče jídla, při rozhovorech na toto téma vyplynulo, že je mnoho možností, jak jídlo získat, vždy však byl kladen důraz na nezávadnost těchto potravin, z toho vyplynula potřeba nezávadného jídla. Každý ze způsobů získání potravin má své příznivce, a také některé odpůrce. Jídlo je možné získávat z restaurací, které jej vyhazují po provozní době. Oblíbený způsob získávání potravin, který uvedli hned tři respondenti, jsou potraviny vyhozené supermarkety, po jejich minimální době trvanlivosti.

Poněkud kontroverzní způsob získávání jídla je jeho hledání v popelnících. Tento způsob má své příznivce i odpůrce. Tři respondenti si pochvalovali, jaké potraviny kolikrát je možné najít, co vše lidé vyhodí, další tři dva respondenti však tento způsob odsuzují, myslí si, že jsou jiné možnosti získání potravin a připadá jim to pod jejich úroveň. Naopak na zamítavém pohledu na obstarávání jídla krádeží se shodli všichni respondenti, a to především kvůli hrozícím sankcím. Jídlo získané v sociálních službách, ať už v rámci nízkoprahového denního centra, terénního programu nebo v rámci Občanské poradny Charity Zlín, je vítanou pomocí, a každá z těchto služeb má své příznivce.

Silně vnímali všichni respondenti také nutnost hygieny a péče o svůj vzhled, což bylo popsáno jako Potřeba dostatečné možnosti péče o svůj vzhled. Všichni dbali na svůj

vzhled, aby na nich nebyla zřejmá jejich sociální situace, a to i pro případ, že se setkali se svými starými známými, nebo když šli hledat práci. Hygienu provádí nejčastěji v nízko-prahovém denním centru. Další oblíbenou možností byly veřejné sprchy v podchodě, který se momentálně opravuje a jsou tak mimo provoz. Zmíněné při rozhovorech byly v souvislosti s hygienou také městské lázně, rodina či přátelé na ubytovnách. Čisté ošacení, nezbytné pro upravený vzhled, je možné získávat především v Charitním šatníku. Pouze jeden respondent uvedl, že si z příspěvku na živobytí oblečení kupuje.

Pro uspokojování potřeby dostatečné možnosti péče o svůj vzhled jsou dle zjištěných informací ve Zlíně vytvořeny především díky sociálním službám potřebné podmínky. Zda je však jejich rozsah a kapacita dostatečná, je otázkou pro další možná šetření.

S předchozími potřebami úzce souvisí potřeba udržení uspokojivého zdravotního stavu. Jak vyplynulo z rozhovoru s panem Ladislavem, nejstarším z respondentů, v případě zhoršeného zdravotního stavu dochází k omezení možností, jak své potřeby uspokojovat. U zbývajících respondentů však bylo překvapivě zjištěno, že k nijak závažnému zhoršení zdravotního stavu, jak jsme předpokládali, nedošlo. Pouze jeden respondent trpěl již před ztrátou bydlení epilepsií a frekvence záchvatů se pak odvíjela v závislosti na množství užívaného alkoholu. Je však otázkou, zda se důsledky současného životního stylu projeví později, nebo zda je naopak člověk vůči nemocem odolnější.

Osoby bez přístřeší jsou většinou bez práce, proto jsou odkázány na pomoc státu. Peněz, které dostávají, není příliš, sami však někteří přiznávají, že část z nich utratí za alkohol a s penězi neumí smysluplně hospodařit. V případě, že člověk s penězi nevyjde, opět využívá dostupné pomoci sociálních služeb. Velkým problémem je, pokud se člověk ocitne úplně bez finančních prostředků, například z důvodu sankčního vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání Úřadu práce, obvykle po dobu šesti měsíců. Je otázkou, zda se tím neprohloubí jejich situace, a ve výsledku pak není člověk na ulici o to déle. Nastavení systému, aby na jednu stranu člověk musel nějaké povinnosti plnit, na druhou, aby trest za případné nesplnění nebyl příliš přísný, je však velmi obtížné. Lidé, kteří jsou zcela bez peněz, nebo s penězi nevystačí, si pak obstarávají peníze buď sběrem železa- tento způsob uvedli dva respondenti, nebo žebráním. Tento způsob respondenti odmítli, považují jej za nedůstojný, případně si myslí, že by peníze získat od lidí nedokázali. Pouze jeden respondent měl s žebráním zkušenosti z dob, kdy měl výrazné problémy s alkoholem a potřeboval na něj získat peníze.

Po ztrátě bydlení člověk přichází o režim, na který byl zvyklý, a je potřeba vytvoření režimu nového. Ve Zlíně existuje více možností, jak trávit volný čas, ať už využíváním sociálních služeb, nebo třeba v knihovně. Každý to má nastavené jinak. Na čem se však někteří respondenti shodli, byla obtížnost vyplnění dne během víkendu, kdy jsou možnosti omezené. Jiným naopak víkend připadal jako kterýkoliv jiný den a problém ve vyplnění volného času nevnímají. Tato potřeba byla nazvána jako Potřeba vyplnění volného času a má poměrně zásadní roli v životě na ulici, aby člověk našel znovu nějaký režim ve svém životě.

Během dne se člověk na ulici setkává s dalšími lidmi, kteří jsou v podobné situaci. Vztahy vůči nim jsou různé, důležité je však mít s nimi alespoň uspokojivé vztahy a v rámci možností společně vyjít, například při využívání pomoci sociálních služeb. Vztahy se liší podle toho, zda je člověk spíše samotář, nebo je raději ve skupině, vše má svá pro a proti, jak to zmínili respondenti během rozhovorů.

Pro dobrou psychickou pohodu je nezbytné také mít uspokojivé vztahy s rodinou, pokud ji člověk na ulici má. Ta mu může být v případě potřeby oporou. Toto téma je pro osoby bez přístřeší velmi citlivé, což vyplynulo také během rozhovorů, kdy dvou respondentů se během rozhovoru téma výrazně dotklo a emočně je zasáhlo. Tři respondenti rodinu mají a jsou s ní alespoň v občasném kontaktu, dva respondenti mají děti, s nimi však z různých důvodů v kontaktu nejsou. Jeden respondent má pouze bratra, v kontaktu s ním však momentálně není. Situace je pro všechny velmi citlivá, a to jak pro osoby bez přístřeší, tak i pro jejich rodiny.

Jako řešení situace považuje většina respondentů získání zaměstnání. Z různých důvodů je však pro ně nalezení práce obtížnější, než pro většinovou populaci, ať už je to chybějící zázemí, zdravotní stav, nedostatečné vzdělání nebo věk. Jejich odhodlání tak často kolísá. Otázkou však je, zda by tito lidé zvládli změnu situace, pokud mají problémy s hospodařením s penězi či alkoholem.

Alkohol hraje v životě lidí bez domova významnou roli, jsou si však vědomi toho, jaký vliv na ně má, a proto u respondentů bylo zřejmé, že během pobytu na ulici postupně dochází k omezování alkoholu, často v souvislosti s využíváním ambulantních nebo pobytových služeb. Jak již bylo uvedeno, alkohol souvisí úzce také s tím, s jakými lidmi se daný člověk stýká, a vliv i na hledání a udržení zaměstnání.

Ačkoliv se pomoc sociálních služeb objevovala u téměř všech výše uvedených potřeb, byla vytyčena Potřeba pomoci sociálních služeb jako samostatná potřeba. Sociální služby mají

význam nejen při zajištění fyziologických potřeb, ale jsou také místem k setkávání se s ostatními, místem odpočinku, a také pomoci a podpory pracovníků. Na základě odpovědí respondentů vyvstávají otázky na to, jak dostat sociální služby do většího povědomí veřejnosti a informovat tak potenciální bezdomovce o pomoci a podpoře, kterou nabízí, aby věděli, kam se v případě potřeby obrátit.

No a v neposlední řadě je potřeba, aby lidé na ulici svou situaci nevzdávali a stále usilovali o její změnu, což v případě, že situace trvá již několik let velmi obtížné. Ale i u těch, u kterých již odhodlání je velmi malé, je důležité, že vědí, kde pomoc a podporu mohou hledat, a domníváme se, že už tím, že stále dbají o svůj vzhled a snaží se žít důstojný život, dokazují, že malá odhodlanost v nich stále je.

Na základě analýzy dat bylo zjištěno, že možnosti pro uspokojování potřeb osob bez přístřeší, jak jsme je ve výzkumu vymezili, jsou poměrně velké, je to však stále každodenní boj o to, aby byly alespoň fyziologické potřeby uspokojeny v dostatečné míře, protože právě to je zásadní pro další potřeby.

DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Na základě důkladné analýzy dat získaných rozhovory s respondenty- osobami bez přístřeší, byly určeny potřeby, které člověk, ocitající se bez bydlení, má. Bylo zjištěno, že ve Zlíně existují různé možnosti, jak tyto potřeby uspokojovat, ne všechny jsou dostupné pro všechny osoby na ulici, mohou jim v tom bránit ať už předsudky, osobní zábrany nebo nedostupnost daného zdroje. Níže uvedená doporučení pro praxi jsou zamyšlením nad možnostmi změny stávající situace.

Respondenti, se kterými byl rozhovor realizován, již byli osobami bez přístřeší delší dobu, proto již měli značný přehled o možnostech, které mají. Sami však přiznali, že se o možnostech, kde v klidu přespat, najíst se či třeba provést osobní hygienu, dozvídali postupně. Někteří upozornili na chybějící pomoc úředníků, kteří nemají dostatek informací o možnostech pomoci. Právě zde vidíme v praxi významný deficit a domníváme se, že by pracovníci městských úřadů, a především Úřadů práce měli mít dostatečné znalosti o tom, jak člověku pomoci, případně, kde tuto pomoc může získat, a během rozhovorů s klienty by měli být schopni poskytnout základní poradenství.

Co se týká chybějících služeb, bylo při rozhovorech s respondentkami zjištěno, že ve Zlíně postrádají službu, kde by mohly alespoň přečkat noc. Ta by pro ně byla jednak finančně dostupnější než ubytovna, a jednak by zde byl zajištěn i dostatečný hygienický standard a byla by jim k dispozici také další pomoc. V současnosti ve Zlíně není azylový dům ani noclehárna pro ženy, výstavba noclehárny je však již v řešení a měla by být otevřena v průběhu roku. Z odpovědí respondentek vyplynulo, že je pro ně nabídka služeb noclehárny zajímavá a využily by ji. Je to první krok k tomu, aby mohlo být bezdomovectví žen výrazněji řešeno, a domníváme se, že dalším krokem by mohla být výstavba azylového domu pro ženy, protože právě v rámci služeb azylového domu je možné intenzivněji s klienty pracovat a pomáhat jim ve změně jejich situace, a tuto možnost by si zasloužily i ženy žijící na ulici.

Z informací od respondentů vyznělo, že některé supermarkety jsou ochotné jim předávat jídlo, kterému skončila doba trvanlivosti, přestože se často jedná o potraviny, u kterých nedochází k okamžitému znehodnocení. Také jídlo v restauracích často končí v kontejnerech, protože dále již oficiálně použito nesmí být. Právě zde vnímáme velké možnosti do budoucna, tedy ve spolupráci sociálních služeb a obchodníků, kteří prošlé potraviny musí likvidovat. Zároveň by to byla příležitost pro sociální služby na získání

nových klientů, kteří by za tímto účelem sociální služby využívali, a bylo by tak možné s nimi navázat bližší kontakt a nabídnout jim pomoc při řešení jejich situace. Bylo by tedy potřeba tuto problematiku, kdy lidé na jedné straně trpí hladu, na druhou stranu potraviny, které jsou ještě použitelné, musí být likvidovány, řešit na vyšší úrovni a nastavit pravidla, která by umožňovala oficiálně toto jídlo potřebným předávat. Jedním z řešení jsou potravinové banky, které od obchodníků získávají potraviny, které pak přerozdělují lidem, kteří je potřebují a nemohou si dovolit jejich nákup. V současné době však vše probíhá za nevýhodných podmínek pro obchodníky a je to spíše o jejich dobré vůli, než o výhodnosti pro obě strany. Právě zde tedy vidíme velké možnosti, a věříme, že brzy zákonodárci podmínky upraví.

Jako velký nedostatek se ukázalo současné přerušení provozu veřejných sprch v centru města. Tato možnost byla řadou lidí využívána, a přesto, že respondenti, se kterými byly rozhovory realizovány, využívají hygienického zázemí nízkoprahového denního centra, případně dalších možností, pro velké množství lidí, kteří služby centra z různých důvodů nevyužívají, je nyní možnost hygieny velmi omezená. Právě zde vnímáme rezervy a stálo by za zvážení, zda v případě dalšího přerušení provozu nezřídit provizorně veřejné sprchy jinde, a udržet tak určitý standard hygieny u osob žijících na ulici.

Další problematickou oblastí byly finance, a to především ve spojitosti s alkoholem. Většina respondentů přiznala problémy s hospodařením s penězi, a to především v souvislosti s užíváním alkoholu. V praxi se nám velmi osvědčilo určení příjemce zvláštního příjemce, v našem případě důchodu, kdy jiná osoba hospodaří s penězi klienta (ideálně pracovník obecního či městského úřadu) a dohlíží na jejich smysluplné využití. Má to však malou oporu v zákoně, a proto se k tomuto postupu již příliš často nepřistupuje. Umožňuje to však u lidí, kteří s penězi nevyjdou a hned po jejich obdržení je utratí, zajistit, aby měli dostatek peněz na úhradu stravy, léků, ubytování a podobně. Toto řešení by zamezilo zneužívání peněz, které lidé na ulici každý měsíc dostávají, a dochází k tomu, že neslouží tak, jak mají. Proto dalším doporučením je řešení problematiky smysluplného hospodaření s penězi odborníky a úprava legislativy.

Velký potenciál vnímáme také v pomoci rodiny, ta však v řadě případů již není možná. Domníváme se však, že pokud by docházelo k podpoře vzájemných vztahů odborníky, bylo by možné udržení pravidelných kontaktů, a bylo by to výrazným hnacím pohonem pro osoby bez domova, aby svou situaci aktivně řešili.

Velkou překážkou ve změně situace je absence zaměstnání. Bylo by tedy vhodné, aby se jedna z oblastí zájmu Úřadu práce, případně neziskových organizací, zabývala také znovu začleněním osob bez přístřeší na trh práce, a to nejen nalezením zaměstnání, ale také podporou při jejím udržení.

Tato doporučení, která byla vytvořena v návaznosti na informace získané z rozhovorů s osobami bez přístřeší, a také na základě zkušeností autorů, jsou náměty pro další možnosti rozvoje pomoci osobám bez přístřeší.

ZÁVĚR

Problematika bezdomovectví je zatížena řadou předsudků. Při kontaktu s osobami bez přístřeší však člověk pozná, že jsou to lidé jako kdokoliv jiný, jen mají poněkud ztížený život díky tomu, že jim v současné době schází domov. Každý z nich se s tím vyrovnává jinak, a každý jinak má nastaveny hranice, které určují, kam až je schopen jít i za cenu ztráty důstojnosti.

Cílem této práce bylo zjistit, jaké vnímají osoby bez přístřeší potřeby a jaké jsou možnosti jejich uspokojování. Po studiu dostupné literatury byl realizován výzkum. Na základě rozhovorů a následné analýzy dat byly sestaveny kategorie reprezentující jednotlivé potřeby, které z rozhovorů vyplynuly. Ty byly dále analyzovány.

Byly zmapovány možnosti uspokojování jednotlivých potřeb, a ukázalo se, že ve Zlíně jsou poměrně velké možnosti uspokojování potřeb, vše je však závislé na samotném člověku, jaký způsob uspokojení potřeb upřednostňuje. Především ve způsobu získávání jídla se ukázaly velké rozdíly v pohledech na jednotlivé možnosti: jídlo z kontejnerů, jídlo z restaurací, jídlo ze supermarketů, krádež jídla, pomoc sociálních služeb. Každý ze způsobů má své zastánce i odpůrce.

Je však nutno uvést, že výsledky mohou být zkresleny tím, že respondenti využívají sociální služby, ať už nízkoprahové denní centrum, noclehárnu nebo azylový dům, a mají tak možnost uspokojování některých potřeb minimálně v těchto službách. Rozhovory s osobami bez přístřeší, které ambulantní či pobytové sociální služby nevyužívají, a jsou v kontaktu třeba jen s terénním programem, by pak mohly poukázat na další nedostatky. Dle zjištěných informací však uživatelé sociálních služeb možnosti mají, využívají je a výrazně jim to pomáhá se zvládnutím jejich sociální situace.

Díky analýze dat byly zjištěny nedostatky či možnosti k dalšímu rozvoji pomoci osobám bez přístřeší, které byly zapracovány do Doporučení pro praxi.

Celou práci hodnotíme jako velmi přínosnou pro vztah s klienty při mé každodenní práci na azylovém domě i v nízkoprahovém denním centru. Umožnila nám uvědomit si, jak málo o klientech a jejich situaci víme a že většinu času se věnujeme „velkým krokům“ a nezajímáme se o to, zda opravdu má náš klient opravdu zajištěny všechny fyziologické potřeby, aby zvládl řešit svou situaci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARNOLDOVÁ, Anna, 2011. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení, II. část.* 3., rozšířené vyd. Praha: Karolinum, 600 s. ISBN 978-80-246-1852-4.
- [2] BALÁŠ, Ondřej a kol., 2010. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství.* Vyd. 1. Brno: Centrum sociálních služeb. ISBN 978-80-254-9015-0.
- [3] BARTÁK, Miroslav, 2014. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty.* Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky. ISBN 978-80-7414-441-7.
- [4] BECK, Petr et al., 2012. *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením: k 1. 5. 2012: komentář, právní předpisy.* Olomouc: ANAG. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-744-7.
- [5] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi.* Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [6] *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence,* 2010. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. ISBN 978-80-7368-628-4.
- [7] DRAPELA, Victor J., 2008. *Přehled teorií osobnosti.* 5. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-505-9.
- [8] GOJOVÁ, Alice, ed., 2009. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory.* Pavel PĚNKAVA. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. 380-413. Specifika sociální práce s osobami bez přístřeší. ISBN 978-80-7368-627-7.
- [9] GOLDMANN, Radoslav, 2006. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín.* 3., přeprac. a dopl. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1454-6.
- [10] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [11] HAASOVÁ, Jana, 2005. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů.* Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-1238-1.
- [12] HAASOVÁ, Jana. Typologie lidí na ulici. In: PRINZ, P. a A. BUREŠOVÁ, ed., 2011. *Jak se žije na ulici - zjevné bezdomovectví: sborník z konference.* Olomouc: Charita, s. 6-11. ISBN 978-80-254-8895-9.

- [13] HRADECKÝ, Ilja a HRADECKÁ, Vlastimila, 1996. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, občanské sdružení. ISBN 80-902292-0-4.
- [14] HRADECKÝ, Ilja, 2005. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice*. Praha: Pro Evropskou observatoř bezdomovectví.
- [15] HRADECKÝ, Ilja at al. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. 1. vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.
- [16] HRADECKÝ Ilja et al., 2012. *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020*. Praha: Občanské sdružení Hodnoty-soužití- pomoc Praha.
- [17] *Chudoba - záležitost nás všech*. 2010. Hradec Králové: Oblastní charita Hradec Králové ve spolupráci s katedrou kulturních a náboženských studií PF UHK. ISBN 978-80-86472-48-5.
- [18] JANEBOVÁ, Radka, 1999 cit. podle MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ, 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
- [19] JANDOUREK, Jan, 2001. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-535-0.
- [20] JANOUŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed., 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Daniel TOPINKA. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. 329-362. Analýza potřeb. ISBN 978-80-7368-504-1.
- [21] *Katalog poskytovatelů sociálních služeb: průvodce sociálními (a souvisejícími) službami ve Zlíně: aktualizovaný abecední rejstřík*, 2013. Zlín: Centrum služeb postiženým Zlín.
- [22] *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*, 2013. Praha: MPSV, 2013. 68 s. ISBN 978-80-7421-072-3.
- [23] *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*, 2010. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork. ISBN 978-80-86728-42-1.

- [24] KRAUS, Blahoslav a Jolana HRONCOVÁ, 2010. *Sociální patologie*. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-080-1.
- [25] MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ, 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
- [26] MARTINEK, Michael, 2008. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Jabok. ISBN 978-80-904137-2-6.
- [27] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [28] MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [29] MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [30] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, eds. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Gabriela SCHWARZOVÁ. Praha: Portál, s. 315-328. Kap. 17 Sociální práce s bezdomovci. ISBN 80-7367-002-x.
- [31] MIKULÁŠEK Ondřej a Klára ŠIVLOVÁ, 2011. Realita? Fikce? – Příběh! In: PRINZ, P. a A. BUREŠOVÁ, ed., 2011. *Jak se žije na ulici - zjevné bezdomovectví: sborník z konference*. Olomouc: Charita. ISBN 978-80-254-8895-9.
- [32] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 2006. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [33] NAKONEČNÝ, Milan, 2011. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-443-8.
- [34] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed., 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. Dostupné také z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf
- [35] NOLEN-HOEKSEMA, Susan, 2012. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. Vyd. 3., přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0083-3.
- [36] NOVOSAD, Libor, 2004. *Základy teorie a metod sociální práce*. Liberec: Technická univerzita. ISBN 80-7083-890-6.
- [37] PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ, 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.

- [38] STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-x.
- [39] SÝKOROVÁ, Dana a CHYTIL, Oldřich, ed., 2004. *Autonomie ve stáří: strategie jejího zachování*. Danuše MATÝSKOVÁ. Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, s. 46-52. Nedobrovolná ztráta autonomie u seniorů. ISBN 80-7326-026-3.
- [40] ŠTĚCHOVÁ Markéta. Bezdомovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie. In: PRINZ, P., ed., 2013. *Bezdомovectví v kontextu kriminality: sborník z konference*. Olomouc: Charita Olomouc. ISBN 978-80-905260-2-0.
- [41] ŠUPKOVÁ, Danuše et al., 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2245-0.
- [42] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [43] VÁGNEROVÁ, Marie, 2004a. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.
- [44] VÁGNEROVÁ, Marie, 2004b. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0841-3.
- [45] VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK, 2013. *Bezdомovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.
- [46] VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.

SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ

- [1] ČESKO. Usnesení 2/ 1993 Sb, o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky. In: *Sbírka zákonů české republiky*. 1993, částka 1, s. 17-25. Dostupné z:
<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&fulltext=&nr=2~2F1993&part=&name=&rpp=15#seznam>
- [2] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211- 1244. Dostupné z:
<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&fulltext=&nr=108~2F2006&part=&name=&rpp=15#seznam>
- [3] Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Azylový dům, 2003. *Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín* [online]. 10. 4. 2014 [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <http://www.cervenkyriz.zlin.cz/azyl-zarizeni.html>
- [4] Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Noclehárna. *Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín* [online]. 2003, 10. 4. 2014 [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <http://www.cervenkyriz.zlin.cz/nocleharna.html>
- [5] Nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší, 2008. *Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín* [online]. 10. 4. 2014 [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <http://www.cervenkyriz.zlin.cz/nizkoprahove-centrum.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

cit.	citováno
č.	číslo
FEANTSA	Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci
mj.	mimo jiné
obr.	obrázek
OS ČČK Zlín	Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín
s.	strana
Sb.	Sbírka zákonů

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Model reintegračního systému pro bezdomovce používaného v České republice.	45
Obr. 2. Paradigmatický model axiálního kódování	89
Obr. 3. Schéma selektivního kódování	91

SEZNAM PŘÍLOH

PI: Schéma rozhovoru

PŘÍLOHA P I: SCHÉMA ROZHOVORU

Dobrý den, mé jméno je Barbora Palánová, jsem studentkou magisterského studia oboru Sociální pedagogika, a v rámci své diplomové práce se zabývám potřebami osob bez přístřeší ve Zlíně. Ráda bych zjistila bližší informace o tom, jaké jsou možnosti uspokojování potřeb člověka, pokud se ocitne na ulici, a to konkrétně tady ve Zlíně. Ráda bych Vás požádala o rozhovor, který bude zcela anonymní, a který bude použit pouze pro potřeby mé diplomové práce. Mohu Vás poprosit o Vaši účast na mém výzkumu? A také o umožnění nahrávat náš rozhovor na diktafon?

Úvod

1. Pár otázek na začátek:

- věk
- jak dlouho jste na ulici?
- jak vypadal Váš život předtím, než jste se ocitl na ulici?
- jak byste popsal Vaši současnou situaci?
- stýkáte se s někým z rodiny? Děti, sourozenci, rodiče?

Pád „na ulici“

2. Jak byste popsal první pocity, když se člověk ocitne bez bydlení, na ulici?

- Byla to spíše bezmoc, nebo jste se snažil rychle tuto situaci řešit a vrátit se zpět do „normálu“?

3. Co Vám v této situaci nejvíce scházelo? (možnost provedení hygieny, potřebný spánek, ztráta zázemí, nedostatek jídla, ...)

- Jak jste se s tím vyrovnával?
- Jak jste si tyto věci obstarával?

4. Vyhledal jste pomoc přátel, úřadů, nějaké organizace, nebo jste se obrátil na ostatní lidi na ulici?

5. Člověk, který se ocitne bez bydlení, náhle ztrácí jakoby nějaký denní režim, na který byl zvyklý. Bylo to tak i u Vás?

- A jak dlouho trvalo, než jste si zase nějaký řád dne vytvořil?
- Můžete mi nějak popsat, jak probíhá den na ulici?
- A od čeho se odvíjí?

6. A je nějaký den, o kterém můžete říct, že je pro vás nejnáročnější během týdne?

- A je nějaká situace, kdy se cítíte nezranitelnější, nejvíce ohrožitelný?
 - A co se dělat pro změnu tohoto pocitu?
7. Jak se měnilo vaše vnímání Vaší situace? Měnilo se nějak vaše rozhodnutí k tomu řešit danou situaci?

Biologické potřeby (strava, spánek, hygiena):

8. Dokážete nějak říct, co je pro vás nejhorší, jestli nedostatek spánku, nedostatek jídla, nebo nemožnost provést hygienu?
9. Jak jste se vyrovnával/vyrovnáváte s nedostatkem jídla?
- Vnímáte nějakou změnu, posun od prvních dní na ulici, máte už lépe zmapované, kde můžete jídlo sehnat?
10. Jak získáváte jídlo?
- A jak vnímáte jednotlivé možnosti jeho získávání? (kontejner, krádež, sociální služby, ...)
 - A máte jídla dostatek?
11. Co se týče hygieny, jak důležitá je pro vás možnost pravidelné hygieny?
- A kde tuto možnost máte?
 - Ovlivňuje možnost hygieny nějak vaše další denní plány? A co se děje, když tuto možnost nemáte?
12. Při příchodu na ulici, jak jste nemožnost pravidelně prováděné hygieny vnímal?
- Jste „závislý“ na otevírací době veřejných sprch, sociálních služeb, nebo využíváte jiné možnosti?
13. Co se týče spánku, jak byste popsal změnu, kterou přináší život na ulici v této oblasti?
- Kde jste hledal útočiště ke spánku?
 - Jaké požadavky toto místo muselo splňovat?
 - A jaký vliv měl nedostatek spánku na průběh dne? Po psychické i fyzické stránce

Vzhled

14. Co se týče toho, jak vypadáte, vzhledu, znamenal příchod na ulici nějakou změnu v péči o svůj vzhled?
- A jak důležitou roli pro Vás hraje nyní? A proč?

- Kde berete oblečení? Z darů, kupujete?
- Oblečení: co je pro vás při jeho výběru nejdůležitější?

Finanční prostředky:

15. Kde získáváte finanční prostředky na přežití? Důchod? Dávky? Jiný způsob?

16. Jak vycházíte s penězi, které máte k dispozici?

- Myslíte, že jejich nedostatek je překážkou ve změně situace?
- A napadá vás nějaké řešení, jak s penězi vycházet lépe?
- Jak vám v tom, abyste „přežil“, zvládl měsíc do dalšího příjmu, pomáhají sociální služby?

17. (v případě nezaměstnanosti): Jaké vidíte překážky v získání práce? Co by se pro jejich překonání dalo udělat?

18. Jak se díváte na získávání peněz od kolemjdoucích? Jste ochotný kvůli zvládnutí své situace zvolit tento způsob?

Vztahy mezi ostatními na ulici:

19. Jakou roli pro vás hrají ostatní lidé na ulici?

- Jak důležité je pro vás mít kolem sebe „přátele“, „známé“, lidi ve stejné situaci?
- Co Vám skupina lidí okolo vás dává, a co naopak bere?

20. Kdy a kde jste se k nim přidal?

- S čím vám pomohli?
- A co naopak pro vás byl ústupek, abyste s nimi mohl zůstat? Naučili vás, jak na ulici „přežít“? Nebo jste na vše přišel postupně sám?

21. Navázal jste někdy úzký vztah s ženou/mužem, během pobytu na ulici?

- Co Vám to přineslo?

Vztahy s rodinou

22. Jak důležitou **roli** pro vás hraje rodina?

23. Pomáhá vám nějak rodina ve zvládnání vaší situace?

24. Změnily se Vaše vztahy?

25. Jsou nějaké situace, kdy cítíte potřebu rodinu mít? Jak by vám mohla rodina pomoci?

Zdravotní stav

26. Jaký vliv má pobyt na ulici na Váš zdravotní stav? Cítíte nějaké zhoršení zdravotního stavu, nebo se Vám daří zůstat bez obtíží?
27. Navštěvujete pravidelně lékaře?
- S jakým přístupem se setkáváte?
 - Setkal jste se s nějakým nevhodným chováním ze strany zdravotnického personálu třeba při ošetření v nemocnici?
28. Uvítal byste ordinaci lékaře, který by byl určen přímo pro lidi na ulici?
- Myslíte, že by to péči o vaše zdraví nějak změnilo?

Pomoc sociálních služeb, státních institucí

29. S jakými sociálními službami jste se setkal?
- Jak jste se o nich dozvěděl?
 - Jak vnímáte jejich význam ve vaší situaci?
 - Co vám dává jejich využívání?
30. Myslíte, že je jejich rozsah dostatečný?
- Nebo byste přivítal větší pomoc? Jinou provozní dobu, jiné služby, ...
31. Pobyt na ulici je nepochybně velmi náročný na psychiku člověka, přivítali byste, pokud by součástí pomoci v sociálních službách byla pomoc psychologa?
32. Napadá vás, jakou pomoc byste ještě potřebovali? Co zlepšit, změnit ve službách, které máte možnost využívat?

Napadají Vás ještě nějaké věci, které jsme nezmínili, ale myslíte si, že by bylo užitečné o nich mluvit? Máte nějaké otázky na mě?